



ICOM Dokustream: Vom Datenstrom zur Geschäftspost

So kommt der Output in Schwung



Dr. Hans Bärffuss,
PDF Tools,
Über PDF/VT
im variablen
Datendruck



Bernd Steglich,
Compart:
Neues Format
PDF/UA für
barriere-
freie
Dokumente



Carsten Heiermann,
Luratech,
Über E-Mail-
Archivierung
mit PDF/A



Drupa 2012:
Große Messe-
Vorschau mit
Schwerpunkt
Output-
Prozesse

Icon Systemhaus bringt Korrespondenz auf Trab

Produktivität par excellence

Geschäftskorrespondenz effizient erstellen ist das Anliegen der Icon Systemhaus GmbH. Die Lösungen des Stuttgarter Software-Hauses werden von gut dreiviertel aller großen Versicherungen im deutschsprachigen Raum eingesetzt. Ebenso bei Banken, Europas größtem Automobilclub und der Verwaltung. Mittlerweile ist der Anbieter auch international auf Erfolgskurs. Wie ein Kundenkorrespondenzsystem die Forderung nach Produktivität und Compliance erfüllt, erläutert Geschäftsführer Uwe Seltmann.



Uwe Seltmann, Geschäftsführer Icon Systemhaus GmbH: „Durch die mehrfache Erstellung und Pflege identischer Texte und Bausteine in Geschäftsdokumenten entstehen oft zahllose Kopien und Varianten der eigentlich immer gleichen Texte.“

? Herr Seltmann, jedes kundenorientierte Unternehmen nutzt für seine Geschäftsbriefe diverse Textbausteine. Können Sie kurz auf die Probleme eingehen, die bei einer Texterstellung ohne konsolidierte Systembasis entstehen?

Uwe Seltmann: Durch die mehrfache Erstellung und Pflege identischer Texte und Bausteine in Geschäftsdokumenten entstehen oft zahllose Kopien und Varianten der eigentlich immer gleichen Texte. Dadurch passiert es leicht, dass veraltete Versionen verwendet werden, was insbesondere bei rechtlich relevanten Texten eine große Rolle spielt.

Die Wiederverwendung fachsystemübergreifend verwendbarer Dokumentvorlagen und Bausteine beschleunigt Anpassungen wesentlich, z. B. bei Änderungen am Corporate Design.

? Wie sieht die Praxis z. B. in Versicherungsunternehmen aus, die über zahlreiche Außenstellen verfügen?

Seltmann: Nicht selten existieren neben dem eigentlichen Korrespondenzsystem zahlreiche „Insellösungen“. Häufig entstehen diese durch Übernahmen anderer Unternehmen, die ihre eigenen Korrespondenzlösungen mitbringen oder durch die Unflexibilität vorhandener Legacy-Systeme, die von einzelnen Geschäftsbereichen umgangen werden. Dadurch können am Firmensitz genauso Insellösungen entstehen wie in Außenstellen und Filialen. Diese erschweren die einheitliche und standardisierte Dokumenterstellung.

? Was sind die Kostenfaktoren bei Geschäftskorrespondenz, die nicht auf einer einheitlichen Plattform basiert?

Seltmann: Häufig werden Dokumente dezentral erstellt, gedruckt,

kuvertiert, frankiert und versendet – es entstehen so zahlreiche Poststellen. Damit werden Skaleneffekte, wie man sie beispielsweise durch Portooptimierung, automatische Kuvertierung usw. im Rahmen einer zentralen Massenproduktion erreichen könnte, verhindert. Hier bietet sich ein hohes Potenzial zur Kostensenkung und Prozessoptimierung.

? Welche Rolle spielt der Faktor Compliance bei Textbausteinen?


Seltmann: Nur durch ein zentrales Repository lässt sich sicherstellen, dass nur autorisierte Texte das Unternehmen verlassen und alle Elemente der ausgehenden Dokumente einheitlich und qualitätsgesichert sind. Hat beispielsweise die Rechtsabteilung neue Versicherungsbedingungen freigegeben, muss sichergestellt werden, dass diese ab einem bestimmten Stichtag allen neuen Verträgen automatisch hinzugefügt werden.

? Mit der DOPE-Suite, einer umfassenden Korrespondenzlösung, ist Icon seit Jahren auf Erfolgskurs. Was zeichnet die Lösung besonders aus?


Seltmann: Als eine der wenigen Korrespondenzlösungen am Markt eignet sich unsere DOPE-Suite gleichermaßen für alle gängigen Prozessmodelle der Dokumenterstellung: interaktiv, vollautomatisch On-Demand und hochvolumig im Batch. Dies ermöglicht unseren Kunden, unternehmensweit auf eine Plattform zur Kundenkorrespondenz zu migrieren und diese Schritt für Schritt einzuführen.

? Bei der Produktkonzeption orientieren Sie sich an offenen Standards. Welche Vorteile sind damit verbunden?

Seltmann: Die konsequente Nutzung aktueller Standards wie beispielsweise XML, Web-Services und Java ermöglicht unseren Kunden eine plattformunabhängige Implementierung sowie eine rasche Integration in bestehende Umgebungen. Darüber hinaus bieten wir mit unseren Schnittstellen zu Legacy-Umgebungen wie z. B. CICS oder IMS auch eine effiziente Anbindung an vorhandene Kern-Fachanwendungen. Diese Technologien ermöglichen eine einfache Übernahme bestehender, mainframeorientierter Textsysteme.

 Die neuste DOPE-Version ermöglicht die Integration von Archivdokumenten in die Kundenkommunikation per Drag and Drop. Worin liegt der Nutzen für den Anwender?

Seltmann: Nehmen wir den Fall, ein Sachbearbeiter muss in der aktuellen Korrespondenz archivierte Dokumente mit versenden, die z. B. im Posteingangsarchiv liegen. Mit DOPE/Desktop können diese Archivdokumente per Drag and Drop in die aktuelle Korrespondenz integriert und mit Annotationen versehen werden. Ohne eine elektronische Integration muss der Sachbearbeiter die aktuelle und die archivierte Korrespondenz dezentral ausdrucken, und selbst zusammenführen.

 Häufig hat man es mit verschiedenen Archivsystemen zu tun. Wie lösen Sie dieses Problem?


Seltmann: Unsere Archivintegrationslösung erlaubt eine 360°-Sicht auf alle Dokumente in den angebundenen Archivsystemen. Für den Zugriff auf diese Dokumente spielt es keine Rolle, in welchem Archiv sie liegen. Damit erweitern wir die oben beschriebene Funktionalität

über mehrere Archivsysteme hinweg – der Sachbearbeiter hat eine einheitliche Sicht auf alle archivierten Dokumente mit allen Möglichkeiten der elektronischen Weiterverarbeitung.

 Neu in der DOPE-Suite ist das Workflow-Management. Was kann der Anwender damit erreichen?


Seltmann: Jedes größere Unternehmen verfügt über Entwicklungs-, Test- und Produktionsumgebungen. Bevor ein Dokument in der Produktionsumgebung „live“ geht, muss eine Reihe von Kriterien erfüllt werden – mit DOPE/Flow bilden wir diesen Workflow ab.

Viele Unternehmen arbeiten mit tausenden Dokumenten: stellen Sie sich vor, wie komplex und aufwendig die Prüfung und Übernahme von Dokumenten ohne unsere Software wäre. Wir haben dieses Modul auf der CeBIT vorgestellt – mit einer sehr positiven Resonanz.

 DOPE ist ja nicht nur eine Software-Suite, sondern auch ein Experten-Netzwerk. Was bedeutet das für Ihre Strategie und welcher Nutzen ist damit für Anwenderunternehmen verbunden?

Seltmann: Für Icon ist die Balance zwischen einer technologie- und marktgetriebenen Entwicklung sehr wichtig. Mit einer ganzen Reihe von Maßnahmen sind wir im intensiven Dialog mit unseren Kunden und Partnern. Die prominenteste Maßnahme ist sicherlich unser jährlich stattfindendes Anwendertreffen, auf dem wir unsere Kunden bitten, aus konkreten Projekten zu berichten. In dieser offenen Gesprächsatmosphäre ergeben sich interessante Diskussionen – auch direkt zwischen unseren Kunden. Dieses Feedback hat direkten Einfluss auf die Weiter-

entwicklung von DOPE – aus der Praxis für die Praxis.

 Nachdem DOPE vor allem bei Großkunden stark verbreitet ist, erweitern Sie den Radius auch auf kleinere Dienstleister im Finanzbereich. Wie ist DOPE darauf vorbereitet?

Seltmann: Der Vorteil von DOPE ist zum einen die funktionale Vollständigkeit, zum anderen die flexible Konfigurierbarkeit. Während bei anderen Lösungen viele Funktionen aufwendig programmiert werden müssen, sind diese in der DOPE-Suite bereits enthalten und brauchen nur konfiguriert bzw. angepasst zu werden. Damit und durch den modularen Aufbau unserer Software sind wir in der Lage, unsere Lösung auch für kleinere Unternehmen zu adaptieren.

 Gute Wachstumschancen für DOPE sehen Sie auch im Ausland. Wie gehen Sie das Exportgeschäft an?

Seltmann: Wir haben im August letzten Jahres die Icon International AG mit Sitz in Wien gegründet, die für den weltweiten Vertrieb unserer DOPE-Suite über Partner verantwortlich ist. In dieser relativ kurzen Zeit konnte Icon International bereits eine Reihe von Partnern gewinnen, die in ihren jeweiligen Regionen hervorragend vernetzt sind.

Außerhalb DACH deckt unser Partnernetzwerk aktuell die Länder UK, Italien, Lettland, Litauen, Ukraine, Georgien und Russland ab – also Länder mit einer starken Finanzindustrie und hohem Wachstum. Mit diesen Partnern werden wir künftig auch international stark wachsen.

Vielen Dank, Herr Seltmann.

(www.icongmbh.de)

„Häufig werden Dokumente dezentral erstellt, gedruckt, kuvertiert, frankiert und versendet – es entstehen so zahlreiche Poststellen.“

„Unsere Archivintegrationslösung erlaubt eine 360°-Sicht auf alle Dokumente in den angebundenen Archivsystemen.“