

Nr. 11

November 2012  
10. Jahrgang  
Einzelpreis 7,50 €

# postmaster magazin

Fachzeitschrift für Brief, Dokument und Mailing



Francotyp-Postalia:

## De-Mail per Gateway in die Welt



### Icon-Chef Uwe Seltsmann: Output meets ECM

Der Start in die neue Artikel-Reihe „Das Gespräch“

**Heißer Herbst für Post und Dokument**  
Bericht von Messen und Kongressen

**Produkt des Jahres 2012**  
Eine lange Liste mit Favoriten

**Outputmanagement 2.0**  
MPS wälzt nicht nur Bürodruk um

**Das Portal zum ECM**  
Das Scanner-Dreierlei für Dokumente

POSTMASTER-online: [www.postmaster-magazin.de](http://www.postmaster-magazin.de)



# „Es ist unsere Aufgabe, für ein integriertes System zu sorgen“

Output meets ECM: Kongress-Smalltalk oder ernsthafter Entwicklungstrend?  
Das Gespräch mit icon-Chef Uwe Seltmann.

Es gibt sie immer, die Themen, über welche die Fachleute einer Branche dauernd sprechen, wenn sie sich treffen – Autoteile über Elektromobilität, Kommunikationsspezialisten über Social Media und Finanzpolitiker über die Zukunft des Euro. Bei Dokumentenverarbeitern geht es in diesem Jahr um durchgängige Prozesse. „Output meets ECM“ – unter diesem Motto arbeitet icon-Chef Uwe Seltmann daran, die Prozesslücke zwischen Eingangsinformation und Dokumentenoutput zu überwinden – durch neue Produkte, Diskussionen auf dem icon-Anwendertreffen und im Doxnet-Verband, für den die neue Durchgängigkeit ein Hauptthema auf der diesjährigen Jahreskonferenz in Baden-Baden war. Was ist dran an diesem Trend? Hype oder reale Entwicklungschance? Darum geht es im ersten Beitrag unserer neuen Artikelreihe „Das Gespräch“.

Drei Viertel von Deutschlands großen Versicherungen arbeiten mit der Korrespondenzplattform DOPiX von icon, darunter drei der internationalen Top-5-Versicherungen. Auch wenn die Stuttgarter außerdem in vielen anderen Branchen aktiv sind – das Stammgeschäft ist, so Uwe Seltmann, eine ziemlich sichere Bank, auch und insbesondere in der klassischen Papierform: „Wir leben gut davon, dass eine Versicherung oder Bank außer Papier eigentlich nichts liefert. Gerade deshalb gibt es einen hohen Bedarf nach engerer Kundenbindung. Solch ein Blatt Papier auf dem Tisch kann besser für Kontakte sorgen als eine E-Mail, die vielleicht sogar im Spam-Ordner verschwindet.“

Den Dialog mit dem Kunden kann aber nur erfolgreich führen, wer die Dokumentenprozesse völlig transparent gestalten kann, besonderes bei der Bearbeitung im eigenen Haus. Darauf konzentrieren sich die icon-Spezialisten bei ihrer DOPiX-Lösung in besonderem Maße. Was passiert zum Beispiel, wenn sich ein Kunde mitten im laufenden Verfahren meldet und Wünsche äußert? Seltmann: „Es spielt keine Rolle, an welcher Stelle der Prozesskette sich das Dokument



POSTMASTER-Magazin (3)

befindet – der Sachbearbeiter hat immer Zugriff darauf, und nicht nur der Erzeuger. Wenn also ein Kunde zu einem bereits erstellten, aber noch nicht versendeten Dokument anruft – das also noch in der Schwebe ist –, dann kann der Kollege im Callcenter dieses Dokument sehen und darüber informieren: Ach, Sie wollen die Zahlungsweise noch ändern, oder Sie wollen das schnell per E-Mail bekommen? Kein Problem. Klick.“

## Miteinander reden statt ignorieren

In vielen Referaten oder Artikeln – auch in dieser Zeitschrift – haben die Out-

putprofis sich immer wieder über die abgeschottete Welt der Eingangs- und Archivdokumente beklagt. Die engere Verknüpfung bei der Dokumentenerstellung mit den Eingangsinformationen und den Archivbeständen ist eine aktuelle Forderung. Das ist auch Seltmanns Erfahrung: „Nur den engen Outputteil abzudecken, das wird uns mit der Zeit zu wenig. Hier haben wir den Input und das Archiv mit den Gralshütern, für die Zugriffsrechte das A und O sind. Auf der anderen Seite gibt es die Dokumentenerzeugung und ein Outputarchiv. Wenn diese Welten zueinander passten, dann könnten diese verschiedenen Prozessteile einander helfen. Deshalb ist es unsere Aufgabe, für ein integriertes System zu sorgen. Vorn muss man schon wissen, was hinten passiert, und das entsprechend vorbereiten.“

Nicht ohne Selbstkritik nimmt Seltmann die Dokumentenbranche ins Gebet: „Bisher wird das ignoriert, statt miteinander zu reden: Wie hättest du es denn gern, damit dein Teilprozess auch besser abläuft? Es gibt ganz tolle Produkte und Lösungen, aber die nutzen mir nichts, wenn der Folgeprozess nicht funktioniert. Deshalb haben wir jetzt das docFORUM gegründet, damit wir dafür ein halbes Dutzend Partner mit ins Boot holen können.“ Auf dem Weg zu durchgängigen Prozessen gibt es viele Widerstände zu überwinden: „Viele DMS-Anbieter haben ja Scheuklappen auf. Die wollen nicht, dass der Kunde zwei Archive hat, die wollen nur, dass er ihres hat, und die wollen nicht mit anderen Archivtöpfen kooperieren.“

## Authentisch oder flexibel?

Die Anforderungen an Dokumente sind unterschiedlich; oft stehen sie sogar im direkten Widerspruch zueinander. Wenn es um Authentizität und Rechtssicher-



heit – neudeutsch: Compliance – geht, dann soll das Dokument so statisch und unveränderlich wie irgend möglich sein. Für durchgängige Prozesse braucht man aber editierbaren Inhalt, also zugängliche Dokumente, und das Ergebnis muss für die unterschiedlichsten Ausgangskanäle formatierbar sein – von der SMS und dem Facebook-Eintrag bis zum (wiederum unveränderlichen) Archivdokument? Können die icon-Spezialisten eine Brücke zwischen Compliance und Outputflexibilität bauen?

„Es kommt einerseits darauf an, dass Dokumente in einem Pool zunächst nicht formatiert, sondern nur komponiert abgelegt werden, so dass wir sagen können, aus welchen Komponenten sie bestehen und was der Benutzer darin hat einfließen lassen. Ob vollautomatisch erzeugtes oder individuell erstelltes Dokument – alles kommt in den gemeinsamen Pool. Erst unmittelbar vor dem Ausgabekanal wird gerendert, möglicherweise drei Mal: für den Massendruck, fürs Archiv und dann noch einmal ein PDF – alles aus der gleichen Quelle; manchmal sogar ohne definiertes Seitenformat, zum Beispiel eine SMS oder ein Facebook-Entry. Dafür kann ich kein fertiges A4-PDF gebrauchen, sondern das Ausgangsdokument – eine Stammzelle, aus der man alles machen kann, wenn Sie so wollen. Auf der anderen Seite können wir aber bereits die XML-Struktur signieren, die in dem Pool steht. Wer solch ein Dokument erzeugt und in den Pool stellt, der kann auch unterschreiben, und damit ist dieses Dokument, das noch keine physikalische Ausprägung hat, trotzdem signiert; das kann man dann auch nicht mehr nachträglich ändern, auch



nicht mit dem Datenbank-Editor. Auch für die Vorlagenentwicklung haben wir extra eine neue Oberfläche geschaffen, DOPiX/Flow zur Entwicklung der Vorlagen. Da wird alles dokumentiert und archiviert, was ich an der Vorlagenentwicklung mache. So habe ich eine lückenlose Historie über die verschiedenen Inhalte hinweg.“

### Hype oder realer Trend?

Bei der Dokumentenverarbeitung gehört die Versicherungswirtschaft immer schon zu den Avantgarde-Branchen, weil von der Rationalisierung bei deren Abläufen der Erfolg des ganzen Unternehmens in hohem Maße abhängt. Der Idealfall eines durchgängigen Dokumentenprozesses ist für jede Versicherung die „Dunkelverarbeitung“, also die Möglichkeit, Vorgänge vollautomatisch, ohne die Beteiligung eines einzigen Sachbearbeiters, durchlaufen zu lassen. Seltmann: „Die ganze Schadensbearbeitung ist nach wie vor sehr dokumentenlastig, und da muss ich ja immer noch individuell mit dem Kunden kommunizieren. Das ist

natürlich für unser DOPiX eines der Hauptthemen bei den Versicherungen. Beispielsweise können wir auch ganz spät zwischen Hell- und Dunkelverarbeitung entscheiden. Wenn der Schadensfall hereinkommt, dann kann ich in jedem Fall eine Regel greifen lassen, die sagt: Unter 50 Euro Dunkelverarbeitung, bis 1000 Euro hell, aber mehr oder weniger automatisch, und darüber hinaus hell, aber mit Vier-Augen-Prinzip. Eigentlich sollen Fachleute nur die Ausnahmefälle bearbeiten.“ Deshalb ist für Seltmann die Verbindung der verschiedenen IT-Lösungen für das Dokumentenmanagement kein Hype, sondern ein extrem wichtiger Trend für alle Organisationen, die mit großen Dokumentenströmen zu tun haben: „Ich denke, dass die ganz vollautomatische Verarbeitung aus Kostengründen immer mehr zunehmen wird. Dagegen wird die Individualverarbeitung zurückgehen, aber das, was bleibt, wird immer individueller, um wirklich persönlich auf den Kunden einzugehen. So läuft der Trend.“

### Immer automatischer – immer individueller

Die Dokumentenmanager in den großen Unternehmen kennen die Automatisierung auch unter dem Begriff „fallabschließende Bearbeitung“. Seltmann nennt ein Beispiel: „Der typische Einsatz sind heute Reiseversicherungen. Da sind durch die Reisedaten des Veranstaltungspartners alle Rahmendaten klar. Wenn man dann klickt, ist sicher, dass der Kunde am nächsten Tag die Police im Briefkasten hat. Ein anderes Beispiel, wie Input immer direkter mitbeteiligt ist,

## Die smarte Lösung für Ihre Poststelle!

- Öffnungsregeln und Digitalisierung
- Kostenstellenerfassung und –abrechnung
- Systemgestützte Empfängersuche
- **Dokumentation nachweispflichtiger Sendungen (Einschreiben, Pakete etc.)**
- Entlastung ihrer Poststelle
- ...und vieles mehr!



**CodX Software AG**  
Sinslerstrasse 47  
6330 Cham  
Schweiz

[www.codx.ch](http://www.codx.ch)  
+41 41 798 11 22  
[mailbox@codx.ch](mailto:mailbox@codx.ch)



sind die Kilometerstandsabfragen bei den Kfz-Haftpflichtversicherungen, bei denen die Laufleistung eine Rolle spielt. Da kommen vom Kunden die Angaben herein, die kann man vollautomatisch ins System bringen und sogar dem Kunden eine Bestätigung schicken – ein typisches Beispiel für Dunkelverarbeitung.“ Und wie sieht das in der Zukunft aus? „Da gibt es vielleicht Geschäftsmodelle, die sich auf die Funkmeldungen aus Boxen in den Autos stützen, wie es das heute ja schon bei den Heizungsablesern gibt. Dann bezahle ich vielleicht gar nicht mehr pro



Monat, sondern pro Strecke – Pay per Drive. Vielleicht gibt es dann auch gar keine Rechnung in der bisherigen Form mehr, sondern einen Kilometernachweis – eine Art Einzelverbindungsnaheis für Autos – vielleicht als Kurzinfo per SMS: Im Mai sind Sie siebentausendsoundsoviel Kilometer gefahren.“

Also die Tendenz, dass sich große Organisationen in große Vollautomaten verwandeln? Seltmann sagt nein: „Natürlich besteht die Kunst darin, solche Automatisierungsprozesse auch für komplexere Fälle einsetzen zu können. Die Anwendungen werden aber immer mannigfaltig sein, und deshalb werde ich Versicherungen oder Banken nie mit einer einzigen Kernapplikation regeln können. Aber was ich brauche, das ist ein neutrales Dokumentenoutputsyste.“

### Der beschwerliche Weg ins Archiv

Wenn durchgängige Prozesse gefordert werden und wenn die Outputmanager sich daran machen, die Verantwortung für die Integration dieser Prozesse zu übernehmen, dann müssen auch die Werkzeuge entwickelt werden, um die

vorgelagerten Prozesse für die Dokumentenerstellung zu nutzen – zum Beispiel durch Zugriff auf Dokumente aus dem Archiv. Uwe Seltmann berichtet: „Wenn bisher ein Kunde am Telefon sagt: Schick mir einmal den Brief vom vorletzten Jahr, dann geht der Sachbearbeiter bis heute ins elektronische Archiv, recherchiert und druckt aus – wenn alles gut geht. Dann geht er in unser Korrespondenzsystem und schreibt einen Brief: ‚Anbei erhalten Sie ...‘; richtig Pech hat er, wenn der Kunde sich das Ganze per E-Mail wünscht. Dann muss er auch noch an den Scanner, um das ausgedruckte Dokument wieder zu digitalisieren. Und der Kunde ahnt nichts, weil der ja die internen Medienbrüche bei seiner Versicherung nicht kennt. Deshalb haben wir DOPiX/Desktop entwickelt, ein wirkliches Avantgarde-Produkt, damit der Kunde in alle Datenquellen hineinkommt und zum Beispiel Archivdokumente wieder in die Kundenkorrespondenz übernehmen kann. Die ersten Kunden, die DOPiX und COPiX – das ist unser ECM-System – eingeführt haben, gibt es schon.“

Es geht also nicht darum, das digitale Posteingangs-Archiv neu zu erfinden, sondern die Zugänglichkeit und Durchgängigkeit zu erweitern: „Die Bestände in den ECM-Archiven können alle so bleiben, wo und wie sie sind. Wir raten unseren Kunden: Lasst die Archive, wie sie sind. Die Zugriffsmodule müssen gut sein! Die sollen in alles hineinkommen und sogar zwischen den Treffern konsolidieren können, vielleicht beim Zugriff sogar eine automatische Migration machen. In diesem Fall ist unsere COPiX-Lösung hauptsächlich ein geniales Werkzeug für Zugriff und Migration.“

### Zugänglichkeit kontra Sicherheit

Wo früher die „Gralshüter“ mit hohen Zugangsbarrieren für Archivsicherheit sorgten, entstehen durch die neue Durchgängigkeit der Dokumentenprozesse auch neue Risiken. Wie können Rechts- und Datensicherheit unter diesen neuen Bedingungen garantiert werden? Seltmann erklärt: „Wir können in COPiX für jeden Zugriff eine Dokumenten-Compliance einführen. Erst wird geklärt: Darf der das, und wenn das der Fall ist, dokumentieren wir diesen Zugriff. Man kann sogar die Fehlversuche dokumentieren. Das hilft

dann gegen Industriespionage. Und für die Authentizität haben wir in unserem docFORUM den Partner xyzmo, der bietet ein Tool an, bei dem Unterschriften mit den Vorlagen abgeglichen werden, die im System hinterlegt sind. Wenn ich also ein Dokument ändere, dann unterschreibe ich auf einem Pad, und das wird auf Grundlage der Datenbank geprüft. Damit kann man dann auch sichere interne Dokumentenprozesse bauen. Der Wunsch danach ist noch nicht groß, aber das wird durch die Basel- und SOX-Anforderung immer größer. Dies gilt auch für die Vorlagenentwicklung: Ein klassisches Outputsystem, bei dem man einfach mit einem Editor die Vorlagen ohne eine Änderungsverfolgung modifizieren kann, ist nicht SOX-compliant – das sind 80 Prozent der im Betrieb befindlichen Systeme. Deshalb haben wir vor einem Jahr DOPiX/Flow entwickelt – der Renner heute. Alle großen Firmen führen das jetzt ein.“

### ECM meets Outputmanagement

– zur Verbreitung dieses Gedankens haben Uwe Seltmann und sein icon-Team gerade in diesem Jahr eine Menge getan. Die Wirkung geht auch weit über die Aktivitäten des Stuttgarter Systemhauses hinaus. Das haben die zahlreichen Vorträge und neuen Produkte auf der DMS Expo gezeigt, die erst vor wenigen Tagen die Tore geschlossen hat. Auch Seltmann beobachtet diesen Trend, zum Beispiel anhand von Übernahmen und Zusammenschlüssen in der Branche: „Der ECM Hersteller OpenText hat als Outputsystem StreamServe gekauft, EMC hat DocumentSciences übernommen, Pallas Athena hat TDS gekauft, und diese wiederum sind jetzt an Lexmark gegangen. Weniger bekannt ist, dass Oracle Skywire übernommen hat.“

Wo doch alles mit allem zusammenhängt und durchgängige Dokumente und Prozesse unteilbar sind – wird sich ein Spezialist wie icon auch mit Eingangspostdigitalisierung und Capturing beschäftigen? Das ist dem Protagonisten der neuen Ganzheitlichkeit dann doch ein Schritt zu viel. „Dafür gibt es im docFORUM ja spezialisierte Partner wie InovoOlation. Nein, Capturing ist für uns derzeit kein Thema für eine eigene Lösung.“

bduw