

Cenit AG: Kompetent in Software und Beratung

## Alles aus einer Hand



**Annemarie Pucher,**  
**Isis Papyrus,**  
über neue Wege im Kunden-dialog.



**Christoph Volkmer,**  
**Alfresco,**  
über die Vorteile von ECM als Open Source.



**Stefan Exner,**  
**Beta Systems,**  
über IT-Sicherheit und Compliance.



**Thomas S. Senger,**  
**Kofax,**  
über den Trend zu smarten Prozessen.

## Neues Dienstleistungskonzept sorgt für Furore

# Drehscheibe im Briefversand

SmartOutput heißt das Konzept, das Versender und Empfänger beliebiger Geschäftspost auf einem Portal zusammenführt. Der Absender leitet lediglich den Druckdatenstrom an das Portal. Der Empfänger entscheidet, ob er die für ihn bestimmten Rechnungen, Versicherungspolice, Angebote etc. gedruckt oder elektronisch abrufen möchte. Ein Portal für alle und für alles, soweit es sich um Geschäftspost handelt – einfacher geht's nicht. Voraussetzung ist jedoch, dass möglichst viele Absender von Geschäftspost daran teilnehmen. BIT sprach mit den beteiligten Technologiepartnern über Sicherheit, Abläufe und die vielfältigen Vorteile.



**Peter Vorgel, Vorsitzender der Output AG:** „Die Idee ist, das Prinzip des klassischen Briefkastens an der Haustüre in die digitale Welt zu übertragen.“



Herr Vorgel, mit SmartOutput bieten Sie dem Empfänger quasi einen elektronischen Briefkasten für alle an ihn gerichteten Dokumente.

Worin liegt der Nutzen?

**Peter Vorgel:** Die Idee ist, das Prinzip des klassischen Briefkastens an der Haustüre in die digitale Welt zu übertragen. Eine Box für alles: Versicherungspolice, Kontoauszüge, Rechnungen, jegliche Geschäftspost, kann der Kunde bzw. Adressat von einem Portal abrufen – er muss nicht in zig elektronischen Portalen seine Dokumente abrufen.



Voraussetzung ist jedoch, dass möglichst viele Absender von Kundenkorrespondenz mitmachen, also Firmen jeglicher Art. Wie viele Firmen wollen Sie in absehbarer Zeit ins Boot

holen und um welche Branchen handelt es sich?

**Uwe Seltmann:** Das Angebot richtet sich primär an die großen Versender mit hohen Kosten beim Drucken, Kuvertieren und Versenden von Dokumenten. Typische Branchen sind Versicherungen, Banken, Versorgungsunternehmen und Telekommunikationsunternehmen. Wir sprechen aber auch Unternehmen an, die – parallel zum eventuell bereits vorhandenen Druckzentrum – ihren Kunden die Geschäftskorrespondenz elektronisch zukommen lassen möchten ohne ein eigenes Portal aufbauen und betreiben zu müssen.



Bitte erklären Sie nochmals kurz die Funktionsweise von SmartOutput.

**Thomas Schneider:** Der Absender schickt seinen Druckdatenstrom an

die Output AG, die sie auf ihren Servern in Hochsicherheitsrechenzentren der Datev zum Download bereitstellt. Für den Abruf identifiziert sich der Empfänger mit seinem neuen Personalausweis (nPA), den er durch das Kartenlesegerät zieht. Anschließend bekommt der Adressat das Dokument über ein gesichertes Verfahren auf seinen Rechner übertragen.



Wie erfolgt die Registrierung des Kunden bzw. Adressaten für dieses Portal?

**Jürgen Mästling:** Mit dem neuen Personalausweis (nPA) kann man sich auf dem SmartOutput-Portal einloggen und erhält eine individuelle Sicht auf die eigenen Dokumente. Dabei ist es auch möglich, einen Login mit User-ID und Passwort in das Portal einzurichten. So können die Dokumente auch – beispielsweise im Urlaub ohne nPA-Kartenlesegerät – von unterwegs abgerufen werden.

**Vorgel:** Ein wichtiger Unterschied zu E-Postbrief und Co. ist, dass die Benutzer kein aufwendiges Postident-Verfahren oder dergleichen durchführen müssen. Bei der Abholung des nPA kann sich jeder Benutzer selbst eine PIN vergeben und anschließend die Vorteile von SmartOutput nutzen.

„Ein wichtiger Unterschied zu E-Postbrief und Co. ist, dass die Benutzer kein aufwendiges Postident-Verfahren oder dergleichen durchführen müssen.“



Teilnehmen an diesem Portal können also die Absender von Geschäftspost wie auch die Adressaten. Gilt das auch für Geschäftskunden untereinander?



**Vorgel:** Das SmartOutput-Portal vergleicht die Adresse auf dem neuen Personalausweis mit der Postadresse auf den Dokumenten. Insofern eignet sich das Angebot derzeit primär für die B2C-Korrespondenz.

„Ein relevanter Aspekt von SmartOutput ist die Umwandlung von Fix- in variable Kosten.“



Welche Kosten entstehen den Absendern der Datenströme und den Empfängern der gedruckten oder elektronischen Briefe und Dokumente?

**Seltmann:** Ein relevanter Aspekt von SmartOutput ist die Umwandlung von Fix- in variable Kosten. Während ein eigenes Druckzentrum oder Portal hohe Fixkosten verursachen, bezahlt der Versender mit SmartOutput nur, was tatsächlich zugestellt wurde – entweder als gedruckter Brief oder als elektronisch zugestelltes/abgeholtes Dokument.



Was passiert mit Zustellungen, die im elektronischen Portal liegen, aber nicht abgerufen werden?

**Schneider:** Nicht abgerufene Briefe werden innerhalb einer bestimmten Frist von der Output AG im Druckzentrum der Datev gedruckt und auf klassischem Weg durch einen Postdienstleister zugestellt. Dabei lässt sich die Frist beliebig festlegen. Diese „Fristenregelung“ ist ein essenzieller Aspekt von SmartOutput, denn sie garantiert auch die verlässliche Zustellung von zeitkritischen Schriftstücken.



Wie bringt z. B. eine Versicherung oder eine Bank ihre Kunden dazu, die Briefe und Dokumente zukünftig über

ein zentrales Portal abzurufen?

**Jochen Maier:** Durch die Nutzung von SmartOutput sparen Unternehmen Geld, vereinfachen ihre Prozesse und können Dokumente sicher und schnell zustellen lassen. Demzufolge entsteht der Markt aus zwei Richtungen: Auf der einen Seite können Versender einen Teil ihrer Ersparnisse an ihre Kunden weitergeben. So wie es heute bereits spezielle Handy-Tarife nur bei Online-Abschluss des Vertrags gibt, werden wir künftig eine Reihe von Versicherungs- und Bankprodukten sehen, bei denen die Dokumentenzustellung elektronisch und damit kostengünstiger erfolgt.

Auf der anderen Seite wünschen sich viele Kunden, ihre Geschäftskorrespondenz primär elektronisch zu erhalten – mit allen Vorteilen der leichteren Weiterverarbeitung. Dabei möchten die Kunden aber nicht zig Portale aufrufen, sondern die komplette Korrespondenz aus einem „elektronischen Briefkasten“ abrufen.

„Nicht abgerufene Briefe werden innerhalb einer bestimmten Frist von der Output AG im Druckzentrum der Datev gedruckt und auf klassischem Weg durch einen Postdienstleister zugestellt.“



Für alle Teilnehmer ist der Datenschutz in diesem Konzept ein herausragendes Kriterium. Wie wird die Daten- und Zugriffssicherheit gewährleistet?

**Mästling:** Dass der Datenschutz bei „SmartOutput“ auf dem aktuellen Stand der Technik ist, dafür bürgt nicht nur die Datev als einer der kompetentesten Hosting-Dienstleister überhaupt. Das Bundesverwaltungsamt hat uns mit dem „Berechtigungszertifikat vom 28. August 2012“ bereits offiziell erlaubt, dass

die sichere Abfrage von personengebundenen Daten im Zuge des elektronischen Identitätsnachweises jederzeit möglich ist. Die Authentifizierung erfolgt über die Postadresse des Empfängers, die aus dem Ausweis ausgelesen und mit der im Dokument angegebenen Anschrift abgeglichen wird. Bei geringsten Abweichungen kann das Dokument nicht geöffnet werden, sondern wird klassisch zugestellt.



Die Absender, z. B. Versicherungen, Banken sonstige Dienstleister verschicken keine Dokumente sondern Datenströme an die Output AG. Was passiert damit?

**Vorgel:** Hier kommen die ausgereiften Produkte der engagierten Firmen zum Tragen: Zum einen können wir alle gängigen Dokumenten- und Datenstromformate verarbeiten. Zum anderen haben unsere Lasttests gezeigt, dass auch die Verarbeitung sehr großer Volumina kein Problem darstellt. Der Vergleich einer Adresse auf dem nPA mit Adressen in einem – beispielsweise – AFP-Datenstrom mit 1 000 000 Dokumenten geschieht in Sekundenbruchteilen.



Die Zustellkanäle für Geschäftspost sind mittlerweile sehr vielfältig. Neben dem klassischen Postweg gibt es E-Mail, De-Mail, den E-Postbrief und etliche weitere Varianten der sicheren E-Mail sowie Web-Portale zum Abruf der persönlichen Dokumente. Wie geht das Konzept SmartOutput damit um?

**Seltmann:** Durch die Vielzahl der Kommunikationskanäle stehen Versender heute vor der Entscheidung, für jeden Kommunikationskanal wie E-Postbrief, De-Mail usw. ein eigenes Gateway zu installieren, oder den



Uwe Seltmann, Geschäftsführer Icon Systemhaus GmbH: „Das Angebot richtet sich primär an die großen Versender mit hohen Kosten beim Drucken, Kuvvertieren und Versenden von Dokumenten.“



Thomas Schneider, Geschäftsführer Inovoolution GmbH: „Für den Abruf identifiziert sich der Empfänger mit seinem neuen Personalausweis (nPA), den er durch das Kartenlesegerät zieht.“



Jürgen Mästling, Geschäftsführer Levigo Solutions GmbH: „Mit dem neuen Personalausweis (nPA) kann man sich auf dem SmartOutput-Portal einloggen und erhält eine individuelle Sicht auf die eigenen Dokumente.“

„Durch die integrierte Weiterleitungsmöglichkeit im SmartOutput-Portal kann jeder Kunde selbst entscheiden, wie er seine Dokumente zugestellt haben möchte.“

sowieso erzeugten Druckdatenstrom an die Output AG zu übertragen. Letztlich befreien wir die Versender von der Pflicht, sich um eine Vielzahl von Ausgabekanälen zu kümmern. Im SmartOutput-Portal können Dokumente direkt heruntergeladen oder gedruckt werden, aber auch als E-Mail, als E-Postbrief oder als De-Mail weitergeleitet werden. Anstatt vieler dezentral installierter Gateways betreiben wir zentral die Gateways.

„Bei geringsten Abweichungen kann das Dokument nicht geöffnet werden, sondern wird klassisch zugestellt.“



Der Adressat kann die an ihn gerichteten Briefe also auch als gedrucktes Dokument auf dem Postweg anfordern. Wie macht er das und welche Aufgaben übernimmt SmartOutput dabei?

**Maier:** Auch hier gibt es flexible Möglichkeiten: Der Empfänger kann im Portal Regeln hinterlegen, dass bestimmte Dokumente oder Dokumententypen automatisch gedruckt und postalisch an ihn gesendet werden. Oder er kann bei Bedarf einzelne Seiten eines Dokumentes zentral ausdrucken und versenden lassen. Hier kommen die Vorteile des Hybrid-Modells zum Tragen: Das einfache Auswählen der Zustelloption – die elektronische und/oder die postalische Zustellung.



Welche Rolle spielt die Icon Systemhaus GmbH in diesem Konzept?

**Seltmann:** Viele unserer Kunden erstellen und formatieren Dokumente unternehmensweit mit unseren Lösungen. Mit SmartOutput können diese Dokumente flexibel zugestellt werden.



Welche Technologien von Icon kommen hier zum Einsatz und wo liegt der Nutzen?

**Seltmann:** Mit unserer Content-Integration-Plattform Copix bilden wir die Grundlage, um die oben beschriebenen Regeln abbilden zu können. Mittelfristig werden wir alle Möglichkeiten dieser ECM-Plattform über das SmartOutput-Portal anbieten und damit über ein „ECM in der Cloud“ für Privatkunden verfügen.



Ebenfalls Vertriebs- und Technologiepartner ist die Invoolution GmbH. Welches Ihrer Produkte wurde in SmartOutput integriert, Herr Schneider?



Ihr Unternehmen Invoolution verbindet Input- und Output. Wie kommt diese Kombination in SmartOutput zum Tragen?

**Schneider:** Wir werden mittelfristig das SmartOutput-Portal so erweitern, dass auch Antwortschreiben von einem Kunden über das

### Die Partner im Konzept SmartOutput

**Die Output AG** unter Leitung von Peter Vorgel ist Dienstleister für effizienten Briefversand, übernimmt die Druckdatenströme der Versender und sorgt für den Versand und die elektronische Zustellung der gedruckten Briefe und Dokumente.

**Die Icon Systemhaus GmbH** mit Geschäftsführer Uwe Seltmann, stellt die Software zur Verwaltung, Steuerung, Aufbereitung und Archivierung aller Informationen und Dokumente sowie deren Verteilung zur Verfügung.

**Die Invoolution GmbH** mit Geschäftsführer Thomas Schneider bringt ihre Spezialkompetenz in den Bereichen Posteingangs- und Geschäftsprozessoptimierung durch Input- und Output-Management sowie Business-Process-Management mit ein.

**Die Levigo Solutions GmbH** mit Geschäftsführer Jürgen Mästling sorgt für die bedarfsgerechte Präsentation elektronischer Dokumente auf Basis der plattformunabhängigen jadice-Familie.

**Die Summ-it-Unternehmensberatung** mit Geschäftsführer Jochen Maier bringt ihre Expertise in der Vermarktung des Portfolios der Output AG sowie ihre Erfahrung mit E-Postbrief und De-Mail mit ein.

**Die Datev eG**, in deren Rechenzentren die Dokumente verarbeitet werden.

Portal an z. B. die Versicherung zurückgesendet werden kann, sofern der Kunde das wünscht. An diesem Beispiel wird deutlich, dass Output zu Input wird und vice versa.



**Elektronische Dokumente** bedürfen einer Präsentation, die sowohl dem Format- als auch dem Empfangsgerät gerecht wird. Dafür ist die Levigo Solutions GmbH zuständig. Was sind die besonderen Herausforderungen bei der Präsentation, Herr Mästling?

**Mästling:** Neben dem Verarbeiten aller gängigen Dokumenten- und Datenstromformate spielt die Performance der Dokumentenanzeige eine sehr große Rolle. Darüber hinaus muss das SmartOutput-Portal natürlich mit allen gängigen Browsern nutzbar sein.



Ist der Abruf bzw. das Ansehen der Dokumente auch über mobile Endgeräte möglich?

**Mästling:** Als Grundlage des Smart-Output-Portals haben wir unser bewährtes jadice web toolkit eingesetzt. Damit lassen sich HTML5-Portallösungen schnell implementieren. Durch den Einsatz von HTML5 werden alle Endgeräte – auch SmartPhones, Tablets etc. – unterstützt.



Welche Rolle spielt die Unternehmensberatung Summ-it in diesem Verbund?

**Maier:** Wir haben uns auf die Vermarktung komplexer Produkte und Dienstleistungen im Bereich des Input- und Output-Managements spezialisiert und unterstützen die Output AG mit einer Reihe von Maßnahmen, noch bekannter zu werden und Kunden zu gewinnen. Hier ist unser Wissen um E-Postbrief, De-Mail und Co. sehr hilfreich.



Ist SmartOutput nur für den deutschen Markt gedacht, also für Absender und Adressaten in Deutschland?

**Maier:** Mit SmartOutput werden die Limitierungen bestehender An-

sätze aufgehoben – durch die integrierte Weiterleitungsmöglichkeit im SmartOutput-Portal kann jeder Kunde selbst entscheiden, wie er seine Dokumente zugestellt haben möchte.



Wie sieht der Fahrplan zur Realisierung des Konzepts aus, in welchen Schritten wollen Sie das neue Dienstleistungsangebot im Markt etablieren?

**Vorgel:** Derzeit arbeiten wir mit den ersten Kunden an der Umsetzung im Echtbetrieb. Eine Freigabe ist für das Frühjahr vorgesehen. In der zweiten Phase ab Sommer kann der Dienst dann unabhängig von allen Interessierten genutzt werden. Bereits heute haben wir viele Anmeldungen von Postempfängern, die den „elektronischen Briefkasten“ sobald als möglich verwenden wollen. Diese werden dann sicherlich auch ihre Geschäftspartner auffordern, für sie vorgesehene Post in unseren „Briefkasten“ zu liefern.

Vielen Dank für das Gespräch, meine Herren.



Jochen Maier, Geschäftsführer Unternehmensberatung Summ-it: „Durch die Nutzung von Smart-Output sparen Unternehmen Geld, vereinfachen ihre Prozesse und können Dokumente sicher und schnell zustellen lassen.“