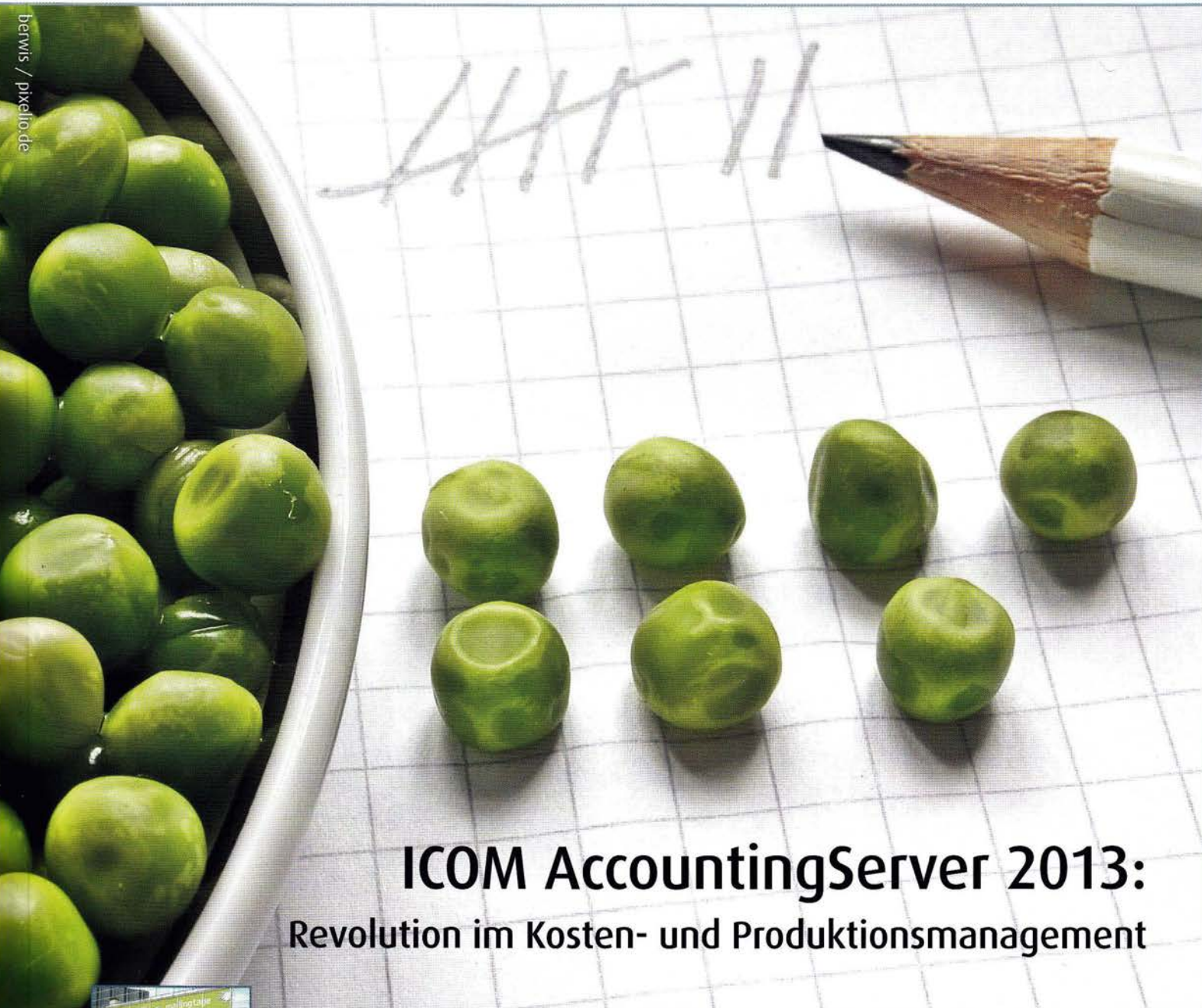


Nr. 6

Juni 2013
11. Jahrgang
Einzelpreis 7,50 €

postmaster magazin

Fachzeitschrift für Dokumenten- und Postprozesse



ICOM AccountingServer 2013: Revolution im Kosten- und Produktionsmanagement



Die Kongressmessen für Dokument und Brief Doxnet Fachkonferenz und Mailingtage stehen bevor

„Von der Pflicht zur Kür“

Das Gespräch mit Michael Krebs von Canon

Druckzentrum mit großer Zukunft

Outputmanagement bei LVM generalüberholt

Sichere Elektronikpost

Scheitern auf der ganzen Linie?

Postprofis als Dokumentenmanager

Perspektiven auf dem Poststellenleitertag

POSTMASTER-online: www.postmaster-magazin.de

Freie Fahrt für Daten und Fakten in der Kundenkommunikation

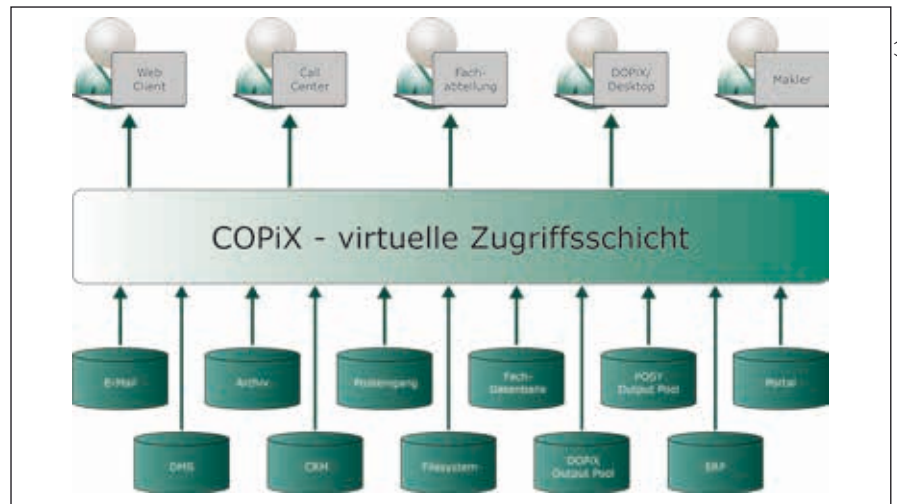
Erst die umfassende Sicht auf alle Informationen und Dokumente schafft den entscheidenden Vorteil im schriftlichen Dialog.

Der Strom von Transaktionsdokumenten und Geschäftsinformationen, ob elektronisch oder in Papierform, wird als Lebensnerv des Kundenkontakts immer wichtiger. Das enorm gestiegene Volumen an Geschäftsdokumenten bedingt ein leistungsfähiges Korrespondenzsystem sowie die Integration aller relevanten Informationen zum aktuellen Geschäftsvorgang in die Kundenkorrespondenz. Anschreiben, Angebote und Berichte als Brief, als E-Mail oder als PDF zum Download im Portal sind die „Visitenkarte“ eines Unternehmens und bestimmen maßgeblich, wie dieses von Kunden wahrgenommen wird. Eine individuelle sowie effiziente Kundenkorrespondenz über den vom Empfänger gewünschten Kommunikationskanal wird zum ausschlaggebenden Unterscheidungsmerkmal.

Brückenbau für Durchgängigkeit: gar nicht so einfach

Unternehmen, deren Geschäftsprozesse wesentlich auf der Erzeugung und Verarbeitung von Dokumenten basieren, haben heute vor allem zwei Themen im Fokus: Die Standardisierung der Dokumentenerstellungsprozesse sowie die Reduktion der Anzahl der beteiligten Systeme. Wer es schafft, Dokumentenprozesse zu optimieren, kann mit hohen Einsparungen rechnen und die Qualität seiner Korrespondenz verbessern.

Allerdings müssen einige Hürden überwunden werden: So ist die Integration in bestehende Geschäftsprozesse und IT-Umgebungen sowie die Unterstützung aller gängigen Kommunikationskanäle alles andere als trivial. Typischerweise sind verschiedene Anwendungen zum Erstellen, Bearbeiten und Versenden der Korrespondenz in einem Unternehmen im Einsatz, die Inhalte nur mit großem Aufwand für die verschiedenen Kom-



munikationskanäle aufbereiten können. Darüber hinaus kommen die Effizienzpotenziale erst richtig zum Tragen, wenn alle Arten der Dokumentenerstellung durch ein System unterstützt werden.

Geschäftsdokumente werden immer als Teil eines Geschäftsprozesses erzeugt. Dieser gibt vor, aus welchen der führenden Systeme Daten übernommen und über welchen Kommunikationskanal die erstellten Dokumente ausgegeben werden. Damit die Outputdrehscheibe zwischen den verschiedenen Arten der Dokumentenerstellung und dem mehrkanaligen Output funktioniert, kommt es darauf an, dass die Outputsysteme alle Arten der Dokumentenerstellung unterstützen: interaktiv, prozessintegriert oder im Batch, unabhängig von Hardware, Betriebssystem, Datenformat und Kommunikationskanal. Für die individuelle Erstellung von Geschäftskorrespondenz enthält die Icon-Lösung Dopix dafür einen flexiblen und leistungsfähigen WYSIWYG-Editor, der individuell konfiguriert werden kann. Abhängig von der zugewiesenen Rolle können sich Sachbearbeiter auf die Texterstellung konzentrieren, ohne sich mit der Formatierung, der Ausgabe oder dem Dokumentenversand auseinander setzen zu müssen.

Umfassende Sicht, vollständiger Zugriff

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 Dokumentenerstellung. Deshalb ist eine Lösung erforderlich, mit der eine umfassende Sicht auf alle Informationen und Dokumente in den angebundenen Systemen möglich ist. Für den Zugriff auf diese Informationen spielt es dann keine Rolle mehr, in welchen Systemen oder Archiven sie liegen. Sachbearbeiter haben eine einheitliche Sicht auf alle Informationen zum aktuellen Geschäftsvorgang mit allen Möglichkeiten der elektronischen Weiterverarbeitung. Standardkonnektoren bilden die Schnittstelle zu bestehenden Systemen. Ist die Verbindung erfolgt, stehen sowohl den Sachbearbeitern als auch anderen

Systemen sämtliche Inhalte transparent und leicht zugänglich zur Verfügung. Alle bereits vorhandenen Applikationen, Archiv- und Ablagesysteme können genutzt werden und weiter im Einsatz bleiben. Solch eine Lösung wird als Copix von Icon angeboten.

Vorlagenmanagement für moderne Korrespondenzsysteme

Die durch Sepa bedingte Umstellung auf Iban und Bic bedeutet, dass zahlreiche Formulare und Dokumente angepasst bzw. neue Dokumentenvorlagen erstellt werden müssen. Darüber hinaus müssen bestehende Informationen verknüpft, validiert und den Dokumentenerstellungsprozessen zur Verfügung gestellt werden. Hier ist ein Dokumentenvorlagen- und Formulardesigner hilfreich, der die schnelle und exakte Ausrichtung und Wiederverwendung von Ressourcen wie Logos, Firmenanschriften oder Textbausteinen erleichtert. Da eine Änderung im zentralen Repository genügt, um das jeweilige Element automatisch in allen Vorlagen zu aktualisieren, lassen sich Corporate-Design- und Compliance-Richtlinien einfacher einhalten. Auch der Entwicklungs- und Pflegeaufwand sinkt deutlich. So können bestehende Dokumentenvorlagen mit solch einer Lösung leicht geändert werden, um geänderte gesetzliche Anforderungen mit minimalem Aufwand zu erfüllen. Multikanalfähige Korrespondenzsysteme entfalten dann ihre vollen Möglichkeiten, wenn alle zum aktuellen Geschäftsvor-

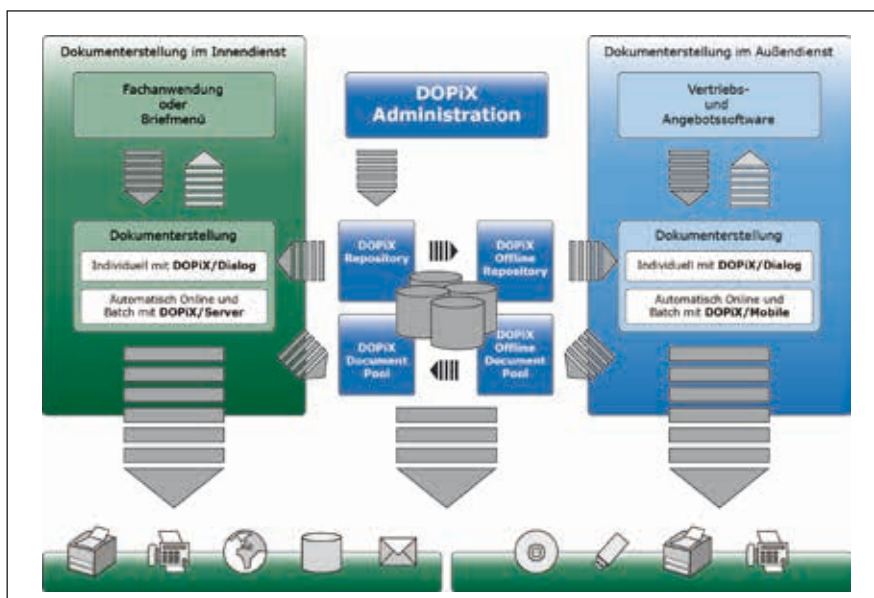
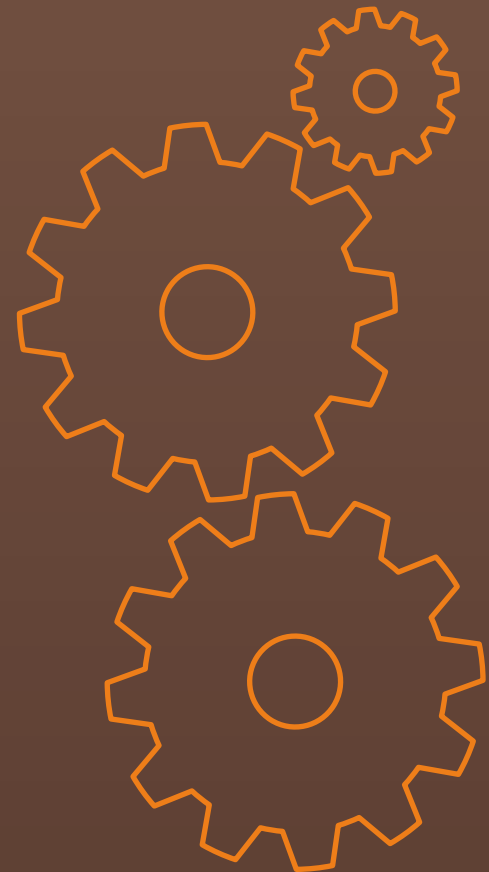
gang relevanten Informationen leicht in die Kundenkommunikation einbezogen werden können. Mit Copix hat das Stuttgarter Systemhaus Icon eine Lösung vorgestellt, mit der bestehende Informationen leicht zusammengeführt, validiert und um extern berechnete Elemente ergänzt werden. So entsteht eine Integrationsplattform aller im Unternehmen verfügbaren Informationen; die Darstellung von Geschäftsvorgängen ist damit weit mehr als die Sammlung von Informationen und Dokumenten: Sie bietet neben ständiger Aktualität den Vorteil einer permanenten und redundanzfreien Informationsverwaltung. Jedes einzelne Informationsobjekt, ob Dokument, Informationen in unstrukturierter Form oder Entscheidungsergebnis einer Workflow-Aufgabe, wird sofort an der richtigen Stelle im Dokumentenerstellungsprozess eingefügt.

Zukunftssicherheit mit Durchgängigkeit

Die Forderung nach der stärkeren Durchgängigkeit von Dokumentenprozessen beherrscht seit Jahren die Fachdiskussion. Erst die Integration von Enterprise-Content- und Outputmanagement-Lösungen, so weiß man, schafft die Voraussetzungen, um auch für künftige Entwicklungen im Bereich der effizienten und individuellen Kundenkommunikation gerüstet zu sein. Die Dopix-Lösung ist deshalb ein besonders interessantes Produkt für den Workflow zwischen Input und Output.

Jochen Maier, Director Marketing bei icon

FÜR EINEN REIBUNGSLOSEN ABLAUF



Mehr Informationen
finden Sie unter:

www.gm-consult.de