

Ricoh startet mit einzigartigem Mietmodell

Investment-Vorteil bei hohem Nutzen



Michael Pichler, Ricoh, über das neue Geschäftsmodell Pay-Per-Seat.



Oliver Frese, CeBIT, geht mit der CeBIT den mutigen Weg zur Business-Messe.



Uwe Seltmann, Icon, hat sich zusammen mit IBM viel vorgenommen.



Christopher Rheidt, TA Triumph-Adler, über den Trend zu individuellen Lösungen.

Icon und IBM gemeinsam auf internationalen Märkten

Weitreichende Kooperation

Sie haben sich viel vorgenommen: das mittelständische Software-Unternehmen Icon Systemhaus und der IT-Riese IBM. Gemeinsam wollen beide Unternehmen das Thema sichere Dokumentenprozesse für die interaktive Kundenkommunikation vorantreiben und die technologische sowie vertriebliche Zusammenarbeit international ausbauen. Dabei hat Icon bei vielen seiner Kunden das Output-System von IBM durch die eigene Plattform abgelöst. Finden also nun ehemalige Wettbewerber zusammen? BIT sprach mit Icon-Chef Uwe Seltmann und Wieland Köbler, Direktor Ecosystem Development, Deutschland, Österreich und Schweiz bei IBM.



Uwe Seltmann, Geschäftsführer Icon Systemhaus:
„Durch die Partnerschaft mit IBM haben wir Zugang zu den größten Unternehmen und können noch mehr abgestimmte Lösungen aus einer Hand anbieten.“

BIT Herr Seltmann, lassen Sie unser Gespräch zunächst mit den Kundenkommunikationslösungen beginnen. Mit welchen Anforderungen sehen sich stark kundenorientierte Unternehmen heute konfrontiert?

Uwe Seltmann Für viele Unternehmen sind individuelle Anschreiben, Angebote und Berichte die wichtigsten Bindeglieder zu ihren Kunden und damit die „Visitenkarte“ des Unternehmens. Diese Dokumente bestimmen maßgeblich, wie das Unternehmen von Kunden wahrgenommen wird. Neben einem zeitgemäßen Design und einer individuellen Ansprache gehört dazu auch eine verständliche Sprache. Erfolgreiche Unternehmen nutzen diese Möglichkeiten und verfügen damit über entscheidende Differenzierungsmerkmale.

BIT Was sind dabei die besonderen Herausforderungen?

Seltmann Es gibt eine ganze Reihe von Herausforderungen, von denen ich exemplarisch einige herausgreifen möchte. Die Integration in bestehende Geschäftsprozesse und IT-Umgebungen sowie die Unterstützung aller gängigen Ausgabekanäle ist alles andere als trivial. Typischerweise sind verschiedene Anwendungen zum Erstellen, Bearbeiten und Versenden der Korrespondenz in einem Unternehmen im Einsatz, welche die Inhalte nur mit großem Aufwand für die verschiedenen Kommunikationskanäle aufbereiten können. Effizienzpotenziale kommen erst dann richtig zum Tragen, wenn alle Arten der Dokumentenerstellung durch ein System unterstützt werden.

Eine weitere Herausforderung ist das Thema „verständliche Texte“: Was zunächst trivial klingt, ist in der Praxis ein echtes Problem – nicht umsonst wirbt eine große Versicherung mit der „Verständlichkeitsgarantie“. Auch hier bieten wir konkrete Software-Lösungen an, um die Verständlichkeit von

Korrespondenz nachhaltig und messbar zu verbessern.

BIT Die Icon-Suite Dopix gilt heute als State of the Art bei der prozessorientierten Dokumentenerzeugung. Bei Ihren jährlichen Anwenderkonferenzen wird deutlich, dass Sie damit bei zahlreichen Versicherungen und Banken das IBM-Textsystem ASF ablösen. Erfolgen diese Ablösungen zukünftig in Kooperation mit IBM?

Seltmann Auf unserem Anwendertreffen im Mai 2013 haben wir die Kooperation mit IBM offiziell bekanntgegeben. Bedingt durch unsere Möglichkeiten, bestehende ASF-Strukturen zu nutzen, sehen wir – gemeinsam mit IBM – ein großes Kundenpotenzial für Dopix. Durch die Kooperation mit IBM erwarten wir einen weiteren Wachstumsschub – speziell in Ländern, die für uns alleine eher schwer zugänglich wären. Die Zusammenarbeit macht natürlich auch für IBM viel Sinn: Im Bereich der Korrespondenzlösungen hatte IBM bis dato eine Lücke im Produktportfolio. Aber der wichtigste Punkt ist: Die gemeinsamen Aktivitäten stoßen bei unseren Kunden auf eine durchweg positive Resonanz.

„Durch die Kooperation mit IBM erwarten wir einen weiteren Wachstumsschub – speziell in Ländern, die für uns alleine eher schwer zugänglich wären.“

BIT Bei der Ablösung von ASF durch die Icon-Korrespondenzplattform Dopix mussten Sie mit IBM zusammenarbeiten. Hat Sie das einander näher gebracht?

Seltmann Wir sind seit langem IBM-Partner, insofern gab es bereits seit Jahren Kontakte, allerdings mehr auf der technischen Ebene. Mit der im Frühjahr geschlossenen Kooperation heben wir die Partnerschaft auf einen ganz neuen Level: Zum einen stimmen wir uns regelmäßig vertrieblich ab, zum anderen integrieren wir Dopix immer

tiefer in die IBM-Infrastruktur. Ich war erst kürzlich wieder in den USA und hatte die Gelegenheit, mit dem Top-Management von IBM zu sprechen: Das Interesse an einer weiteren Intensivierung unserer Partnerschaft ist sehr groß. Sie sehen: Es gab und gibt eine enge Abstimmung und Zusammenarbeit mit IBM auf allen Ebenen.

„Aus technischer Sicht kann man das Produkt Dopix von Icon durchaus als logischen Nachfolger des Produkts Application Support Facility (ASF) von IBM bezeichnen.“

BIT Warum arbeiten IBM und Icon im Bereich der prozessorientierten Dokumentenerzeugung zusammen?

Wieland Köbler Aus technischer Sicht kann man das Produkt Dopix der Icon durchaus als logischen Nachfolger des Produkts Application Support Facility (ASF) von IBM bezeichnen. Dopix hat die Fähigkeit, beispielsweise DCF-Quelltext zu formatieren und daraus neben AFP auch andere Datenströme wie PDF generieren zu können. Zusammen mit der Kompatibilität zu den ASF-Schnittstellen bietet Dopix so Investitionsschutz im bisherigen ASF-Umfeld.

Darüber hinaus hat Dopix seine Leistungsfähigkeit und Skalierbarkeit auf IBM-Hardware im Zusammenspiel mit IBM-Software in Projekten unter Beweis gestellt. Das Zusammenspiel der Korrespondenzlösung von Icon mit IBM-Lösungsbausteinen bietet markt- und plattformübergreifend eine Palette hervorragender Nutzungsmöglichkeiten.

BIT Worin liegen für die Icon-Kunden die Vorteile bei der Kooperation von Icon und IBM?

Seltmann Lassen Sie mich mit zwei konkreten Beispielen antworten: Durch die Zertifizierung „Ready for PureSystems“ für die Laufzeitumgebung PureApplication System von IBM lässt sich Dopix deutlich schneller und

einfacher bereitstellen. Darüber hinaus werden die Betriebskosten spürbar gesenkt: Das integrierte Monitoring erleichtert die vollständige Überwachung – von der Hardware, über die Datenbank bis zur Dopix-Anwendung.

Die dynamische Bereitstellung von Hardware-Ressourcen ermöglicht eine flexible Abdeckung von Lastspitzen sowie eine Skalierung bis hin zu höchsten Anforderungen. Werden in einer IBM-PureSystems-Umgebung definierte Schwellwerte und Antwortzeiten überschritten, werden automatisch mehr Instanzen, Cores, RAM usw. bereitgestellt – natürlich nur, solange diese benötigt werden.

BIT Gibt es auch Vorteile im Projektgeschäft?

Seltmann Zu unseren Kunden gehören die führenden Versicherungen und Banken. Diese haben in den letzten Jahren eine ganze Reihe von kleineren Unternehmen übernommen und sind jetzt dabei, diese organisatorisch und technisch zu integrieren. Hier laufen sehr große Projekte mit bis zu 100 000 Personentagen Umfang. Mit einem großen Partner an unserer Seite lassen sich diese natürlich effektiver angehen – speziell im Ausland. Durch die enge Abstimmung lassen sich Upgrades und Migrationen leichter planen und umsetzen: Dies erhöht die Projektsicherheit für unsere Kunden weiter.

„Durch die Kooperation mit Icon können wir unseren Kunden eine State-of-the-Art-Kundenkorrespondenzlösung basierend auf IBM Technologie und IBM Services anbieten – alles aus einer Hand.“

BIT Welche Rolle können dabei das IBM-Innovation-Center und das Independent Software Vendors (ISV) Sales and Development der IBM spielen?

Seltmann Durch den direkten Zugriff auf die Ressourcen des Innovation-Center sind wir in der Lage, unsere Software auf unterschiedlichster IBM-

Infrastruktur zu entwickeln und zu testen. Wichtig dabei ist natürlich auch der direkte, persönliche Kontakt zu den Mitarbeitern von IBM – hier können wir sehr ziel- und ergebnisorientiert arbeiten. Der nahezu tägliche Kontakt zum ISV-Bereich von IBM ist essenziell für die Abstimmung und Umsetzung gemeinsamer, vertrieblicher Maßnahmen.

Köbler Im IBM-Innovation-Center beraten und unterstützen wir Independent Software Vendors (ISV) wie Icon bei der Integration der Lösung mit IBM-Hardware und -Software. Über das Innovation-Center werden verschiedene Arten von Tests – vom Funktions- bis hin zu Performancetest – mit IBM-Software auf IBM-Hardware durchgeführt. Über einen Remote-Zugang stellen wir zudem Geschäftspartnern IBM-Software sowie -Hardware für Demonstrationen, Entwicklung und Test zur Verfügung.

Im Ecosystem-Development-Sales-Team arbeiten wir eng mit ISVs IBM bereichsübergreifend zusammen, von der Geschäfts- und Marketing-Planung bis hin zu Kundenprojekten.

Bei Icon liegt ein weiterer Fokus auf dem Aufbau einer gemeinsamen weltweiten Expansionsstrategie.

BIT Icon hat im November 2013 eine Tochtergesellschaft in USA mit Sitz in New York gegründet. Ist dies im Zusammenhang mit der IBM-Kooperation zu sehen?

Seltmann Die Gründung unserer Tochtergesellschaft Icon Communication Dynamics mit Sitz in New York ist ein weiterer, relevanter Schritt: Es ist klar, dass wir damit die Zusammenarbeit mit IBM in der weltweit größten Volkswirtschaft deutlich intensivieren und ausbauen wollen. Dass in New York sehr viele Banken, Versicherungen und Fonds-Verwalter ihren Sitz haben und New York gerade einmal 40 Meilen von Armonk entfernt ist, sind natürlich wichtige Faktoren. Durch die Partnerschaft mit IBM haben wir Zugang zu den größten

Wieland Köbler, Direktor Ecosystem Development, Deutschland, Österreich und Schweiz bei IBM: „Das Zusammenspiel der Korrespondenzlösung von Icon mit IBM-Lösungsbausteinen bietet markt- und plattformübergreifend eine Palette hervorragender Nutzungsmöglichkeiten.“

Icon-Chef Uwe Seltmann und Wieland Köbler, Direktor Ecosystem Development, Deutschland, Österreich und Schweiz bei IBM erläutern, wie sie die weitreichende Kooperation mit Leben füllen wollen.



Unternehmen und können noch mehr abgestimmte Lösungen aus einer Hand anbieten.

BIT Der Name der Gesellschaft Icon Communication Dynamics klingt sehr programmatisch. Was wollen Sie damit zum Ausdruck bringen?

Seltmann Wenn Sie sich die Historie unserer Software-Module anschauen, erhalten Sie einen Eindruck, warum wir diesen Firmennamen und den Slogan „documents that communicate“ gewählt haben. Die Module, die wir in den letzten ca. zwei Jahren auf den Markt gebracht haben, fokussieren sich auf die Verbesserung des eigentlichen Inhalts der Korrespondenz.

„Das Interesse an einer weiteren Intensivierung unserer Partnerschaft ist sehr groß.“

BIT Das Ziel ist eine Kommunikation, die für den Empfänger relevant und aussagekräftig ist. Wie unterstützen diese Lösungen dabei konkret?

Seltmann Ich gebe Ihnen ein paar Beispiele. Mit Dopix/Access integrieren wir alle verfügbaren und relevanten Informationen zum aktuellen Geschäftsvorgang in die Kundenkommunikation. Unser Modul Dopix/Teo stellt sicher, dass die Regeln für einen

verständlichen und ansprechenden Text eingehalten werden. Sie sehen: Wir investieren viel in eine optimale Kundenkommunikation – „documents that communicate“.

„Die gemeinsamen Aktivitäten stoßen bei unseren Kunden auf eine durchweg positive Resonanz.“

BIT Welche Vorteile bietet die Kooperation mit Blick auf Technologien und das Zusammenspiel von Dopix mit einer IBM-Großrechner-Infrastruktur?

Seltmann Aktuell nutzen ca. 200 000 Anwender unsere Lösung. Die Themen Antwortzeiten, dynamisches Workload-Management und Katastrophenfall-Szenarien sind natürlich für alle Kunden wichtig. Das sind klassische Stärken einer IBM-Großrechner-Infrastruktur. Je besser wir unsere Produkte integrieren, desto sicherer und effizienter kann Dopix betrieben werden.

BIT Es ist also davon auszugehen, dass die Kooperation auch die Produktentwicklung von Icon beeinflussen wird?

Seltmann Mehrmals im Jahr führen wir – gemeinsam mit unseren Kunden – Treffen der Dopix-User-Group durch. Hier erhalten wir Input für die weitere, fachliche Entwicklung von Dopix aus erster Hand. Dies hat natürlich genauso Einfluss auf unsere Entwicklungspläne wie die Kooperation mit IBM und unsere eigenen Ideen und Vorstellungen.

BIT Wer wird bei Großprojekten als Generalunternehmer auftreten?

Seltmann Dass uns die Kooperation mit IBM auch hier neue Möglichkeiten bietet, liegt auf der Hand. Diese Möglichkeiten werden wir – je nach Kundensituation – selbstverständlich nutzen. Letztlich liegt es immer in der Hand des Kunden, welcher Partner die führende Rolle im Projekt übernehmen soll.

BIT Wie weit wird Icon in der Lage sein, den Service-Anforderungen bei großen Projekten gerecht zu werden, zumal wenn es sich um internationale Großprojekte handelt?

Seltmann Wir haben bereits in der Vergangenheit erfolgreich Großprojekte durchgeführt – auch international und mit 7x24-Support. Insofern sind wir mit diesen Anforderungen bestens vertraut. Da wir für die Projektumsetzung in internationalen Großprojekten auch auf Partner wie IBM vertrauen, ist es nur konsequent, wenn der 1st- und 2nd-Level-Support auch vom Partner erbracht werden kann. Die höheren Support-Level werden dann natürlich wieder von uns erbracht.

„Es ist klar, dass wir damit die Zusammenarbeit mit IBM in der weltweit größten Volkswirtschaft deutlich intensivieren und ausbauen wollen.“

BIT Abschließend nochmals zusammengefasst: Welche Synergien bieten sich für Icon und IBM durch die Kooperation?

Köbler Durch die Kooperation mit Icon können wir unseren Kunden eine State-of-the-Art-Kundenkorrespondenzlösung basierend auf IBM Technologie und IBM Services anbieten – alles aus einer Hand.

Seltmann Die Chancen, die sich aus der Kooperation für beide Seiten ergeben, sind erstklassig: Die Anreicherung des Produktportfolios für IBM und völlig neue Kundenzugänge, speziell im Ausland, für Icon. Damit setzen wir unsere auf nachhaltiges Wachstum ausgerichtete Strategie konsequent um.

BIT Vielen Dank für das Gespräch, Herr Seltmann und Herr Köbler.

(www.icongmbh.de)