

Erfolgreiche ICOMmunication 2016 in Schwerte

## Digitale Transformation – made by ICOM



**Alexander Hermann, Sharp,** über die Investition von Foxconn, den Ausbau des Portfolios und weitere Schritte.



**Oliver Kreth, Ceyoniq,** im Interview, zusammen mit Andreas Ahmann, über die Stärken im ECM-Markt.



**Harald Grumser, Compart,** über batch vs. transaktional, Parallelwelten und weitere Herausforderungen.



**Jochen Maier, Bitkom und Summ-it:** Die Digitalisierung, vernetzte Prozesse und Output 4.0



Rund 120 Output-Experten, vorwiegend aus der Versicherungsbranche, trafen sich am 11. und 12. Mai zum Icon-Anwendertreffen in der Soccer Lounge der Mercedes-Benz-Arena in Stuttgart.

## Icon Anwendertreffen im Zeichen der Digitalisierung

# Gut aufgestellt für die Zukunft

Output-Manager verstehen sich als die Speerspitze der Digitalisierungsstrategien und mit Icon als Technologiepartner sehen sie sich für heutige und zukünftige Aufgaben bestens gewappnet. So etwa lautet die Kernbotschaft des 13. Icon Anwendertreffens Mitte Mai in Stuttgart. Bei aller Zuversicht wurde aber auch deutlich, dass Output-Management alles andere als eine triviale Angelegenheit ist.

Während sich auf dem Rasen die VfB-Profis auf den Abstiegskampf vorbereiteten, sah man sich oben in der Soccer Lounge der Mercedes-Benz-Arena für die Zukunft bereits bestens aufgestellt. Das gilt für die rund 120 Output-Experten, vorwiegend aus der Versicherungsbranche, die der Einladung ihres Technologiepartners Icon gefolgt sind ebenso wie für den Gastgeber selbst.

Seit 15 Jahren ist die Icon Systemhaus GmbH gut damit beschäftigt, mit

ihrem Dokumentenaufbereitungs- und Korrespondenzsystem Dopix das IBM-Textsystem ASF abzulösen, das vor der Jahrtausendwende bei fast allen großen Versicherungsunternehmen im Einsatz war. Leistungsfähiger, moderner und vor allem für zukünftige Aufgaben gut gerüstet, wurde Dopix bei immer mehr Versicherungsunternehmen das führende System für die Dokumentenerstellung. Aus technischer Sicht erkannte man auch bei IBM das Produkt

Dopix als logischer Nachfolger des eigenen Produkts AFS (Application Support Facility). So kann Dopix beispielsweise DCF-Quelltexte formatieren und daraus neben AFP auch andere Datenströme wie PDF generieren, was als Voraussetzung für modernes Output-Management gilt.

Zugleich bot Icon mit Dopix den ASF-Anwendern Investitionsschutz durch die weitere Nutzung langjährig erstellter Dokumente und Prozesse aus der ASF-Welt. Bedingt durch die enge technische Kooperation während der Umstellung von ASF auf Dopix kamen sich IBM und Icon näher, was schließlich in eine internationale Kooperation zum beiderseitigen Nutzen mündete. Heute setzen 75 Prozent der 30 größten Versicherungsanbieter in DACH das Icon-System ein. Und wie man auf der Tagung erleben konnte, tun sie das mit großer Begeisterung und ebenso großem Engagement, wenn es um die Weiterentwicklung und funktionale Ausstattung von Dopix geht.

## In der Pipeline

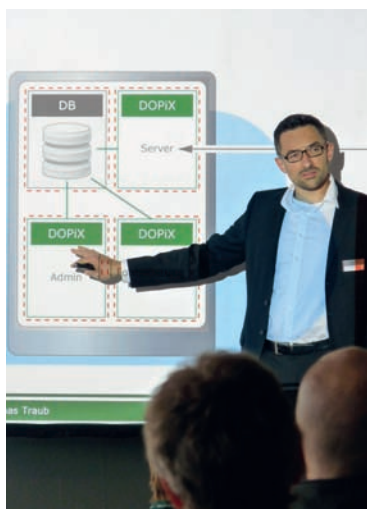
Mit Blick auf die Digitalisierung nennt Icon CEO Andreas Schwegler die HTML-Oberfläche bei den Clients, die es ermöglicht, die Dokumentenpräsentation automatisch auf mobile Devices anzupassen. Überdies darf Output für zukünftige Geschäftsmodelle keine Einbahnstraße sein, sondern muss eine beiderseitige Kommunikation von Unternehmen und Kunden unterstützen. Schwegler: „Dopix wird in diese Richtung weiter entwickelt, wir sind im Geschäftsprozess drin.“ Icon-Geschäftsführer Uwe Seltmann, der sich seit zwei Jahren vor allem um die Tochtergesellschaft Icon Communication Dynamics mit Sitz in New York kümmert, ergänzt: „Neue Geschäftsmodelle, die in den USA wie Pilze aus dem Boden sprießen, sind ausschließlich kundenorientiert und erfordern eine interaktive Kommunikationsstrategie unter enger Einbindung des Kunden.“ Im Hinblick auf die damit verbundenen Anforderungen soll Dopix

strategisch weiter entwickelt werden. Auch die Prozesse im eigenen Hause hat man auf den Prüfstand gestellt. Schwegler: „Um schneller Anfragen bearbeiten zu können wurden die Service- und Support-Strukturen optimiert und die Qualitätssicherung ausgebaut.“ Großprojekte will man zukünftig noch stärker als bisher mit den Dopix-Anwenderunternehmen gemeinsam umsetzen und ist dafür mit dem Beratungsunternehmen Brainsphere eine enge Kooperationspartnerschaft eingegangen. Das erforderte auch einen Change bei Icon, wie Andreas Schwegler betont.

## Mit Dopix in die Cloud

Ein wichtiger Schritt für zukunftsweisende Geschäftsmodelle sind Cloud-Services. Wie eine aktuelle repräsentative Umfrage von Bitkom Research im Auftrag der KPMG AG ergeben hat setzen 54 Prozent der befragten Firmen auf Speicher, Rechenleistung oder Software aus der Cloud. Höchste Zeit also auch für Dopix produktiv in die Cloud zu gehen, finden Icon-Geschäftsführer Uwe Seltmann und Icon-Entwicklungschef Thomas Traub, die gemeinsam das Projekt erläutern. In den USA bie-

**Thomas Traub, Head of Development bei Icon: „Die Implementierung von Dopix in der Cloud bringt höchste Flexibilität bei variablen Kosten.“**



tet Icon die komplette Dopix-Produktfamilie als Cloud-Service an. Einen ersten Kunden hat man mit dem Druck- und Versanddienstleister Content Critical Solutions in New Jersey gewonnen. Rund 100 Millionen Dokumente bearbeitet das Unternehmen jährlich. Den damit verbundenen Nutzen für den Dienstleister formuliert Uwe Seltmann so: „Dienstleister können mit Dopix aus der Cloud näher zur Applikation rücken, indem sie interaktive Dokumentenerstellung an neue Kunden und Bestandskunden inklusive Full-Managed-Service anbieten.“ Damit seien höhere Margen pro Transaktion möglich als bei Batch, zudem steige der Mehrwert gegenüber reinem Batch, was wesentlich höhere Kundenbindung ermögliche. Thomas Traub ergänzt: „Die Implementierung von Dopix in der Cloud bringt höchste Flexibilität bei variablen Kosten, denn sie ist beliebig skalierbar bei einfacher Duplizierbarkeit von Installationen, gewährleistet einen sicheren Betrieb und bietet eine sehr gute Bandbreite und Anbindung über Webschnittstellen.“

Da für Cloud-Anwendungen die Sicherheit das k.o.-Kriterium ist, sind sowohl das Cloud-Paket von Dopix wie auch die einzelnen Zentral-Dienste, wie Datenbank, Dopix-Server, Dopix-Admin, Dopix-Formatierung, jeweils einzeln abgeschottet – es handelt sich also um ein zweistufiges Sicherheitskonzept inklusive Firewall. In den USA nutzt Icon als Rechenzentrum die Amazon-Cloud, für Deutschland und Europa ist ein den europäischen Vorgaben entsprechendes Rechenzentrum vorgesehen. So soll Dopix als Cloud-Lösung nicht nur Dienstleister sondern auch Anwenderunternehmen ansprechen. Thomas Traub: „Man kann Dopix in der Cloud wie ein virtuelles Netzwerk in das Firmennetzwerk integrieren.“

## Digitale Strategie

Zahlreiche hervorragende Vorträge von Dopix-Anwendern zeigten Lösungen auf, wie man den unerwarteten Ergeb-



**Uwe Seltmann, Geschäftsführer Icon Systemhaus: „Neue Geschäftsmodelle sind ausschließlich kundenorientiert und erfordern eine interaktive Kommunikationsstrategie unter Einbindung des Kunden.“**

nissen in der Outputpraxis begegnet. Einen Schritt weiter ging Thomas Sternkopf, Programm-Manager bei der Generali Deutschland Informatik Services GmbH. Der Referent beschäftigte sich nicht nur mit der Notwendigkeit einer modernen Output-Infrastruktur sondern definierte Output-Management als Kommunikationsplattform im Rahmen digitaler Strategien. Klare Ansage: „Output-Management mit Blick auf die Digitalisierung ist kein IT-Thema sondern ein Transformations- und Change-Projekt der Unternehmensstrategie“.

Fachbereiche müssten eigenständig in der Lage sein, Geschäftsprozesse zu entwickeln. Als man vor vier Jahren bei Generali mit Dopix die ASF ablöste sei man sehr hemdsärmelig heran



**Thomas Sternkopf, Programm-Manager bei der Generali Deutschland Informatik Services GmbH: „Output-Management mit Blick auf die Digitalisierung ist kein IT-Thema sondern ein Transformations- und Change-Projekt der Unternehmensstrategie“.**

gegangen. Sehr eindrucksvoll gab Thomas Sternkopf in seinem Vortrag den Output-Kollegen mit auf den Weg, wie man schlussendlich einen Top-Down-Ansatz realisiert und damit zur Zufriedenheit aller Beteiligten ein auf Standard-Software basierendes System wie Dopix effizient einsetzt. Und zwar so, dass es alle voraussehbaren Zukunftsoptionen – etwa Multi-Channel – sobald sie gewünscht sind, zur Verfügung stellen kann.

### Komplexität ist beherrschbar

Dass die Integration eines Output-Systems in bestehende Geschäftsprozesse und IT-Umgebungen sowie die Unterstützung aller gängigen Ausgabekanäle alles andere als trivial ist, lässt Hans-Jörg Kamm, Geschäftsführer des Beratungshaus Brainsphere, in seinem Vortrag auf dem Icon-Anwendertreffen durchblicken. Das Münchener Consultingunternehmen entwirft und implementiert für seine Kunden maßgeschneiderte Enterprise-Content-Management-Lösungen und integrieren diese in die bestehende IT-Landschaft – ob On-Premise oder in der Cloud. Icon hat mit Brainsphere eine langfristige Kooperationspartnerschaft vereinbart, die auch von den auf der Tagung anwesenden Icon-Kunden als vorbildlich angesehen wird.



Hans-Jörg Kamm, Geschäftsführer des Beratungshaus Brainsphere: „Unsere Mission ist es, Daten, Dokumente und digitale Inhalte in explizites Wissen zu verwandeln, auf das stets und überall zugegriffen werden kann.“

Hans-Jörg Kamm macht klar, dass es die beste Lösung für Output-Management nicht gibt und dass man immer wieder mit unerwarteten Ergebnissen rechnen muss. Was bei der Integration geht und was nicht geht, ist Thema seines Vortrags. Allein schon bei der Skizze eines typischen OMS-Umfeldes, bestehend aus einer Vielzahl von Ein- und Ausgabekanälen und dem Applikationsumfeld (Enterprise Application/Mainframe, Enterprise Application Distribution, Web-Server, Business Intelligence und Workflow) wird die Komplexität einer OMS-Integration deutlich.

### Innovationskultur erforderlich

An Fulminanz kaum zu überbieten war der Eröffnungsvortrag von Daniel Bartel, Design Thinker und Entrepreneur für Start-ups. Seine Kernaussagen: Im Internet werde ganz anders konsumiert, das erfordere eine kulturelle Veränderung aller bestehenden Anbieter. Ganze Wertschöpfungsketten würden sich durch die digitale Arbeit verschieben und neue Werte und Strukturen hervorrufen, wie etwa die Sharing Economy. Der Nutzer sei im Zentrum angekommen und verlange von Unternehmen einen echten und nachhaltigen Mehrwert, und zwar über die Marketing-Abteilung hinaus. Das Web und das Internet der Dinge dürfe nicht als bloßer Vertriebsweg oder Medium gesehen, sondern müsse als Betriebssystem verstanden werden. Unternehmen müssten in Zukunft noch vernetzter und integrativer handeln, um nicht als austauschbare Zulieferer zu enden. Unternehmen müssten sich die Frage stellen. Wer ist mein Kunde und was ist genau dessen Bedürfnis? Und was ist die passende Lösung, die ich daraus skalieren kann? Die Bedeutung einer kundenzentrierten Innovationskultur für die Entwicklung neuer Geschäftsprozesse war folglich der Leitfaden des Vortrages. Daniel Bartel, der u.a. Buchautor („Mit Customer Development durchstarten“) und Herausgeber des

internationalen Bestsellers „Das Handbuch für Startups“ sowie Mitgestalter der Carsharing-Plattform Autonetzer.de und Experte für Sharing Economy ist, erstaunte die Output-Community mit einer Vielzahl von Beispielen innovativer Geschäftsideen und überraschenden Prognosen, so etwa als er die kostenlose Nutzung des elektrischen Strom voraussagte.

Fazit: Das 13. Icon Anwendertreffen war ein hervorragender Beitrag für alle Beteiligten, „sich so aufzustellen, dass alle gewinnen“, wie es Andreas Schwegler und Uwe Seltmann in ihrer Begrüßungsrede formulierten. Dem VfB hat die Veranstaltung, die traditionell im Mai, also vor dem letzten Bundesliga-Wochenende stattfindet, anders als in den Vorjahren, schlussendlich nicht als gutes Omen gedient. Vielleicht hat der langjährige Bundeserstligist zu lange auf eine nicht mehr zeitgemäße Architektur gesetzt. ([www.icongmbh.de](http://www.icongmbh.de))

An Fulminanz kaum zu überbieten war der Eröffnungsvortrag von Daniel Bartel, Design Thinker und Entrepreneur für Start-ups, über die Bedeutung einer kundenzentrierten Innovationskultur für die Entwicklung neuer Geschäftsprozesse.

