



Im Output-Wunderland

Anwenderbericht | Compart



Mehr Autonomie, mehr Sicherheit, mehr Automatisierung: Die Ergebnisse, die der größte konzernunabhängige IT-Dienstleister Deutschlands mit der Modernisierung seiner Dokumentenverarbeitung erzielt hat, können sich sehen lassen. Grundlage für diesen Erfolg sind die Verknüpfung von Auftrags- und Druckmanagement sowie die Etablierung einer zentralen, internen Qualitätssicherung.

Markus Koch von der rku.it GmbH ist ein Mann der klaren Worte: Vom „Aufbruch in eine neue Ära“ redet der Bereichsleiter, wenn die Sprache auf das Output-Management (OM) in seinem Unternehmen kommt. Das IT-Haus mit Expertise für die Kommunalwirtschaft hat vor zwei Jahren seine Dokumentenverarbeitung grundlegend modernisiert. Ausgangspunkt war im November 2013 die Auslagerung des bis dato selbst betriebenen Druckzentrums an externe Dienstleister.

Sie hatte ganz pragmatische Gründe: Die Umstellung auf Farb- und Endlosdruck stand vor der Tür und wäre mit hohen Investitionen verbunden gewesen. Ein wesentlicher Treiber dafür war das Energiewirtschaftsgesetz (EnWG 2011), das von Versorgungsunternehmen fordert, Rechnungen so zu erstellen, dass sie für die Verbraucher verständlich und nachvollziehbar sind. Weiterhin stiegen die vertrieblichen Anforderungen der Kunden an die Gestaltung der Druckerzeugnisse.

Daraus zog rku.it zum Beispiel die Schlussfolgerung, auf Farbe umzustellen zwecks kundenfreundlicher grafischer Gestaltung und der Einbettung farbiger Elemente. Zudem sollte durch die Etablierung einer White-Paper-Production (Drucken auf komplett weißem Papier) die Bevorratung von vorbedrucktem Logopapier wegfallen.

Und: Durch die erforderliche gesetzeskonforme Gestaltung stieg das Seitenvolumen der Rechnungsdokumente teilweise um ein vielfaches an.

Diese Anforderungen wären mit der bestehenden Infrastruktur nicht umzusetzen gewesen. Als Konsequenz entschied man sich deshalb für das Outsourcing von Druck und Versand. Gleichzeitig standen aber auch in anderen Unternehmensbereichen verschiedene Umstrukturierungen auf der Agenda. Um finanzielle Ressourcen zu schonen, entschied man sich deshalb für diesen Weg.

Damit war man aber zunächst in hohem Maße von den Dienstleistern abhängig, in deren Händen nun wesentliche Kernprozesse des Output-Managements lagen – Modifizierung, Konvertierung, Sortieren und Bündelung von Dokumenten eingeschlossen. Neues Ziel war es deshalb, die Verarbeitungsprozesse, die dem Druck vorgelagert sind, wieder selbst zu bedienen.

Interne Prüfinstanz etabliert

Ein weiterer Nachteil des komplett Outsourcing: Die rku.it-Mitarbeiter konnten nicht in den OM-Prozess eingreifen. Sie bekamen immer nur das fertige (gedruckte) Dokument zu Gesicht. Eine Vorschau in Echtzeit gab es nicht – und damit auch keine vollständige Qualitätskontrolle vor dem Drucken. Bei Fehlern musste also am Ende der Prozesskette immer der gesamte Job annulliert werden. Auch wenn Markus Koch den Mehraufwand als Folge von Fehldrucken nicht beziffern kann – „gefühlte war er signifikant“, so der Manager.

Deshalb entschloss man sich, eine stringente Qualitätssicherung (QS) im eigenen Haus zu etablieren. Konkret heißt das: Alle erstellten Dokumente durchlaufen, bevor sie das Haus verlassen, eine zentrale Prüfungsinstanz. Dafür nutzt rku.it seit 2015 den „Document Desktop“ – eine von der

Executive Summary

Gelungene Integration: Mit der Verknüpfung von Druck- und Auftragsprozess erreicht die rku.it GmbH einen bislang unerreicht hohen Automatisierungsgrad in der Dokumentenproduktion. Gleichzeitig schafft sie mit der Etablierung einer internen Prüf- und Freigabeinstanz ein hohes Maß an Produktionssicherheit, von der auch Kunden, Partner und externe Dienstleister profitieren. Die Compart-Lösungen DocBridge® Pilot für die Dokumentenaufbereitung und Document Desktop für die Validierung sowie ein selbst entwickeltes Ticketsystem für das Monitoring und Reporting spielen in dem Prozess entscheidende Rollen. www.rku-it.de

Automatisierung mit integrierter Qualitätsprüfung

Compart entwickelte webbasierte Software für verschiedene Freigabemechanismen.

Mit ihr prüft ein Sachbearbeiter die zu versendende Korrespondenz auf Plausibilität sowie gegen hinterlegte Regelwerke (Corporate Identity, Compliance). Darin enthalten ist auch eine Dublettenprüfung (Ist ein Schriftstück möglicherweise mehrmals vorhanden?). Fehlerhafte und redundante Dokumente werden vom System automatisch angesteuert.

Für die Qualitätssicherung direkt in der Druckproduktion wiederum hat rku.it mit den Dienstleistern genau definierte Vereinbarungen (SLA – Service Level Agreement) getroffen, die auch die Weiterverarbeitung (Kuvrierung, DV-Freimachung etc.) betreffen. Insbesondere sind hierbei die Fristen für die Phasen des Druckprozesses vom Eingang der Daten bis hin zu Auflieferung festgelegt. Darüber hinaus führt rku.it bei den Externen vor Ort regelmäßige Audits durch.

Digitaler Versand ist eine Alternative

rku.it kooperiert mit verschiedenen Partnern, um stets eine termingerechte Lieferung an die Kunden zu gewährleisten (für den Fall, dass mal ein Dienstleister „ausfällt“). Rund 370.000 Dokumente mit etwa 14 Millionen Seiten lässt die rku.it jährlich drucken und verschicken. Die Hälfte davon sind Rechnungen (rollierend und per Stichtag). „Hauptsaison“ der Dokumentenproduktion ist klassischerweise der Zeitraum von Oktober bis Februar.

Noch gibt die papiergebundene Kommunikation den Ton an – aber der digitale Versandweg ist durchaus eine Alternative für das Unternehmen. Schon heute wird ein Teil der Rechnungen als E-Mail-Anhang, als Downloadlink oder per E-POST verschickt; ebenso Werbung und Informationsschreiben (z. B. Tarifänderungen) – Tendenz steigend. Deshalb arbeitet rku.it auch selbst an der Entwicklung von praxistauglichen Lösungen für den rechtssicheren elektronischen Versand.

Einen abrupten Umbruch wird es laut Markus Koch in den nächsten Jahren dennoch nicht geben – dafür sind die Vorgaben vor allem in der Energiewirtschaft noch zu sehr an die Papierform gekoppelt.

Mehr Autonomie, mehr Automatisierung

Welche Versandart bei rku.it in der Zukunft dominiert, bleibt abzuwarten. Viel wichtiger sind Markus Koch und seinen Kollegen derzeit zwei Dinge: die wiedergewonnene Prozesshoheit – man könnte auch sagen: mehr Autonomie - und ein höherer Automatisierungsgrad. Beides wird durch die Modernisierung des Output-Managements erzielt. Letzteres hat im Wesentlichen mit der Vereinheitlichung der Dokumentenerstellung und mit der Verknüpfung von Druck- und Auftragsprozess zu tun.

Das bedeutet: Die Fachanwendungen (SAP ERP/IS-U, Schleupen CS) liefern die Daten an das zentrale Korrespondenzsystem (OpenText StreamServe), das daraus Dokumente generiert und an die Plattform DocBridge® Pilot überträgt.

Die ebenfalls von Compart entwickelte Software konvertiert die angelieferten Dokumente in ein PDF, erzeugt dazugehörige XML-Dateien (Metadaten), prüft, ob für ein Schriftstück Beilagen erforderlich sind (In diesem Fall versieht DocBridge® Pilot das Dokument mit einem entsprechenden Steuerungscode für die nachgelagerte Kuvrierung), sortiert die Schriftstücke, bündelt sie unter Ausschöpfung der bestmöglichen Rabatte zu portooptimierten Sendungen und überträgt das Ganze als PDF-Datei via FTP (File Transport Protocol) an den Druckdienstleister.

Ticketsystem: Immer automatisch im Bilde

An verschiedenen Stellen des Druckprozesses und beim Abschluss des Druckauftrages (Job), bekommt rku.it automatisch eine Statusmeldung bzw. einen Report (Wie viele Seiten wurden geliefert, wie viele aufbereitet und wie viele tatsächlich gedruckt? Wann wurde das Dokument produziert? Gab es Störfälle?). Bei dieser Rückkopplung

erfolgt ein Abgleich der Mengengerüste (Wurden tatsächlich alle Dokumente in der Qualität und Quantität verarbeitet wie im Auftrag gefordert?). Bei Abweichungen wird der Produktionsprozess angehalten und die beteiligten Teams informiert. Nach Prüfung des Sachverhaltes werden die notwendigen Maßnahmen durchgeführt und der Prozess fortgesetzt oder wiederholt. Der automatisch erzeugte Abschlussbericht ist dann auch die Grundlage für die Fakturierung (Buchhaltung).

Der Aspekt der Automatisierung wird also ganz deutlich: Sobald die Dokumente erstellt wurden, startet ein Workflow, der die Jobs über eine „Scheduler-Funktion“ an DocBridge® Pilot mit vorgelagertem Qualitätscheck („Document Desktop“) überträgt. Dort werden sie dann druckfertig gemacht.

Interessant in diesem Zusammenhang: In den Ablauf ist ein sogenanntes Ticketsystem („Omni-tracker“) eingebunden. Es spielt eine zentrale Rolle in der internen, aber auch externen Kommunikation mit Kunden und Dienstleistern. Hier werden alle Serviceaufträge erfasst und überwacht. Das betrifft übrigens nicht nur Druckaufträge, sondern auch IT-Anforderungen, die rku.it für Kunden umsetzt – zum Beispiel die Installation einer Applikation auf dem Client-Server des Kunden.

Dabei ist der Workflow so konzipiert, dass die Kunden ihre Aufträge auch direkt in das Ticketsystem eingeben können. Dieses geschieht über einen entsprechenden Client oder ein Webfrontend.

Automatisierung mit integrierter Qualitätsprüfung

Ein wesentlicher Vorteil besteht darin, dass das Ticketsystem nicht nur die abgeschlossenen Jobs anzeigt, sondern auch die, die noch in der Verarbeitung sind. Dokumentiert werden

- die Menge der zu druckenden/gedruckten Seiten;
- der Auftragsstatus (Ist das Dokument noch in der Aufbereitung oder schon im Druckhaus? Wann wurde es gedruckt? Wurde es schon versendet?)

▪ Gab es Störfälle? Wenn ja – welche?
Entscheidend ist, dass diese Statusmeldungen von allen Beteiligten – rku.it, Kunde, Druckdienstleister – abgerufen werden können.

Markus Koch: „Ich kenne kein Unternehmen unserer Branche, das seine Prozesse so stark automatisiert hat wie wir. Das hat auch damit zu tun, dass die DocBridge® Suite sehr offen ist für andere Systeme. Diese Flexibilität ist unschätzbar.“ Doch die Automatisierung verfolge nicht das Ziel, Mitarbeiter einzusparen, so der Manager. Vielmehr gehe es darum, eine höhere Produktionssicherheit zu erzielen. Erste Erfolge zeigen sich bereits: „Die Kundenzufriedenheit ist deutlich gestiegen.“

DocBridge® Suite war keine Unbekannte

Auf Compart war rku.it durch einen Partner aufmerksam geworden, der bereits mit DocBridge® Pilot arbeitete. Daraufhin habe man sich die Lösung näher angeschaut und gleichzeitig eine Marktanalyse durchgeführt. Im Fokus standen zwei Auswahlkriterien: das schnelle Konvertieren großer Dokumentenmengen in beliebige Formate sowie das Extrahieren von Metadaten und die Möglichkeit, Dokumente modifizieren zu können.

Vor diesem Hintergrund habe die Compart-Software am besten abgeschnitten, wie sich Holger Schwarz erinnert. „Vor allem das professionelle Handling mit unterschiedlichen Ein- und Ausgabeformaten lässt sich mit DocBridge® Pilot sehr gut umsetzen.“ Der Leiter Output-Management betont, dass es keine Vorbehalte gegenüber der Umstellung gab. „Den Kollegen ist bewusst, dass es besser ist, die Dokumentenaufbereitung

einschließlich Qualitätssicherung im eigenen Haus zu behalten. Denn damit haben wir eine sehr strukturierte Vorgehensweise für unser Output-Management.“ Durch den selbst auferlegten Zwang zur Automatisierung habe man von Anfang an die Prozesse „wasserdicht“ definieren und weit im Voraus denken müssen.

Schnell erwachsen geworden

Nicht ohne Stolz erwähnt Holger Schwarz, dass man die Einführung zu einem großen Teil allein gestemmt hat. Bei den ersten Prozessen war noch die Unterstützung von Compart notwendig, alles Weitere erfolgte dann in Eigenregie, beispielsweise die Implementierung der Lösung Document Desktop. „Wir sind sehr schnell selbstständig geworden, auch und gerade wegen unserer offenen Kommunikation.“

Regelmäßige Sitzungen und Diskussionsrunden haben das Projekt von Anfang an begleitet. Dabei wurden nicht nur die Kollegen im Bereich Output-Management einbezogen, sondern auch aus anderen Bereichen. Einen wesentlichen Anteil an der zügigen Umsetzung habe auch die gute Beratung der Compart, so Holger Schwarz weiter.

Ende 2015 produzierte rku.it die ersten Dokumente mit DocBridge® Pilot. Das waren turnusmäßige Jahresabrechnungen für verschiedene Energieversorger. Sukzessive zog man mit den anderen Bereichen nach. Heute läuft bereits nahezu der gesamte Output über das neue System.

Das Ende der Fahnenstange ist damit noch nicht erreicht. So sollen der Automatisierungsgrad weiter erhöht (u.a. für die Zuführung von Materialien der Kunden) und die interne Qualitätssicherung ausgebaut werden. Geplant ist beispielsweise, eine weitere Prüfungsinstanz direkt im Formularwesen zu etablieren, also schon während der Erstellung.

Hintergrund ist, dass sich Änderungen am Korrespondenzsystem (beispielsweise durch Release-Wechsel) durchaus auf die Erstellung auswirken

können. Dabei geht es um Fragen wie: Sehen die Dokumente nach dem Update noch genauso aus wie vorher? Erfüllen sie auch in der neuen Version alle Kriterien hinsichtlich CI und Compliance?

Mit einer intelligenten Software, die solche Testfälle (Prüfaufträge) durchspielt und Abweichungen per Knopfdruck grafisch darstellt, könnte rku.it noch mehr Sicherheit in der Dokumentenproduktion erzielen. Ein entsprechendes Projekt startet demnächst. Wieder mit an Bord wird Compart sein.

Für Markus Koch, Holger Schwarz und die Kollegen hat das Ganze noch einen interessanten Nebenaspekt. Während des Projekts entstand die Idee, einen regelmäßigen Fachworkshop („Harmonisierungsausschuss“) ins Leben zu rufen.

Ziel dieses Forums ist es, zusammen mit den OM-Verantwortlichen der Kunden aktuelle Themen und Trends im Bereich Output-Management zu diskutieren. Dabei steht nicht nur der technische Aspekt im Vordergrund, sondern es geht auch um grundsätzliche Fragen: Vor welchen Herausforderungen stehen Unternehmen heute in der Kundenkommunikation? Welche praxistauglichen Wege gibt es für die Modernisierung des Dokumenten- und Output-Managements? Was muss unbedingt umgesetzt werden und was ist eher eine Frage des Geschmacks? Welche Stolpersteine und Risiken gibt es? Diskussionsbedarf gibt es jedenfalls genug.



Markus Koch

Headquarters

Compart AG

Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Phone: +49 7031 6205-0
info@compart.com

www.compart.com