Exklusive Einblicke in die unterschiedlichsten Themen des Dokumentenmanagements

Erfolgreiche 18. Doxnet Jahreskonferenz

Auch in diesem Jahr folgten über 600 Teilnehmer der Einladung zur mittlerweile 18. Doxnet Jahrestagung nach Baden-Baden. Drei Tage lang hatten die Teilnehmer Gelegenheit, den unterschiedlichsten Themen auf den Grund zu gehen und spannende Einblicke in die Dokumenten- und Printcenter verschiedener Unternehmen zu erhalten. Das Programm bestand aus knapp 30 Expertenvorträgen, die von vier Workshops im Education-Teil flankiert wurden. Von Seiten der Aussteller erreichte die Jahreskonferenz einen neuen Höchststand: 48 Unternehmen präsentierten den Besuchern ihr Angebot.

„Wir sind wieder auf unserem Erfolgs-Level, sowohl was die Teilnehmer als auch die Aussteller betrifft", konstatierte Peter Dehm bei der Eröffnungsrede.

Das Herz der Doxnet Jahreskonferenz bilden die Grundsatz- und Expertenvorträge. Neben dem Blick auf die Gegenwart und in die Zukunft, gaben die knapp 30 Vorträge erneut interessante Einblicke in aktuelle Trends des Dokumentenmanagements und in Projekte von Unternehmen. Im Rahmen der 18. Doxnet Fachkonferenz und Ausstellung in Baden-Baden wurden neben dem herstellerneutralen Programm und den bewährten Herstellervorträgen nach der erfolgreichen Premiere 2015 zum zweiten Mal „Education-Workshops" angeboten, die erneut auf große Resonanz stießen.

Querdenken setzt neue Impulse

Mit einem außergewöhnlichen Keynote-Vortrag nahm die Doxnet Jahreskonferenz ihren Anfang. Bestsellerautorin Anja Förster spürt seit über 13 Jahren auf allen Kontinenten Unternehmen und Menschen auf, die ebenso unkonventionell wie erfolgreich sind. Die Management-Beraterin stiftete zum Querdenken an und forderte dazu auf, das Kernproblem zu identifizieren, eine Analogie in anderen Bereichen zu suchen und diese Analogie in den eigenen Bereich zu übertragen. Außerdem plädierte sie für ein umgekehrtes Mentoring. „Der Mensch, der neu in ein Unternehmen reinkommt, ist derjenige, der einen unverbrauchten Blick auf Abläufe hat." Ihre Erfolgsformel lautet: Es geht um das Managen des Tagesgeschäfts, das selektive Vergessen der Vergangenheit und darum, die Zukunft zu gestalten. Das erstgenannte ist der Wettbewerb um die Gegenwart, die letzten beiden bilden den Wettbewerb um die Zukunft.

Konsequente Digitalisierung

Raphael Lamskemper von der Zurich Gruppe Deutschland sprach über die „Große Befreiung vom Papier". Der Leiter des Dokumentenmanagements lieferte Einblicke in das Dokumentenverarbeitungs-Center der Zurich Gruppe Deutschland. Raphael Lamskemper war sich des provokanten Titels seines Vortrags bewusst, aber der Referent stellte gleich klar, dass es ihm in erster Linie darum geht, den Kunden kommunikativ zukünftig so zu bedienen, wie er es wünscht. Die Ausgangsfragen lauten: Wie will der Kunde mit uns kommunizieren? Wie bewältigt man einen Ansturm von gemeldeten Schadensfällen, der beispielsweise in Zeiten von vermehrten Unwetterschäden auf eine Versicherung zuläuft? Eine Antwort darauf sieht er in der hohen Flexibilisierung der Mitarbeiter und in Arbeitsmodellen, die an das Kommunikationsverhalten der Kunden angepasst sind. Ein weiteres Ziel lautet, den Kunden die Kommunikationsplattformen zu bieten, die für sie vertraut und einfach sind. Der Weg dorthin führt über zentralisierte Eingangskanäle mit digitaler Produktion sowie eine standardisierte und automatisierte Bearbeitung.

Täglich gehen 9.000 Briefe und 40.000 elektronische Eingangsdokumente (E-Mail, E-Postbrief, SMS oder WhatsApp) bei der Zurich Gruppe ein. Ziel ist, aus jeder Eingangskommunikation einen digitalen Geschäftsvorfall zu erstellen. Eine Software erkennt dank Schlüsselwörtern den Inhalt, dann findet die Bearbeitung statt, bevor entschieden wird, wie die Kommunikation zum Kunden zurückläuft; immer mit der Vorgabe einer „taggleichen Auslieferung" der elektronischen Geschäftsvorfälle. Raphael Lamskemper stellte detailliert den Aufbau des Dokumen-

Copyright by pepress – World of Print - August 2016

tenverarbeitungs-Centers und die Überwachung der Prozesse durch ein Monitoring-System vor.

Auf Basis der konsequenten Digitalisierung wird die Bearbeitungsdauer deutlich beschleunigt, mehr als 90 Prozent aller Geschäftsvorfälle erreichen den Sachbearbeiter digital im Workflow-System. Die interne Hauspost wird ebenfalls digitalisiert zugestellt und ausgetauscht. Sämtliche Eingangs- und Ausgangsdokumente liegen im digitalen Archiv. Dadurch sind alle Informationen jederzeit und an jedem Platz verfügbar, und der Status aller Kundenanliegen ist stets transparent. In Arbeitstagen ausgedrückt, konnte die Prozessdauer von 4,8 auf 0,8 Tage gesenkt werden.

Erfolgreiche Inhouse-Produktion

„Selber machen! oder: Wie die Führung lernte, Digitalen Vollfarbdruck zu lieben" lautete der Titel des Vortrags von Thomas Burger und Peter Stephan von der EnBW AG. Die Ist-Situation im alten Print-Center war von einem stark gestiegenen Druckvolumen geprägt, es konnte jedoch nur mit zwei Farben produziert werden, für Änderungen und Erweiterungen gab es kaum Spielraum. So stand die Fragestellung nach einer Investition in den digitalen Vollfarbdruck im Raum. Die Verantwortlichen entschieden sich für diesen Schritt. Dabei sollte die Papierzuführung von der Rolle erfolgen, und man entschied sich für ein Inkjet-Drucksystem. Das Ergebnis waren Quantensprünge in Effizienz und Qualität.

Weiterhin wurde die Frage diskutiert, ob man selber drucken oder das anstehende Volumen outsourcen sollte. Im Rahmen einer 360 Grad-Analyse wurde ein Blick in die Zukunft geworfen. Nach Berechnung aller Parameter konnte ein klares Ergebnis festgestellt werden: Ein neues, eigenes Print-Center sollte entstehen, da die Eigenfertigung eine lukrativere Alternative verkörpert, die sogar die Wirtschaftlichkeit steigert, wenn bisher ausgelagerte Druckaufträge künftig eigengefertigt werden. Auf diese Weise generiert das neue Druckzentrum substantielle Einsparungen. Thomas Burger verantwortet bei der EnBW als Leiter Mobilitäts- und Officeservice das Transaktionsdruckzentrum, Teamleiter für das Transaktionsdruckzentrum ist Peter Stephan, unter dessen Zuständigkeit auch die Hausdruckerei und die Postlogistik liegt. „Seit diesem Jahr läuft das neue Print-Center im Normalbetrieb", berichten die beiden Experten, die das Projekt von der Vorstudie bis zum produktiven Vollbetrieb verantworteten.

Finanzielle Vorteile durch Outsourcing

„17+4 – das Siegerblatt der SV Sparkassenversicherung" betitelten Detlef Zeger und Dirk Preuschoff-Porzelt ihren Vortrag. Hinter dem Titel stehen 17 Jahre Erfahrung bei der SV und vier gute Partner als Erfolgsgeheimnis eines erfolgreichen Outsourcing-Projektes. 2015 hat die SV das komplette Outsourcing für das Druckzentrum München vorgenommen. Neben der Auslagerung der Portooptimierung, der Archivdokumentenerstellung sowie der Druck- und Kuvertiertätigkeiten sind weitere Produktionsoptimierungsmaßnahmen durchgeführt worden, so wurden z. B. Teile der Produktion auf Endlosverarbeitung umgestellt. Außerdem wurde ein Umweltschutzpapier eingeführt.

„Technisch und preislich lagen alle Dienstleister auf einem sehr ähnlichen Niveau", schilderte Dirk Preuschoff-Porzelt die Entscheidungskriterien und verdeutlichte, dass somit durchaus softe Faktoren wie die Kommunikation miteinander eine Rolle gespielt haben. Dies war einer der Aspekte, der von vielen Doxnet Referenten betont wurde, denn der Umgang miteinander und eine gute Kommunikation untereinander nehmen neben den technischen und finanziellen Aspekten einen hohen Stellenwert ein.

Von der Entscheidung zum Outsourcing 2011 bis zum Projektbeginn im Januar 2013 und dem Projektende im Mai 2014 nahm der gesamte Prozess bei der Sparkassen-Versicherung knapp drei Jahre in Anspruch. Rückblickend bewerten es die Referenten als äußerst positiv, ein umfassendes Pflichtenheft erstellt und eine Projektstruktur mit allen beteiligten Unternehmen entwickelt zu haben. Die Bilanz: Das gesamte Projekt kann sowohl qualitativ als auch unter dem finanziellen Aspekt mit „sehr gut" benotet werden.

Positives Resümee

„Trotz drupa haben wir zur Jahreskonferenz wieder eine sehr gute Teilnehmerzahl erreicht, das hat uns gewundert und natürlich sehr gefreut. Da bin ich stolz drauf. Wir sind mit der Entwicklung sehr zufrieden, wir halten uns konstant bei über 700 Mitgliedern, das ist ein toller Wert. Wir sind wieder auf unserem Erfolgs-Level, sowohl was die Teilnehmer als auch die Aussteller betrifft", berichtet der Doxnet-Vorstandsvorsitzende Peter Dehm. Bei der Struktur der Mitglieder stellen mit 46 Prozent weiterhin die Anwender die größte Gruppe. Mit 19 Prozent Consultants und 35 Prozent Hersteller sieht Dehm eine „anwendergetriebene" Zusammensetzung und damit „einen optimalen Mix".

Der Education-Teil stieß bei den Kongressteilnehmern auf großes Interesse, da man mit einem neuen „Education-Day" spezifische Themen im Detail beleuchten möchte. Die Premiere der ersten Veranstaltung fand Anfang Juli bei der Horizon GmbH in Quickborn statt und stand unter dem Motto „Finishing im Digitaldruck-Umfeld".

Noch nie gab es so viele Aussteller wie in diesem Jahr: 48 Unternehmen präsentierten den Besuchern ihr Angebot.