

Interview mit DOXNET-Vorstandschef Udo Schäfer

Die Erfolgswelle geht weiter

Auch in diesem Jahr sprengte die DOXNET Jahresfachkonferenz in Baden-Baden wieder einige Rekorde. Wir sprachen mit Udo Schäfer, DOXNET-Vorstandschef, über die Gründe für den anhaltenden Erfolg der Veranstaltung und die Stolpersteine beim Einsatz von KI in den Unternehmen.

Auch in diesem Jahr konnte die DOXNET Jahresfachkonferenz wieder beeindruckende Teilnehmerzahlen verzeichnen. Wo sehen Sie die Gründe für diese hohe Resonanz?

Wir haben dieses Jahr in der Tat fast 700 Teilnahmeanmeldungen für Baden-Baden erhalten – das sind mehr Teilnehmer als wir 2019 noch an Mitgliedschaften überhaupt hatten. Mittlerweile haben wir mit Blick auf die Mitgliederzahl in diesem Jahr auch die 800er Marke geknackt.

Um ehrlich zu sein, sind wir bezüglich der Teilnehmer an der Jahresfachkonferenz selbst ein wenig verblüfft und fragen uns, wodurch in den letzten fünf Wochen vor dem Startschuss dieser Andrang ausgelöst wurde. Wir monitoren die Zahlen natürlich immer ein wenig und bis zu diesem Zeitpunkt lagen die Anmeldezahlen noch bei rund 20 Teilnehmern weniger als im vergangenen Jahr. Doch plötzlich ging eine regelrechte Anmeldeflut bei uns ein. Interessant war dabei, dass sich in diesem Zeitfenster vor allen Dingen viele Nicht-Mitglieder registriert haben. Wir werden im Nachgang versuchen zu eruieren, was der konkrete Auslöser dafür gewesen ist. Denn letztendlich agieren wir in einem schrumpfenden Markt, verzeichnen als DOXNET jedoch einen kontinuierlichen Zulauf. Das ist in gewisser Weise paradox. Selbst wenn wir stagnieren würden, wäre das aus meiner Sicht immer noch ein Riesenerfolg. Doch mit dem Wachstum, das



DOXNET-Vorstandschef Udo Schäfer

wir die letzten drei Jahre verzeichnen konnten, sprengen wir jede unserer noch so ambitionierten Zielsetzung.

Die Gründe für diesen Erfolg sind sicherlich vielschichtig. Natürlich war die strategische Entscheidung, unsere Agenda um das Softwaresegment zu erweitern, ein wichtiger Impuls für diese Entwicklung. Denn letztendlich sind viele Druckzentrumsbetreiber von gestern diejenigen, die heute die Softwareprozesse unter ihrer Hoheit haben. Es handelt sich hierbei also oftmals um die gleichen Ansprechpartner, die sich mit dem Inputmanagement und dem gesamten digitalen Workflow konfrontiert sehen. Dieser Verlagerung der Aufgabengebiete und Verantwortlichkeiten haben wir bei unserer Ausrichtung und den Themenschwerpunkten Rechnung getragen, und dieses Konzept ist sehr gut angenommen worden.

Doch wir sind natürlich nicht nur aufgrund der Erweiterung um das Softwareumfeld gewachsen. Auch im Hardwarebereich im Druck- und Kuvertierumfeld passiert gerade sehr viel, und es kommen zahlreiche neue Lösungen auf den Markt, die bei uns eine geeignete Plattform finden, um vorgestellt zu werden. Insbesondere im Cut-Sheet-

Segment ist derzeit viel in Bewegung, während die großen Endlos-Systeme rückläufig sind, sich jedoch inzwischen stabilisiert haben.

In unserem Ausstellerbereich konnten sich die Teilnehmer wie jeher ausführlich über die neuesten Lösungen im Markt informieren. In diesem Jahr konnten sie sich beispielsweise bei ITA Systems und Kyocera zusammen mit Triumph Adler einen guten Überblick verschaffen und hatten wie gewohnt gleich die perfekten Ansprechpartner an Ort und Stelle.

Den größten Erfolgsmotor, den man wirklich nicht unterschätzen sollte, markiert in meinen Augen jedoch die von uns geschaffene Möglichkeit zum Networking und gegenseitigen Austausch. Diese finden unsere Teilnehmer in dieser unmittelbaren und direkten Form nirgendwo anders derart dicht gebündelt. Dies ist ein Faktor, der zunehmend ins Gewicht fällt. Die DOXNET Veranstaltung hat eher den Flair eines Klassentreffens. Dies haben mir auch wieder einige Teilnehmer in diesem Jahr bestätigt. So habe ich beispielsweise mit einigen jüngeren Teilnehmern gesprochen, die betont haben, dass sie auf einer derartigen Veranstaltung noch nie gewesen sind. Man sei direkt dabei, schließe sofort auf einer sehr unmittelbaren Ebene Kontakt, sodass der gesamte Austausch viel leichter gelingt. Ich bin überzeugt davon, dass diese Atmosphäre einzigartig ist und dazu führt, dass sich dies im Markt herumspricht und von unseren Teilnehmern kommuniziert wird: Da muss man hingehen!

KI hält an nahezu allen Stellen Einzug, insbesondere auch bei den Dokumentenverarbeitungsprozessen. Wie ordnen Sie diese Entwicklung ein?

Der Aspekt der KI-basierten Dokumentenverarbeitungsprozesse beschäftigt unsere Branche natürlich sehr stark und schlägt hohe Wellen. Es gibt zahlreiche Lieferanten und Hersteller, die aktuell wie Pilze aus dem Boden schießen und auf diesen Trend mit aufspringen.

Aber wo viel Licht ist, ist auch viel Schatten. Natürlich ist sie bequem, die Nutzung einfach und sie kann dabei helfen, sowohl Manpower als auch Arbeitszeiten einzusparen. Doch ich bin überzeugt davon, dass für den deutschen Markt noch eine intensive Regulierung erfolgt, wenn man erkannt hat, welche Risiken mit der Nutzung von KI einhergehen können. Ich bin gespannt, wann das erste Thema eine große Welle schlägt, weil etwas nicht so gelaufen ist, wie es laufen sollte. Spätestens dann werden die Behörden anfangen zu regulieren, was man mit KI machen darf und was nicht und wer wofür letztendlich die Verantwortung trägt. Dieser Moment wird für diejenigen Unternehmen, die ausschließlich auf dieses eine Pferd setzen, sehr teuer oder gar tödlich sein.

Die Frage ist, bis wohin man geht und bis wohin man der KI Entscheidungen im Unternehmensprozess überlässt. Wenn eine Regulierung auf uns zukommt, die definiert: Bis hierhin und nicht weiter, wird es im Markt einen Aufschrei geben, weil es sich hierbei derzeit noch um ein relativ unreglementiertes Hype-Geschäft handelt. Im Moment erscheint KI das Heilmittel für alles zu sein. Doch die Fallstricke, die sich damit ergeben, haben viele noch gar nicht erkannt.

Doch ihr Nutzen ist offenkundig: Ein Beispiel ist die Dunkel-Verarbeitung bei den Versicherungen. Dunkel-Verarbeitung bedeutet, dass die vom Kunden eingereichte Rechnung nicht mehr von einem Sachbearbeiter bewertet wird, sondern stattdessen durch KI-gestützte Programme läuft, die diese über die Gebührenordnung der Ärzte ausliest, abgleicht, ob der Kunde dies versichert hat, und den Betrag dann zur Auszah-

lung bringt. Der Kunde erhält so innerhalb von 24 Stunden sein Geld, was natürlich ein unbestreitbarer Vorteil ist. Sobald es sich jedoch um eine kompliziertere Einreichung mit höheren Kosten handelt, übernimmt die Bewertung wieder ein Sachbearbeiter. Die KI-Prozesse decken mittlerweile immer komplexere Vorgänge ab, so dass die Versicherung effizienter und schneller arbeiten kann und natürlich auch Kapazitäten einspart.

Gerade mit Blick auf die Alterspyramide und den Wegfall der Boomer-Jahrgänge, die jetzt nach und nach aus den Unternehmen ausscheiden, können die Unternehmen einen Stellenabbau realisieren und einige Bereiche mithilfe von KI kompensieren. Die KI wird mit Sicherheit die ein oder andere Herausforderung lösen können, doch bei weitem nicht den Kernverlust kompensieren, den wir durch das Ausscheiden der Boomer-Jahrgänge und ihre Kompetenzen und Fähigkeiten erleiden.

Ein wesentliches Problem ergibt sich hierbei auch auf die weiterhin aktiven Altsysteme, die überwiegend von der älteren Personalgeneration betrieben und instand gehalten werden. Die dazu erforderlichen Fähigkeiten wie z.B. Mainframe Skills finden sich auf dem Arbeitsmarkt nicht mehr und so schnell lassen sich diese Skills auch nicht neu aufbauen. Dabei kann uns die KI auch nicht weiterhelfen. Daher müssen die Unternehmen anfangen, bestimmte Abläufe und Prozesse schon jetzt auf eine neue Architektur bzw. auf eine neue Plattform zu bringen, damit die nachkommende Generation eine Chance hat, dies künftig weiter fortzusetzen.

Hilft KI auch dabei, Manipulationen und Täuschungen zu erkennen?

Das Thema Eingangsmanagement gewinnt markttechnisch immer mehr an Bedeutung. Rechnungen werden nicht mehr per Brief, sondern digital eingereicht. Die Digitalisierung erleichtert die Manipulation der eingereichten Belege und Rechnungen erheblich. Früher konnte man vielleicht ein Komma weg radieren, neu setzen, das Ganze neu kopieren und versuchen, ob dies durchgeht. Die Manipulation von digitalen Dokumenten kann heutzutage jeder vornehmen, schließlich ist es letztendlich nichts anderes, als ein PDF zu editieren. Daher werden Manipulationsmöglichkeiten immer größer und machen den Einsatz ganz neuer Instrumente erforderlich, um die Dokumente zu überprüfen. Hierin besteht eines der größten Probleme, mit denen die Versicherungen derzeit umzugehen haben. Daher wird intensiv an dem Aufbau sogenannter Forensik-Software gearbeitet, die die eingereichten Rechnungen genau auf ihre Integrität und auf Veränderungen im Sub-Hex-Bereich untersucht und so prüft, ob das Dokument manipuliert wurde oder nicht. Sind diese Programme erst einmal integriert, kann die KI auch hier gute Dienste leisten.

Wie bewerten Sie die aktuelle Entwicklung im Transaktionsdruck?

Wir haben gerade in dem Segment Druck und Kuvertierung eine große Talfahrt hinter uns. Aus meiner Sicht sind wir nun an einem Punkt angelangt, wo sich der Transaktionsdruck stabilisiert hat. In der Vergangenheit wurde viel digitalisiert, gerade in Bezug auf Rechnungsschreibungen oder die monatlichen Abbuchungsmittelungen.

Gegenläufig dazu hat sich jedoch das Mailing- und Werbegeschäft in beachtlichem Ausmaß entwickelt. Neben den Gesprächen im Kreise der DOX-NET sehe ich diese Entwicklung auch bei der ITERGO, bei der ich für das Thema Outputmanagement verantwortlich bin. Das Mailing Volumen ist höher als das des Transaktionsdrucks. Daher werden wir diesen Zweig intern weiter ausbauen, da sich diese Geschäftserweiterung fürs Unternehmen rechnet.

Herr Schäfer, wir danken Ihnen vielmals für das interessante Gespräch!



Mit 806 Mitgliedern aus 227 Unternehmen hat der Verband auch in dieser Kategorie einen neuen Höchststand erreicht.