

# Pflichtlektüre für Outputmanager

Mit dem White Paper „Output-Management 2010 – Branchenüberblick und Standortbestimmung“ von Dr. Werner Broermann liegt jetzt erstmals ein strukturierter Überblick über die gesamte Prozesskette des Outputmanagements vor.



Zoller &amp; Partner (2)

## Kernfunktionen der Outputmanagement-Prozesskette

Outputmanager gibt es viele. Auch Produkte und Lösungen zum Outputmanagement sind keine Raritäten. Doch bisher hat noch niemand die Aufgaben und Prozesse, die damit verbunden sind, so beschrieben, dass eine gewisse Einigkeit darüber entstehen kann, was Outputmanagement genau bedeutet. Die Schwierigkeit liegt auch darin, dass Firmen, die Produkte für einen Teilbereich des Outputmanagements anbieten – zum Beispiel eine Software für die Sendungsoptimierung oder eine Druckmaschine –, von einer Outputmanagement-Lösung sprechen und für die Anwender die Komplexität des Prozesses im Dunkeln bleibt.

### Gewusst, was

Der Begriff Outputmanagement hat viele Bedeutungen. Er wird bezogen zum einen auf das Printmanagement, also die Steuerung und Verwaltung von Bürodruckern; zum anderen umfasst er den Transaktionsdruck inklusive Dokumentenerstellung und Kuvertierung. Dieser letzte Bereich ist Hauptthema der Ausarbeitung.

Das Outputmanagement betrifft also sämtliche Prozesse rund um das Erzeugen von Transaktionsdokumenten, ihre Weiterverarbeitung, die Aufbereitung für den Versand und schließlich die Übergabe an ein Archiv. Dazu gehört auch die Steuerung der benötigten Geräte. Zudem muss das Ausgabemedium nicht unbedingt Papier sein; auch elekt-

ronischer Output will gemanagt werden. Prozesse, die vorher oder hinterher stattfinden, zählen nicht zum Outputmanagement, also die Datengenerierung, die Eingangspost-Verarbeitung und die Archivierung.

Die Kernfunktionen des Outputmanagements sind nach Broermann:

1. Dokumentenerstellung mit Dokumentengenerierung und Formatierung
2. Dokumentenoptimierung
3. Sendungsoptimierung
4. Sendungsverteilung
5. Prozesssteuerung

1. bis 4. beschreiben den chronologischen Ablauf der Aufgaben im Output, während 5. eine übergeordnete Funktion ist.

### 1. Dokumentenerstellung

Die Grundlage für das Erstellen von Dokumenten sind Rohdaten, die man aufbereitet oder die vom System aufbereitet werden. Dokumente können auf ganz unterschiedliche Weise erzeugt werden und später im Zusammenhang mit dem gesamten Output einheitlich und CI-gerecht formatiert werden, auch so, dass dieselbe Vorlage für verschiedene Medien aufbereitet wird. Wenn die Datenbestände es erlauben, kann ein Dokument im Sinne von Transpromo mit weiteren individuellen (Angebots-) Merkmalen versehen werden. Die Dokumente erhalten zusätzliche Hintergrundinformationen, beispielsweise Indexwerte für die Auffindbarkeit in der

elektronischen Ablage oder Informationen für die Kuvertiersteuerung. Wie automatisiert der Prozess ablaufen kann, hängt neben der Software auch von der Dokumentenart ab: Eine Rechnung ist viel einfacher ohne menschliches Zutun zu erzeugen als eine Antwort auf einen Beschwerdebrief, der Kenntnisse des Sachbearbeiters erfordert.

Zum Abschluss des Kapitels steht eine Übersicht über Lösungen zur Dokumentenerstellung, ergänzt durch Ratschläge zur Beurteilung selbiger.

### 2. Dokumentenoptimierung

Die Dokumentenoptimierung betrifft die Vorbereitung für die Übergabe der Daten an einen bestimmten Ausgabekanal. Die Konvertierung in das richtige Format steht an, und es wird die Reihenfolge festgelegt; eine Software muss in der Lage sein, Dokumente nach ganz unterschiedlichen Kriterien zu sortieren: für den Ausgabekanal, für den Versand, für den Versender, für das Porto ...

Metadaten und Steuerungselemente kommen hinzu, auch die elektronische (Massen-)Signatur wird in diesem Umfeld eingefügt. Angebotene Softwares sind oft nur für einen Teilbereich zuständig, es gibt aber auch Komplettangebote. Anstelle von Bilddaten sollten die Dokumente nur einen Verweis auf den Speicherort derselben enthalten, so dass die großvolumigen und teilweise immergleichen Grafiken nicht auf jeder Seite erscheinen und den Verarbeitungs-

prozess verlangsamen. Broermann gibt Hinweise auf Archivformate – wann AFP, wann PDF/A, wann PDF und warum ganz bestimmt nicht Tiff oder Jpeg.

### 3. Sendungsoptimierung

Wenn die Dokumente in sich fertig sind, können sie zu Sendungen verarbeitet werden. Dabei geht es um die Bereinigung von Adressen, das Bündeln von Sendungen an denselben Adressaten, das portooptimierte Sortieren, die Beilagensteuerung und die DV-Freimachung. Die Prozesse unterscheiden sich je nach Ausgabemedium.



**Werner Broermann, Autor des systematischen Outputmanagement-Überblicks**

### 4. Sendungsverteilung

Schließlich werden die Dokumente an ein Ausgabemedium weitergeleitet. Sendungsverteilung ist eine komplexe Angelegenheit, denn es gibt viele verschiedene mögliche elektronische und analoge Kanäle. Broermann beschreibt jeden einzelnen in seinen Besonderheiten und hat auch dem neuen rechtssicheren Onlinebrief (E-Postbrief und De-Mail) mehrere Seiten gewidmet, denn er ist überzeugt, dass es sich hierbei „um mehr als einen Rummel, der dann auch wieder vorbei ist“ handelt.

Für den Versand auf postalischem Weg sind mehr Faktoren zu beachten – es müssen Druckjobs verwaltet, Druckkosten gesamt und nach Kostenstellen ermittelt werden.

Zusätzlich zum Sendungsdokument wandert eine Kopie ins elektronische Archiv.

### 5. Prozesssteuerung

Die Prozesssteuerung ist ein übergeordneter Prozess. Es geht darum, sämtliche eingebundenen Systeme und Abläufe aufeinander abzustimmen und dies auch lückenlos zu dokumentieren. Dies vor allem im Sinne einer Sendungsverfolgung bis ins Kuvert, damit jedes Dokument korrekt erstellt und verschickt wird, auch wenn ein Reprint erforderlich ist.

## Überblick über einen vielschichtigen Markt

Die Angebote an Lösungen für das Outputmanagement unterscheiden sich: Manche decken einen ganz speziellen einzelnen Prozess oder einen Teilbe-

reich ab, andere den gesamten Prozess, wofür sie teilweise Komponenten von Spezialanbietern integrieren. Wichtig ist zu beachten, dass das ausgewählte Produkt zukunftsfähig ist – gerade in Zeiten der Umstellung von Druck- auf elektronischen Output. Zentrales Outputmanagement ist ein ganz und gar offener Prozess.

Zu jedem Zeitpunkt

kann sich bei der Verarbeitung herausstellen, dass an den Daten etwas geändert werden muss, weil sich zum Beispiel ein Drucksystem als verfügbar oder besonders sinnvoll für diesen konkreten Job erweist oder sich herausstellt, dass eine Beilage selektiv zugesteuert werden soll und die Dokumente entsprechende Markierungen benötigen. Es gibt viele Gründe, die für ein offenes Outputmanagement-System sprechen, das Eingriffe erlaubt, bis ein Dokument endgültig im Kuvert oder auf der Plattform ist. Das ist hier nur ein kleiner Einblick in die Ausarbeitung, die Sie unbedingt lesen sollten, wenn Sie in Ihrem beruflichen Alltag mit Transaktionspost zu tun haben. Das ganze Werk umfasst 56 A4-Seiten, darin enthalten ein beeindruckend umfangreiches Stichwortverzeichnis. Sie finden die Ausarbeitung auf der Website von Zöller & Partner zum kostenlosen Download. Zöller & Partner haben nicht einfach ein Schildchen „Outputmanagement“ an ihrer Tür angebracht, der neue Partner hat direkt Fakten geschaffen.

ak

**Weitere Informationen:**

[www.zoeller.de](http://www.zoeller.de)