

Bitkom-Arbeitskreis Output Solutions

Raus aus der Nische

Output-Management ist für viele Unternehmen noch ein Buch mit sieben Siegeln, dies obwohl Dokumentenerstellung, Produktion und Versand von Dokumenten zur täglichen Praxis gehören. Im Output-Management steckt nicht nur ein enormes Effizienz- und Kostensenkungspotenzial, sondern auch eine strategische Ressource. Dennoch wurde Output-Management bislang lediglich als Nischendisziplin im IT-Umfeld gesehen. Dies zu ändern hat sich der Arbeitskreis Output Solutions im Hightech-Verband Bitkom vorgenommen. BIT sprach darüber mit Dr. Werner Broermann, Initiator und Leiter des Arbeitskreises.

„Gerade diese Übernahmen zeigen, dass Output-Management ein extrem dynamischer und wachstumssträchtiger Markt ist.“



Herr Dr. Broermann, was versteht man unter Output-Management und warum betrifft Output-Management nahezu jedes Unternehmen?

Dr. Broermann: Die Antworten darauf sind so vielfältig wie die Anwendungsfelder und reichen von der effizienten und wirtschaftlichen Organisation des Druckens in Büroräumlichkeiten über die Produktion von Massenaussendungen bis hin zum Versand digitaler Dokumente. So gesehen trifft die variable Transaktionsverarbeitung im hochvolumigen Sendungsbereich bei meist größeren Firmen mit einem hohen Korrespondenzaufkommen auf die Verwaltung von Multifunktionsgeräten, wie sie in Unternehmen nahezu jeder Größenordnung anzutreffen sind.



Warum sollten sich Unternehmen näher mit Output-Management beschäftigen?

Dr. Broermann: Es geht hier nicht nur um die Reduktion von teilweise

erheblichen Kostenblöcken und die Effizienz ihrer Prozesse in den Firmen, sondern aktuell auch darum, dass gewaltige Umwälzungen im Kommunikationsbereich mit den Kunden zu stemmen sind. Der klassische Versand der Kundenkorrespondenz auf Papierbasis beginnt sich immer mehr zu vermischen mit digitalen Versandformen: Sei es der elektronische Briefversand – z. B. per De-Mail und E-Postbrief – über elektronische Portallösungen bis hin zur Nutzung von neuen mobilen Kommunikationskanälen wie Smartphones oder Tablets. In diesem Bereich eröffnen sich für die Unternehmen ganz neue, wesentlich direktere Kommunikationsmöglichkeiten mit ihren Kunden, bei denen weit mehr als nur die technischen Voraussetzungen zu bewältigen sind, sondern damit auch eine deutlich anspruchsvollere Kommunikationskultur.



Welche Anbieter zählen zur Output-Management-Branche?



Kann man die Branche in die klassischen Kategorien Hardware, Software, Services einteilen?

Dr. Broermann: Solange man die Branche von ihren Prozessen her betrachtet, gilt dieses Einteilungsschema natürlich nach wie vor. Wenn man dagegen versucht, die Anbieter diesen Kategorien zuzuordnen, sieht man schnell, dass immer mehr von ihnen auf mehreren Feldern unterwegs sind. Das ist sowohl das Resultat von Bemühungen, ein möglichst breites Spektrum von Produkten und Leistungen anzubieten, als auch das Ergebnis von einer Reihe von Übernahmen und Fusionen. Insbesondere die Großen der Branche haben hier einigen Appetit an Spezialisten in diesem Metier an den Tag gelegt. Hinzu kommen einige große Player aus dem übergeordneten ECM-Bereich, die sich mit Übernahmen von Output-Management-Anbietern breiter aufstellen.



Sie meinen Opentext, die Streamserve übernommen haben, HP mit Extream, Lexmark mit Pallas Athena, Pitney Bowes mit Group1 bereits vor etlichen Jahren

und nun die jüngsten Merger von Neopost mit GMC Software oder Objectif Lune mit der Übernahme von Printsoft. Lichtet sich der Anbietermarkt mit diesen Zusammenschlüssen schon?

Dr. Broermann: Nein, das glaube ich nicht. Denn es handelt sich hier nicht um eine Konsolidierungswelle, sondern um den Ausbau von zusätzlichen Output-Kompetenzen bei Herstellern aus der Dokumenten-Management-Branche. So erweitern klassische ECM-Hersteller ihr Angebotsportfolio durch Output-Management-Systeme, Anbieter aus der Postbearbeitungsbranche dringen mit den Übernahmen in neue Lösungsbereiche vor und Druck-Lösungsanbieter schaffen sich neue Märkte im Hochvolumen-Output-Management. Gerade diese Übernahmen zeigen, dass Output-Management ein extrem dynamischer und wachstumsträchtiger Markt ist.



Wie viele Anbieter hat die Output-Branche?

Dr. Broermann: Dies ist im Wesentlichen eine Frage der Abgrenzung: Zum einen sind manche, wie gesagt, auch auf ECM-Nachbarfeldern unterwegs – daher muss man vorher festlegen, welcher Anteil des Geschäfts der Output-Seite mindestens zuzurechnen ist – und zum anderen der lokalen Präsenz – global aufgestellt sind nur ein Teil von ihnen. Sieht man sich die Märkte in den verschiedenen Regionen der Erde an, trifft man in diesen auf ganz unterschiedliche Anbieter. Wenn man auch noch die Dienstleister hinzurechnet, kommt man im deutschsprachigen Raum auf deutlich mehr als 100 Anbieter.



Wir haben es also mit einer großen Vielfalt an Angeboten und Lösungen zu tun. Warum ist diese Angebotslandschaft bisher als Branche nicht in Erscheinung getreten?

Dr. Broermann: Das hängt sicherlich zu einem guten Teil mit der sehr umfangreichen Prozesslandschaft und ihrer Funktionsvielfalt zusammen. Jeder hat zunächst nur seine spezielle Rolle in dieser Landschaft

gesehen. Ein Verständnis von einem zusammenhängenden Prozessgeschehen und damit auch für eine gemeinsame Kommunikationsinfrastruktur hat sich erst mit der zunehmenden Digitalisierung in den letzten Jahren entwickelt – und damit auch das Bewusstsein, dass es hier einigen Abstimmungs- und Kommunikationsbedarf untereinander gibt.



Der Bitkom Arbeitskreis Output-Solutions will nun der Branche eine Stimme und ein Gesicht geben. Wie soll das geschehen und was genau hat man sich vorgenommen?

Dr. Broermann: Dazu ist eine Reihe von Schritten notwendig, die sich bei allem Wettbewerb untereinander nur gemeinsam sinnvoll lösen lassen. Das haben die Hersteller und Anbieter auch so gesehen, so dass es zunächst erst mal um eine gemeinsame Kommunikationsplattform, wie sie der Arbeitskreis bietet, ging. Das funktioniert inzwischen auch sehr gut, wie man an den heftig genutzten Möglichkeiten zum Gespräch untereinander auf den gemeinsamen Sitzungen merkt. Dann



Dr. Werner Broermann, Leiter des Bitkom-Arbeitskreises Output Solutions: „Es geht hier nicht nur um die Reduktion von teilweise erheblichen Kostenblöcken und die Effizienz ihrer Prozesse in den Firmen, sondern aktuell auch darum, dass gewaltige Umwälzungen im Kommunikationsbereich mit den Kunden zu stemmen sind.“

ging es um einen gemeinsamen Auftritt in geeigneten Messen – in dieser Beziehung war die Branche bisher heimatlos und auf individuelle Auftritte angewiesen. Hier hat der Arbeitskreis erst einen gemeinsamen Auftritt auf zwei Messen ermöglicht: Der DMS Expo im Herbst im Süden und die ECM-Halle 3 der CeBIT im Frühjahr im Norden der Republik. Dieser gemeinsame Auftritt war notwendig, um der Kundschaft in diesem Bereich eine attraktive Kommunikationsplattform für das eigene Angebot zu bieten.



Und zur Überraschung vieler nimmt nun diese Branche einen immer größeren sichtbaren Teil des ECM-Bereichs ein ...

Dr. Broermann: ... was kaum jemand vorher für möglich gehalten hatte. Dies ist natürlich ein Dauerthema und wird es auch bleiben. Inzwischen kehrt hier Routine ein, so dass der Arbeitskreis sich auf die nächsten Aufgaben einlassen kann.



Welche Aufgaben hat sich der Arbeitskreis Output Solutions aktuell vorgenommen?

Dr. Broermann: Die Abstimmung der Anbieter und ihrer Schnittstellen untereinander und die gemeinsame Präsentation in einem Lösungskatalog, in dem sich die Anbieter in einer sehr übersichtlichen Darstellung dem Publikum vorstellen und damit erheblich mehr Transparenz schaffen können. Weitere Schritte sind die Integration der unterschiedlichen Output-Management-Fraktionen – wie sie vorher bereits angesprochen wurden – und eine stärkere Einbindung der Kunden in diese Kommunikation.



Der Arbeitskreis Output Solutions ist einer von etwa einem Dutzend ECM-Arbeitskreisen im Bitkom. Können Sie

etwas zur Bedeutung dieses Arbeitskreises im ECM-Umfeld des Bitkom sagen?

Dr. Broermann: Es ist der bei weitem größte dieser Arbeitskreise, in dem sich inzwischen von mittlerweile über 60 zugehörigen Mitgliedern von knapp 40 Firmen deutlich mehr als 30 Teilnehmer auf jeder der etwa alle zwei Monate stattfindenden Sitzungen treffen – und damit ist noch immer nicht das Ende des Wachstums erreicht.



Sie nannten vorher schon die Anzahl der Anbieter in der Output-Branche. Können alle Anbieter der Branche

Mitglied im Arbeitskreis Output-Solutions werden?

Dr. Broermann: Die klare Antwort ist ja. Zwar versteht sich der Verband derzeit noch als deutscher Anbieterverband, aber auch hier sind aufgrund der zunehmenden Globalisierung sowohl auf Anbieter- als auch auf Kundenseite Tendenzen wahrzunehmen, diese Einschränkung immer mehr aufzuweichen. Selbst die Trennung zwischen Anbieter und Anwender ist wegen der breiteren Aufstellung der Firmen in vielen Fällen nicht mehr sinnvoll.

Vielen Dank für dieses Gespräch, Herr Dr. Broermann.

AK Output Solutions

Mitgliedsfirmen

Die Mitglieder im AK Output Solutions sind Hersteller von Output-Lösungen sowie Dienstleister im Bereich Dokumenten-Output. Der Arbeitskreis umfasste bis zum September diesen Jahres 30 Mitgliedsfirmen:

- Actuate Xenos,
- AKI,
- Bader & Jene,
- Beta Systems,
- Compart,
- Comet Solutions,
- Data Experts,
- Deutsche Post,
- Formware,
- GM Consult,
- HP Exstream,
- ICOM Research,
- Icon Systemhaus,
- Insentis,
- Kühn & Weyh Software,
- Legodo,
- Mail Consult,
- Neopost,
- Océ Deutschland,
- Opentext Streamserve,
- Pawisda,
- Pentadoc,
- Ricoh,
- Seal Systems,
- SET Software,
- Smart Documents,
- Swiss Post Solutions,
- TNT Post,
- Wintermann Lijnco,
- Zöller & Partner.

Neue Mitglieder sind willkommen. Ansprechpartner für Interessenten sind Dr. Werner Broermann (wbroermann@zoeller.de) und Willi Engel (w.engel@bitkom.org).

Lösungs- und Dienstleistungskatalog Output-Management

Der Bitkom-Arbeitskreis Output Solutions wird in den nächsten Wochen einen Katalog präsentieren, der sämtliche Software-Lösungen und Dienstleistungen sowie deren Funktionalitäten rund um das Thema Output-Management von Anbietern präsentiert, die im Bitkom-Arbeitskreis Output Solutions organisiert sind. Er umfasst die Prozesse des variablen Transaktionsdrucks, wie sie für die individuelle und personalisierte Produktion von gedruckten oder elektronischen Dokumenten sowie für das Management aller dazu notwendigen Geräte erforderlich sind. Im Einzelnen sind damit folgende Funktionalitäten angesprochen:

- Erstellung und Generierung von Dokumenten.
- Datenaufbereitung, Verwaltung und Optimierung von Dokumenten.
- Zusammenstellung, Verwaltung und Optimierung von Sendungen.
- Verteilung und Aufbereitung von Sendungen für unterschiedliche Ausgaskanäle wie Briefpost, Fax, elektronische Post (z. B. E-Mail, Portale etc. für unterschiedliche elektronische Ausgabegeräte) sowie für Archive.
- Verwaltung und Steuerung von Hardware für diese Zwecke sowie für das Drucken, Faxen, Kopieren oder Digitalisieren (Scannen) von Dokumenten im Büro-Umfeld wie Drucker, Multifunktionsgeräte und Kuvertierer.
- Steuerung dieser Prozesse inklusive Verwaltung von Workflows, Reprints, Sendungsverfolgung, Reporting oder ähnliche übergeordnete Verwaltungsprozesse.

Der Dienstleistungssektor im Output-Management unterscheidet

sich primär nach Dienstleistungen, die Output-Management-Services und damit Teile der gesamten Verarbeitungsprozesskette anbieten oder Dienstleistungen, die Kunden darin unterstützen, eigene Lösungen aufzubauen oder vorhandene zu ersetzen oder zu optimieren. Sie werden folgendermaßen zu unterschieden:

Druckdienstleister: Hiermit sind Leistungen für solche Unternehmen gemeint, die sowohl im Outsourcing die Produktion oder Teile von ihr als auch spezielle Anfertigungen, die z. B. besondere Produkte (Hard- und/oder Software) benötigen, die man als Auftraggeber selten oder nur einmal braucht und sich daher sparen möchte. Oder sie

DMS Expo

Die folgenden Mitglieder des Arbeitskreises sind auf der DMS Expo als Aussteller vertreten:

- AKI,
- Beta Systems,
- Compant,
- Conet Solutions,
- HP Extream,
- ICOM Research,
- Icon Systemhaus,
- Kühn & Weyh Software,
- Legodo,
- Neopost,
- Océ Deutschland,
- Opentext Streamserve,
- Pentadoc,
- Ricoh,
- Seal Systems,
- SET Software,
- Swiss Post Solutions,
- Zöller & Partner.

übernehmen Teile der Produktion in Spitzenzeiten.

Zustelldienste: Die Zustelldienste übernehmen entweder den physischen Versand oder als Hybrid-Dienstleister das Versenden von elektronischen Sendungen. Sie sind als ergänzende Dienstleister das Bindeglied zwischen Versender und Empfänger und bieten damit eine mehr oder weniger global agierende Infrastrukturleistung, die wegen ihrer logistischen Ansprüche von den Output erzeugenden Unternehmen in aller Regel nicht selbst erbracht wird.

Integrationsdienstleister: Diese Dienstleister unterstützen die Kunden beim Aufbau, Ersatz oder bei der Optimierung eigener Output-Management-Kapazitäten. Sie reichen von der Beratung und Projektbegleitung bis zur Implementierung und Wartung von Lösungen, die Teile oder auch die gesamte Prozesskette der Output-Management-Verarbeitung abbilden.

Beratungsunternehmen: Diese unterstützen die Unternehmen auf dem Weg zur Lösungsfindung mit geeigneten Lösungsszenarien, die speziell zum Kunden und in die jeweilige unternehmensspezifische Architektur passen.

Der Katalog soll den Anwendern als Orientierungshilfe dienen, um die unterschiedlichen Lösungen, Software-Komponenten und Dienstleistungen innerhalb der gesamten Prozesskette des Output-Managements einzuordnen und transparenter zu machen. Es wird ca. 150 bis 200 Seiten umfassen und das gesamte Spektrum der ca. 35 Unternehmen im Arbeitskreis darstellen. Geplant ist, ihn in einer ersten Ansichtsversion zur DMS Expo 2012 den Interessenten vorzustellen.

Kontakt
Arbeitskreis
Output Solutions
im Bitkom:
Dr. Werner
Broermann,
wbroermann@zoeller.de;
Willi Engel,
w.engel@bitkom.org.