



## Einsparpotential Dokumentenmanagement

Von Christian Gericke

28.02.2009 // 18:01

Interessant sind die Zahlen von der AIIM Europe. Normalerweise sind Erhebungen in den USA nicht automatisch gültig für europäische Märkte, dennoch ist ein Fakt daraus abzuleiten.

### Dokumentenverwaltung und Missmanagement ist teuer.

Wenn man diese Zahlen liest, sollten doch wirklich die Alarmglocken schrillen.

- Die Ablage eines Dokumentes kostet im Schnitt 20 USD.
  - Wenn es falsch abgelegt wurde, kostet es das Unternehmen 120 USD und 220 USD, wenn sie es wiederherstellen müssen.
  - 7.5 Prozent der Dokumenten gehen verloren.
  - 3 Prozent werden falsch abgelegt.
  - Mitarbeiter verbringen bis zu 50 Prozent mit der Suche nach Informationen und nur 5-15 Prozent mit dem tatsächlichen Lesen der Informationen.
  - Die Zahl der Papierdokumente wächst nach einer PWC-Studie jedes Jahr um bis zu 22 Prozent.
  - Im Durchschnitt empfangen und senden Nutzer 133 Mails am Tag, die durchschnittliche MB Zahl liegt derzeit ca. bei 18 MB pro Tag, soll aber bis 2011 auf 28 MB steigen.
- Bei diesen Studien wird oft – meistens Archivhersteller getrieben – nur das Thema "Ablage & Archivierung" berücksichtigt und kostenmässig ausgewertet.

Kosten, die oft fachabteilungsübergreifend anfallen und damit nicht transparent sind, wie Dokumentenerstellung, Pflege der Dokumente und Vorlagen, Textblockmanagement, Datenintegration in Dokumente, Processing, etc, werden nicht berücksichtigt und sind weitaus grösser als vermutet.

Gerade im Banken- und Versicherungsumfeld leistet man sich noch den Luxus, Einsparpotenziale nicht auszunutzen.

Notwendige Investitionen, um z. B. Insellösungen abzuschaffen, Systeme zu konsolidieren und "state-of-the-art" Technologie einzusetzen, werden unter dem Deckmantel der "Wirtschaftskrise" verschoben.

## end-to-end? Beta Systems kauft Detec

Von Christian Gericke

14.02.2009 // 23:09

Die Dokumentenmanagementbranche konsolidiert sich weiter.

Detec geht in Beta-Systems auf. DETEC entwickelt und vermarktet Software, die der Kommunikation der Unternehmen untereinander, innerhalb des Unternehmens sowie zwischen Unternehmen und Kunden dient. Beta Systems wurde 1983 gegründet, ist seit 1997 börsennotiert und beschäftigt mehr als 600 Mitarbeiter. Kerngeschäftsfelder sind Dokumentenverarbeitung und IT-Benutzermanagement, Datenverarbeitung in Rechenzentren sowie Compliance-Lösungen.

Auszug aus der PM :

"Mit der Kombination der Produkte Laser-

Soft/ DoXite und Beta 93 wird sich Beta Systems' Kompetenz- bandbreite von einer verteilungs- und druckzentrischen Lösung hin zu einer vollständigen Prozesskette von Erstellung und Verteilung von Dokumenten erweitern."

Darin "verschwindet" ein weiterer Player aus dem Spooling- und Formatierungsumfeld in einem Technologiekonzern, das sich einen weiteren Dokumenteninfrastruktur Baustein leistet. Dies ist u.a. auf eine Veränderung der Märkte zurück zurückzuführen – reine "Spooling"-Projekte sind in den letzten Jahren stark zurück gegangen, wie auch andere Player in dem Markt seit Jahren spüren.

Es bleibt abzuwarten, wie sich die "Synergien" im gemeinsamen "Go-to-market" auswirken. 😊

## boersenblatt.net zur Nutzerfreundlichkeit von e-books

Von Klaus Lammersiek

13.03.2009 // 19:15

Unter der Überschrift "E-Books – Alles andere als kundenfreundlich" interviewt das Online-Magazin des Börsenvereins deutscher Buchhandel den c't-Redakteur Jürgen Rink. Insbesondere die Art und Weise eBooks auf den neuen Sony-Reader zu laden wird beschrieben – und kritisiert.

Kaum ist der von Sony als "Buch der Bücher" gepriesene Reader PRS 505 im Handel, sparen Journalisten und Nutzer nicht mit Kritik. Der Download von E-Books sei wegen des umständlichen und kundenunfreundlichen Handlings eine Zumutung für die Kunden, meint c't-Redakteur Jürgen Rink, der gerade den Sony Reader auf Herz und Nieren prüft. Boersenblatt.net sprach mit ihm über den E-Book-Markt, die Kundenfreundlichkeit der Geräte und die Tücken der Vertriebs- und Geschäftsmodelle.

[Link zum Artikel.](#)

## 4c-Magazin: "Das Daten-Diktat"

Von Klaus Lammersiek

09.03.2009 // 18:20

Das 4c ist das österreichische Branchenmagazin für Druck, Design und Verpackung schreibt in der Ausgabe 02/2009 als Coverstory:

Das Daten-Diktat – Mit Transpromo soll der Digitaldruck endlich zum Geschäft für Druckbetriebe werden. Vorausgesetzt, der Drucker nimmt in Kauf, sich in einen Markt zu begeben, der von ihm ungewohnte Wandlungsfähigkeit einfordert.

Wie der Transpromo-Hype die Geschäftsmodelle von Druckereien künftig durcheinander bringen wird und wie sie vom werblich finanzierten Rechnungsdruck profitieren können.

[Link zum Artikel](#)

## Amazon und HP wollen E-Books drucken

Von Klaus Lammersiek

21.10.2009 // 20:39

Interessanter Spiegel-Online-Artikel zu den Bestrebungen, die nicht mehr ohne Weiteres verfügbaren rund 500.000 Bücher der Biblio-

thek der University of Michigan so einer breiten Öffentlichkeit in gedruckter Form zugänglich zu machen.

[Link zu Spiegel-Online](#)



## Jutta Bock im Digitaldruckforum: "Digitaldruck trifft Offset"

Von Klaus Lammersiek

26.03.2009 // 14:23

Die Colormanagement-Expertin [Jutta Bock](#) schreibt im [Digitaldruck-Forum](#) über die Herausforderungen beim Einsatz von Offset- und Digitaldrucktechnik.

Die Diplom-Ingenieurin Drucktechnik erörtert Themen wie Qualitätssicherung und Standardisierung und beschreibt die Ergebnisse des diesjährigen [Fogra Digitaldruck-Symposium](#) in Frankfurt.

Zum wird auf die noch fehlende ISO-Norm hingewiesen – und die Probleme zusammen gefasst, die bei der Qualitätsbeurteilung der verschiedenen Herstellungstechniken entstehen. Zu anderen werden auch die Möglichkeiten und Risiken beschrieben, die zum Beispiel der größere Farbraum des Digitaldrucks bietet.

Unter der Überschrift "Existenzberechtigung" fordert Jutta Bock zum Einen dort, wo der Digitaldruck mit Corporate-Design-Themen konfrontiert wird, eine Bewegung hin zum Offsetdruck – zum Anderen ermutigt sie, den Möglichkeiten freien Lauf zu lassen, dort wo der Digitaldruck einzigartig ist – zum Beispiel bei den Fotobüchern.

Ein abschließendes Fazit und die hier unten noch zitierte gute Übersicht über Marktfelder des Digitaldrucks gibt's dann auch noch.

### Weitere Informationen:

- [Link zum Artikel](#)

**Marktfelder im Digitaldruck  
(aus dem Digitaldruck-Forum-  
Artikel von Jutta Bock)**

### Kleinformatiger Digitaldruck

- Statischer Kleinauflagendruck
- Vorabauflagen oder Nachbestellungen
- Musterexemplare
- Geschäftsberichte
- Werbemittel
- Bedarfsorientiertes Drucken
- Book-on-Demand
- Just-in-Time-Produktion
- Fotobücher
- Personalisierte Bücher
- Ortsverteiltes Drucken
- Zeitungen (Distribution/Aktualität)
- Agenturen und Druckereien mit mehreren Niederlassungen
- Kooperationen
- Variabler Datendruck
- Personalisiert/individualisierte Bücher, Zeitschriften und/oder Zeitungen
- Unterschiedliche Sprachfassungen
- Transaktionsdruck, One-to-One Marketing

### Gedruckte Elektronik

#### Großformatdruck

- Banner/Fahnen
- Gebäudeverhüllungen
- Textildruck
- Fahrzeugfolien
- Leuchtkästen
- Fotos und Poster
- Bandenwerbung
- Give-Aways
- Plakatwerbung
- Fahrzeugplanen
- Wandbilder

## Autoren vor Ort

Von Christian Gericke

13.02.2009 // 21:26

### Hunkeler Innovationdays 2009

Vom 16. bis am 19. Februar 2009 öffnen die [Innovationdays 2009](#) in Luzern ihre Tore. Dieser Branchenanlass legt auch in seiner achten Auflage noch einmal kräftig zu: das Interesse wächst zusehends und mit ihm auch die Anzahl internationaler Besucher. Die räumliche Expansion in eine zweite Messehalle bringt einen Zuwachs der Ausstellungsfläche von bislang 5000 auf neu 9000 Quadratmeter.

Trotzdem bleiben die Innovationdays das kompakte Branchentreffen mit einem sowohl in die Tiefe wie in die Breite reichenden Angebot an integrierten Lösungen auf konzentriertem Raum. Mit dabei sind wiederum 60 Aussteller, unter ihnen die namhaften Hersteller von Digitaldrucksystemen sowie zahlreiche Anbieter aus dem Finishing-, Verbrauchsmaterial- und dem IT-Bereich.

### Doxnet vor Ort

Wiederum rundet das [Doxnet-Forum vor Ort](#) (ehemals Xplor vor Ort) die Innovationdays 2009 ab. Neben interessanten Fachvorträgen rund um das moderne Dokumenten-Management bietet dieser Anlass die Plattform für die Begegnung und das Gespräch unter allen interessierten Vertretern der Branche.

## Lightning Source produziert in 2008 mehr als 2 Mio. Bücher

Von Klaus Lammersiek

13.02.2009 // 20:22

Der nach eigenen Angaben weltweite Marktführer im Book-On-Demand-Geschäft, das britische Unternehmen Lightning Source vermeldet einen signifikanten Anstieg an digital produzierten Büchern. Im Jahr 2008 wurden rund 2 Millionen Bücher hergestellt.

Mit über 6.500 Verlagen als Partnern rechnet das Unternehmen aus der Ingram Book Group mit rund 20% Wachstum in 2009.

Lightning Source bietet mit Produktionsstandorten in England und den USA Verlagen die Möglichkeit, Bücher nachfragebezogen in jeder Stückzahl – auch Auflage Eins – herzustellen.

Produziert wird auf OCE- und HP-Indigo-Systemen.

### Weiterführende Informationen:

- Den vollständigen englischsprachigen Artikel der PrintWeek [hier](#).
- [Lightning Source](#) über Prinzip und Vorteile von Book-on-Demand.



## Link-Tipp: Upload-Magazin zu "Blog to Print"-Konzepten

Von Klaus Lammersiek

12.02.2009 // 20:04

Das [upload-magazin](#) hat zwei sehr gute Artikel zusammengestellt, die sich mit "blog-to-print" beschäftigen.

Unter dem Titel ...

### **Gedruckt, gesammelt, gesichert: Blogs als Zeitungen, Magazine, Bücher**

werden Projekte beschrieben, die Bloginhalten zu Büchern und Zeitschriften verarbeiten:

- Blogposts in der digitalen Bibliothek: [Blog-bibliothek.ch](#)
- Blogposts als Magazin: [analog-Magazin.de](#)

- Exkurs: [MagCloud.com](#), Print-Magazin selber machen
- Blogposts als Zeitung: " [The Printed Blog](#) ", "Things Our Friends Have Written"
- Blogposts als Buch: " [mindestenshaltbar](#) " und " [Lifehacker](#) "
- Blogposts als PDF: "Blog To Mag"-Projekt von [trendschau](#)

Unter dem Titel ...

### **Vom Blog zum Magazin: die richtigen Tools**

... werden einige Tools beschrieben und bewertet, die Blog-Beiträge zu Magazin-PDFs

verarbeiten:

- [issuu.com](#) und [lulu.com](#)
- Online-Varianten im Magazin-Design: [Tabloid](#) und [Feedjournal](#)
- Online-Varianten im E-Book-Design: [Feedbooks & Co.](#) ([Blog2Print](#), [Blogbooker](#), [Starscape](#), [RSS2PDF](#), [Feedbooks](#))
- Offline-Varianten: [Web2book](#), [Word](#), [WPTex](#) & Co.

Spannende Themen, auch um eher print-affine Menschen mit Blog-Inhalten zu erreichen.

## Intelligente, interaktive Dokumente für Zweigstellen und Filialen

Von Christian Gericke

15.02.2009 // 10:14

### **Die nächste Dimension in der Automatisierung von Unternehmensdokumenten:**

Intelligente, interaktive Dokumente für Zweigstellen und Filialen

Den meisten Unternehmen ist bewusst, dass die Kommunikation mit Kunden ein unerlässlicher und integraler Bestandteil erfolgreicher Customer-Relationship-Management (CRM)-Programme ist. Ein Großteil dieser Kommunikation findet dabei in den Außenstellen des Unternehmens wie lokalen Niederlassungen, Zweigstellen oder Filialen statt. Dort werden Briefe, Angebotsanfragen, Anträge, Angebote, Marketingmaterialien, Schreiben, Richtlinien, Verträge und unzählige andere Dokumente erstellt, bearbeitet, produziert und an die Kunden geschickt. Ob Verkaufsvertreter, Versicherungsmakler, Kundendienstmitarbeiter oder Mitarbeiter in einer Zweigstelle – sie alle nutzen seit Jahren Text- und Bildverarbeitungsprogramme auf ihren lokalen PCs und Laptops, um die Dokumente zu erstellen, die sie am jeweiligen Ort lokal benötigen. Diese Textverarbeitungsprogramme und punktuellen Insellösungen gewährleisten jedoch keine effektive Kontrolle des Inhalts, der Einhaltung von Unternehmensrichtlinien und -standards und eine Integration der Dokumente und Mitteilungen in die sonstigen Auftragsabwicklungsprozesse (Fulfillment-Prozesse) von Seiten des Unternehmens.

Während eine solche Umgebung den Anwendern einerseits zwar eine absolute Flexibilität ermöglicht, stellt sie andererseits die Unternehmen vor eine Reihe von Herausforderungen und Problemen.

1. Textverarbeitungsprogramme und punktuell Insellösungen geben dem Anwender

zwar Flexibilität, sie schaffen jedoch auch eine unkontrollierte und unstrukturierte Umgebung, die nicht in angeschlossene Systeme integriert ist. Daraus können sich für Unternehmen erhebliche Kosten und auch rechtliche Probleme ergeben.

2. Unternehmen versuchen, ihre Textverarbeitungsumgebung durch die Entwicklung und Pflege von Dokumentvorlagen und Makros zu kontrollieren. Diese definieren genau, welche Teile und Bereiche der Dokumente die Anwender bearbeiten dürfen. Um Fehler zu verhindern und alle möglichen Arten von Dokumenten zu unterstützen, müssen Unternehmen häufig Tausende solcher Vorlagen erstellen und pflegen. Diese Lösung lässt den Anwendern einerseits wenig Flexibilität, um die individuellen Anforderungen der Kunden zu erfüllen. Andererseits belasten die Unternehmen sich mit der Pflege Tausender abgewandelter Dokumentvorlagen – ein Problem, das durch Geschäftserweiterungen und die Unterstützung verschiedener Sprachen noch verstärkt wird.
3. Ein weiterer verbreiteter Ansatz zur Unterstützung von dezentral erzeugten Dokumenten und Mitteilungen wie Korrespondenz und Berichterstattung ist, Datenformulare zum Ausfüllen zu verwenden. Die persönlichen Daten werden dabei in die Formulare eingegeben und dazu genutzt, ein fertiges Dokument zu generieren. Diese Methode funktioniert gut, solange die einzugebende Datenmenge begrenzt ist. Sie unterstützt jedoch nicht ohne Weiteres Anforderungen in Bezug auf Design, Formatierung oder Inhalte. Werden diese verlangt, ist diese Methode für die meisten Anwender wenig sinnvoll, da in der Regel mehrere Runden erforderlich sind, bis das fertige Dokument endlich so aussieht, wie es aussehen soll.

Wegen des hohen Zeitaufkommens, das benötigt wird, um Fragen des Zeilenumbruchs, der Schriftart und der Abstände zu lösen, ist diese Methode nicht produktiv.

4. Lokale Dokumente werden meist direkt in der Zweig- oder Außenstellen zusammengestellt und verschickt, da der Dokumentenprozess nicht in die allgemeinen übergreifenden Auftragsabwicklungs- und Herstellungssysteme des Unternehmens integriert ist. Denn lokale Systeme können mit den zentralen Herstellungssystemen vielfach aufgrund von Problemen mit der Wiedergabebetreue der Dokumente oder sonstiger System-Inkompatibilitäten nicht integriert werden. Dies hat zur Folge, dass lokale Mitarbeiter viel Zeit mit kundenspezifischen Auftragsabwicklungen und Postversand verbringen, etwa bei der Zustellung von Marketingmaterial oder bei Einladungen zu Veranstaltungen. Dies ist nicht nur unproduktiv, sondern auch eine vergebene Chance, um Portoeinsparungen durch Massensendungen zu nutzen. Darüber hinaus wird nicht sichergestellt, dass Kopien der Dokumente und Mitteilungen archiviert werden. Zudem ist es einerseits sehr teuer, in Zweigstellen einen Bestand von Zusatzmaterial wie Broschüren, Prospekte und sonstigen Dokumenten aufzubewahren, und es stört andererseits die Geschäftsabwicklung, wenn die erforderlichen Unterlagen nicht verfügbar sind.

Diese Szenarien sind nicht nur problematisch und unproduktiv für die Anwender, sondern verursachen auch viele Probleme innerhalb des Geschäftsbetriebs, wie zum Beispiel:

- Mehr Anrufe beim Kundendienst und eine schlechte Öffentlichkeitswirkung für das Unternehmen, wenn Kunden Mitteilungen mit Fehlern oder falschem Inhalt erhalten.
- Frustrierte Kunden, wenn Kundendienstver-



treter keinen Zugang zu den aktuellsten Kundendokumenten haben.

- Nutzung teurer IT-Ressourcen für die fortlaufende Entwicklung und Pflege von Dokumentvorlagen.
- Schlechte Wirkung des Unternehmens auf den Kunden, wenn von verschiedenen Abteilungen nicht übereinstimmende Mitteilungen verschickt werden.
- Hohe Druck-, Versand- und Auftragsabwicklungskosten infolge dezentralisierter, manueller Prozesse.
- Fehlendes Aufzeichnungsmanagement und fehlende Dokumentation der editierten Dokumente, die an Kunden geschickt werden.
- Nichteinhaltung staatlicher Bestimmungen und Vorschriften bei den Inhalten von Dokumenten, was zum Beispiel zu Bußgeldern führen kann.
- Inkonsistente Verwendung von Unternehmensstandards, was zu Problemen bei der Vermarktung führt.

### **Die Lösung**

Um diese Herausforderungen zu meistern,

bedarf es einer intelligenten interaktiven Lösung, die in die zentralen Systeme des Unternehmens und der Dokumentenherstellungsumgebung integriert ist.

Die Lösung muss intelligente allgemeine Dokumentvorlagen zur Verfügung stellen, die Regeln und eine Logik enthalten, die unterschiedliche Geschäftszweige und verschiedene Abwandlungen des

ausgefüllten Dokumentes berücksichtigen. Zudem muss sie Dokumentvorlagen zur Verfügung stellen, die den Arbeitsablauf für den Anwender vereinfachen und den Ausfüllprozess der Dokumentvorlage für den Anwender durch Drop-Down-Menüs, Kontrollkästchen, Interviewseiten sowie kontextsensible Hilfen erleichtern.

Um den Genehmigungsprozess eines Dokuments zu beschleunigen und die Einhaltung von Richtlinien zu gewährleisten, müssen alle Änderungen des Anwenders an den Daten, Inhalten und am Design verfolgt werden. Dokumentvorlagen müssen zur Verfügung gestellt werden, die in Echtzeit automatisch Daten und

Inhalte aus Unternehmensquellen wieder finden, damit beim Öffnen der Vorlage bereits bestimmte Bereiche kundenspezifisch ausgefüllt sind oder im weiteren Verlauf je nach Eingabe des Anwenders entsprechend automatisch ausgefüllt werden.

Ein wesentlicher Vorteil einer interaktiven Dokumentenlösung für dezentral aufgebaute Unternehmen ist, wenn sie den Herstellungssystemen ermöglicht, Daten und Inhalte aus den editierten Dokumentvorlagen zu verarbeiten, um die Auftragsabwicklung zu automatisieren und die Datenbanken sowie die Aufzeichnungsmanagement- und Archivierungssysteme des Unternehmens zu aktualisieren.

Ohne eine umfassende Plattform, die nahtlos auflagenstarke, bei Bedarf erstellte und interaktive Dokumente unterstützt, haben Unternehmen mit den Problemen einer manuellen, fehleranfälligen und ineffizienten Umgebung zu kämpfen, was hohe Verluste mit sich bringt – sowohl in finanzieller Hinsicht als auch bezüglich der Kundenbindung.