

Nr. 4

April 2017
15. Jahrgang
Einzelpreis 7,90 €
ISSN 1612-0795

postmaster magazin

Datendruck · Dokument · Sendung



**W+D lädt im Juni
zu Direct Mail
Days 2017 ein**

28./29. Juni 2017 – Neuwied



Die große Show der kleinen Firma

Hunkeler mit Digitaldruck-Messe der Superlative

Highspeed-Inkjet-Papiere

Vertraute Haptik für die neue Welt

Mailroom digital

Selber machen oder Profis ranlassen?

Cebit 2017

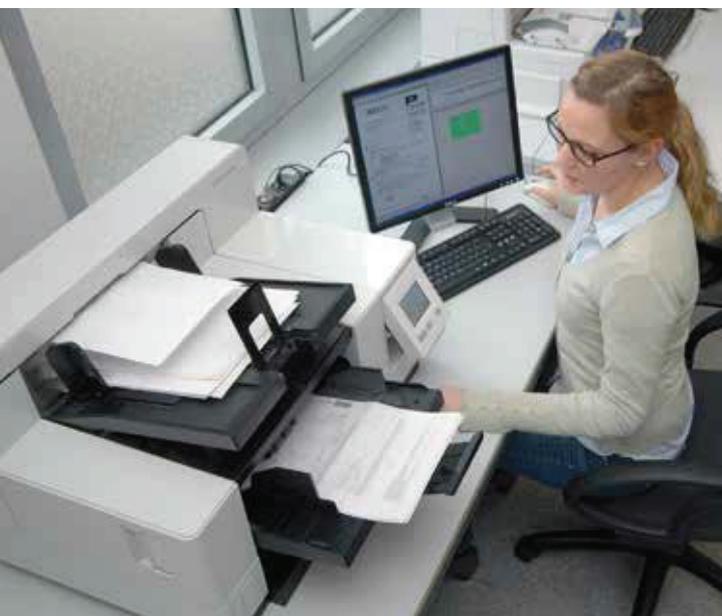
Unternehmen und ihre Produkte im Spotlight

Der Schuss muss treffen!

Print und andere Outputkanäle: nur im Team erfolgreich

Der lange Weg zur digitalen Transformation

Die Erfahrungen eines modernen Scan-Dienstleisters zeigen eine differenzierte Perspektive auf das digitale Zeitalter.



Corinna Scholz für ALPHA.COM (2)

Wunder, denn es gibt für die fortlaufenden Veränderungs-Prozesse der digitalen Transformation nicht den einen, goldenen Weg. Stattdessen muss jedes Unternehmen seine Digitale Agenda finden. Viele unserer Kunden vermitteln den Eindruck, dass sie sich dabei ganz schön allein gelassen fühlen. Und zwar nicht in der Definition von Zielen – sondern auf dem Weg dorthin. Denn der steckt voller Stolpersteine.

Postmaster-Magazin: So wie die Entwicklung neuer digita-

ler Geschäftsmodelle und Dienstleistungen?

Hellmig: Darüber wird aktuell ja viel berichtet und es klingt vielversprechend insbesondere dann, wenn es mit neuen Wettbewerbschancen für Deutschland in Verbindung gebracht wird. Es bleibt abzuwarten, inwiefern unsere Wirtschaft wirklich davon profitiert.

Den überwiegenden Teil unserer Kunden sehe ich mit ganz anderen Herausforderungen konfrontiert: Es geht darum, die internen Abläufe nachhaltig zu verbessern, sprich schneller und effizienter zu werden. Dies ist nach wie vor Kernziel von Optimierungs-Strategien und gewann so richtig an Schwung, als das Thema Dokumenten-Management aufkam. In den 1990ern schien das papierlose Büro greifbar nahe. Und was ist passiert? Medienbrüche gibt es nach wie vor zuhauf. Nur haben Sie heute eine andere Qualität.

Postmaster-Magazin: Neue Technologien können Geschäftsprozesse deutlich einfacher machen. Sehen Sie das nicht so?

Hellmig: Apps fürs Handy oder Web-Clients für Fachanwendungen sind für Nutzer un-
gemein praktisch. Und die Kommunikation über elektronische Kanäle läuft deutlich schneller. Das möchte wohl keiner mehr missen.

Aber die ausgelösten Geschäftsprozesse sind auf strukturierte Daten angewiesen. Und die müssen nach wie vor im Posteingang generiert werden. Es ist im Prinzip egal, ob ein Kunde seine Bestellung über die Website auslöst, per E-Mail schickt oder mit Papierpost versendet: Immer muss ein Dokument erfasst, inhaltlich klassifiziert und die nötigen Daten ausgelesen werden, um den Vorgang überhaupt bearbeiten zu können. Damit nimmt die Optimierung der Dokumenten-Verarbeitung einen zentralen Punkt in der Wertschöpfung ein – egal, ob die analog oder digital ist.

Je mehr Intelligenz in die Aufbereitung des Eingangs investiert wird, desto höher fällt der Nutzwert aus. Hier ist es wichtig, eine ideale Kombination aus Technologie und Orga zu finden. So lassen sich zum Beispiel Dokumente mit Merkmalen versehen, die den Informationsfluss und die weitere Bearbeitung steuern. Das ist wenig Aufwand mit großem Effekt.

Auch die zunehmende Datenflut erweist sich für viele als Problem. So bekommen wir immer mehr Anfragen, wie sich große Mengen an E-Mails mitsamt Anhängen verschiedenster Formate in kurzer Zeit formal prüfen und klassifizieren lassen.

Mit Scannen hat das so gar nichts mehr

Die Medien berichten fast täglich über die großen Chancen für Europas Industrie. Diverse Studien beleuchten den Stand, den deutsche Unternehmen bereits erreicht haben. Es scheint so, als dass jede Organisation eine Digitale Agenda entwickeln muss, um zukunftsfähig zu bleiben. Doch wie sieht die gelebte Praxis heute wirklich aus? Thomas Hellmig, Geschäftsführer des DMS-Dienstleisters Alpha Com, schildert uns seine Erfahrungen.

Postmaster-Magazin: Die Digitalisierung gilt als Gradmesser für künftige Wettbewerbs-Chancen. Was müssen deutsche Unternehmen tun, um ihre digitale Transformation voranzutreiben?

Hellmig: Was bedeutet Digitalisierung denn genau? Meine Erfahrung ist, dass jeder etwas anderes darunter versteht. Kein

zu tun, auch wenn wir noch häufig als „Scan-Dienstleister“ bezeichnet werden, weil der Begriff in der Branche etabliert ist.

Postmaster-Magazin: Welche Rolle spielen rechtliche Rahmenbedingungen?

Hellmig: Die Unsicherheiten zur elektronischen Archivierung, wie in den 1990ern und 2000ern sind zum Glück passe. Und das Steuervereinfachungsgesetz von 2011 sowie die GoBD in 2014 haben die elektronische Rechnung für alle praktikabel gemacht. Die rechtlichen Vorgaben passen sich also durchaus den neuen Technologien an. Doch vereinfacht die elektronische Rechnung ihre Bearbeitung beim Empfänger? Klares Nein nach unseren Erfahrungen.

Postmaster-Magazin: Ein Ziel der digitalen Transformation soll sein, verkrustete Strukturen aufzubrechen. Welche Ansätze sehen Sie da?

Hellmig: Die wenigsten Geschäftsabläufe werden heute komplett automatisch abgewickelt. Sie werden von Mitarbeitern getragen – und die muss man einbeziehen in Veränderungsprozesse. Das hilft es wenig, den Mensch als „Stolperstein der Digitalisierung“ zu sehen. Unser Ansatz ist es, Organisationen auf ihrem Weg zur digitalen Transformation zu begleiten. Also auf das Miteinander zu setzen anstatt auf ein Gegeneinander.

Postmaster-Magazin: Bitte nennen Sie ein Beispiel.

Hellmig: Das digitale Zeitalter verlangt von vielen Mitarbeitern, geliebte Abläufe zu ändern. Wer macht das schon freiwillig? Die Digitale Agenda darf also nicht nur tolle Ziele enthalten, sondern muss vom Management vorgelebt werden. Insbesondere die Übergangszeit des Strukturwandels sollte betrachtet und aktiv gestaltet werden. Zudem erreicht man Akzeptanz bei den Mitarbeitern nur dann, wenn sie die eigenen Vorteile klar erkennen. Das Management sollte Strategien zur Digitalisierung also nicht mit

Praxis-Tipp: Großes Ziel in kleinen Schritten umsetzen

Eine Firma nimmt den anstehenden Umzug zum Anlass, den kompletten Bestand an Altakten digitalisieren zu lassen. Diese einmalige Bestandsübernahme erspart den Umzug von großen Papiermengen, die eh nur rudimentär genutzt werden. Die Mitarbeiter freuen sich über den deutlich schnelleren Dokumenten-Zugriff und nutzen das elektronische Archiv zunehmend intensiver. Trotzdem verlangt das Management nicht von ihnen, sofort ihre – vornehmlich papierbasierte – Arbeitsweise umzustellen. Vielmehr wählen die Fachbereiche ausgewählte Vorgänge aus, um sie rein elektronisch abzubilden und auszuführen. Die Nutzer können Erfahrungen machen und diese in künftige Erweiterungen einfließen lassen. Der Start erfolgt im Außendienst, der besonders vom mobilen Zugriff auf komplette Akten profitiert.

denen zum Stellenabbau vermischen. Ein weiterer Erfolgsfaktor ist, das große Ziel in vielen, kleinen Schritten umzusetzen. Ein gelungenes Beispiel des „weichen Umstiegs“ findet sich im oberen Kasten.

aus datenschutzrechtlichen Gründen wie Banken und Versicherungen. Es gilt also sorgfältig abzuwägen, wo sich Digitalisierungs-Strategien lohnen.

Postmaster-Magazin: Wie lautet ihr Fazit?

Thomas Hellmig: Jede Organisation sollte sich mit der digitalen Transformation beschäftigen. Über Sinn und Unsinn muss das jeweilige Management entscheiden. Wer diesen Weg beschreiten möchte, sollte eine digitale Agenda entwickeln und Zeit einplanen. Denn bis die digitale Transformation gelebte Wirklichkeit im Geschäftsleben ist, werden oftmals noch viele Jahre vergehen. Umso sinnvoller scheint es, die Übergangszeit aktiv zu gestalten.

Postmaster-Magazin: Vielen Dank für das Gespräch!

Corinna Scholz



Thomas Hellmig, Geschäftsführer Alpha Com

Postmaster-Magazin: Welche Bedeutung hat Internet of Things (IoT) für Sie?

Thomas Hellmig: Das Internet der Dinge lässt uns davon träumen, alles virtuell finden und erledigen zu können. Die Realität in Deutschland sieht aber anders aus! Das erleben wir Tag für Tag, wenn wir bei Kunden Berge an Papier zur Verarbeitung abholen. Es gibt

Branchen in Deutschland, die wenigstens mittelfristig mit dem Medienbruch leben müssen – und es auch wollen, zum Beispiel

Stolpersteine der digitalen Transformation

1. Strukturwandel – Abschied von gewohnten Prozessen

Erfolgs-Tipp: Das Management muss den Wandel praktisch vorleben.

Erfolgs-Tipp: In der Digitalen Agenda nicht nur die Ziele formulieren, sondern auch die Übergangszeit betrachten.

2. Akzeptanz – gelingt nur, wenn die Mitarbeiter ihre Vorteile sehen

Erfolgs-Tipp: Strategien zur Digitalisierung nicht mit Stellenabbau gleichsetzen.

Erfolgs-Tipp: Sorgfältig abwägen, wo sich Digitalisierungs-Strategien lohnen.

Erfolgs-Tipp: Mitarbeiter aus allen Ebenen bei der Planung einbeziehen und ihr Feedback ernst nehmen.

Erfolgs-Tipp: Je kleiner die Veränderungen ausfallen, desto einfacher lässt sich das Personal darauf ein.

3. Neue Technologien - sind nur so gut wie das Prozess-Design

Erfolgs-Tipp: Welche Anforderungen ein Vorgang stellt und wie er sich optimal abwickeln lässt, sollte ausreichend – und immer wieder – in einem interdisziplinären Team diskutiert und angepasst werden.