



Regel Informationsaustausch fand auf dem 15. DOXNET-Ausstellungskongress in Baden-Baden statt.

# Dokumente facettenreich managen

**15. DOXNET-Ausstellungskongress in Baden-Baden.** Fast 700 Einzel- und 200 Firmenmitglieder bilden das Forum für DOXNET – The Document X-perts Network e. V., das sich dem „anwendergetriebenen“ Informationsaustausch verschrieben hat. In diesem Jahr ergänzten über 40 Aussteller den Fachkongress, der traditionell in Baden-Baden stattfindet.

Ob ECM, CCM oder DMS – auf einen informationsbasierten Wissensaufbau kommt es an, wobei die Projekte zu Wissensdatenbanken zumeist gescheitert sind. Informationen befinden sich zwar zu jeweils 30 Prozent auf Papier und in E-Mails, jedoch zu 40 Prozent in den Köpfen. Pfl egten 2008 noch 80 Prozent der Kunden, mit den Unternehmen zu telefonieren, ist diese Zahl bereits 2011 auf 36 Prozent zurückgegangen und wurde durch E-Mails abgelöst. Nach Umfragen vertraut jeder zweite Mitarbeiter nicht den vorhandenen Informationen und gar 60 Prozent verfügen gar nicht über die notwendigen Informationen zur Aufgabenerfüllung. „Maßgeblich,“ erklärt Guido Schmitz (Pentadoc Consulting), „ist ein richtiger Wissensaufbau in Form von Just-in-time-Informationslogistik.“ Zweifelhaft scheint dabei, ob es sinnvoll ist, wie die FAZ schreibt, dass die Chefs ein Viertel ihrer Arbeitszeit im Internet verbringen.

## Zentrales Medium „E-Mail“

Eine Studie aus 2012 besagt, dass für 72 Prozent der Verbraucher die E-Mail der beliebteste Kontaktkanal bei der Kommunikation mit Unternehmen ist. „Erwartet wird“, bestätigt Thomas Schneider (InovoOlution), „ein transparenter und kompetenter Umgang mit der digitalen Post – und eine Antwort innerhalb weniger Stunden.“ Der E-Mail-Eingang nimmt pro Jahr um 20 bis 30 Prozent zu, die Geschäftsprozesse sind aber nur bedingt auf dieses Medium eingestellt. Der Eingang erfolgt teils zentral, dezentral oder „persönlich“. E-Mails müssen teilweise langzeitarchiviert werden. Die Formate der E-Mail-Anhänge können wichtige Daten enthalten. E-Mails in Farbe sind im Allgemeinen zu groß für eine Weiterverarbeitung. E-Mail-Prozesse gehen über reines Input-Management hinaus. InovoOlution bietet eine Lösung („NOVO Mail“) an, mit der alle Eingangsdokumente erfasst, inklusive

Attachments inhaltlich analysiert und in definierte Geschäftsprozesse überführt werden können.

## Input meets Output

„Input und Output“, ist sich Harald Grumser (Compart) sicher, „werden sich immer mehr Komponenten teilen.“ Erfassung, Verwaltung, Speicherung, Ausgabe und Bewahrung sind die relevanten Prozesse für ein ECM – Enterprise Content Management, wie es AIIM (Association for Information and Image Management) 2010 definiert hat. „Dieser Begriff,“ vermutet Harald Grumser, dem ohnehin die Funktion „Erstellen“ fehle, „ist nur ein geistiger Flaschenzug und wird irgendwann wieder ersetzt werden.“ Für ihn ist auch der Begriff DMS – Document Management System – nur „eine unscharfe, ehemalige Bezeichnung für die datenbankgestützte Verwaltung elektronischer Dokumente“.

## Mehr Kanäle und weniger Papier

Technologisch bedingte Entwicklungen bei Medienverfügbarkeit und -nutzung werden insbesondere beim CCM (Customer Communications Management) sichtbar. „Die Anzahl der Kommunikationskanäle“, berichtet Ralf Schlözer (InfoTrends), „ist rapide gestiegen.“ CCM-Software erreicht inzwischen weltweit einen Umsatz in Höhe von 700 Millionen Euro (2012), den sich Firmen wie Actuate, EMC, HP, OpenText oder Pitney Bowes teilen. Zielgerichtete Kommunikation und mobile Endgeräte (vor allem Smartphones) lassen das Papiervolumen im Verbrauch sinken. So verliert der Transaktionsdruck (jetzt 80 Milliarden A4-Seiten) jährlich etwa drei Prozent an Menge, ersetzt durch elektronische Dokumente. Dieser Effekt der steigenden papierlosen Verarbeitung wird in den USA auf jährlich 15 Prozent beziffert.

## Partnerschaft docFORUM

Vor zwei Jahren fanden sich fünf Unternehmen zu einer Partnerschaft zusammen, die von überschneidungsfreien, sich sinnvoll ergänzenden Produkten und Lösungen getragen ist. Unter dem Schirm docFORUM verfolgen die Stuttgarter icon Systemhaus (Erstellung und Formatierung von Dokumenten), SET in Hannover (Prozessoptimierung in der Drucknachbearbeitung), inovoOlution in Utting am Ammersee (E-Mail-Management), levigo in Holzgerlingen (Dokumenten-Viewer) und die österreichische xyzmo (Unterschriftslösungen) eine gemeinsame Marktbearbeitung. (Noch) nicht im docFORUM einbezogen ist die Nürnberger output.ag (2008 gegründet und heute einschließlich verbundener Unternehmen 60 Mitarbeiter stark), die den digitalen Dokumentenversand propagiert und unter der Bezeichnung „SmartOutput“ ein Portal anbietet. ■

**Autor:** Norbert Henkel, freier Journalist.



**Thomas Schneider**, Geschäftsführung InovoOlution: „Antwort innerhalb Stunden.“