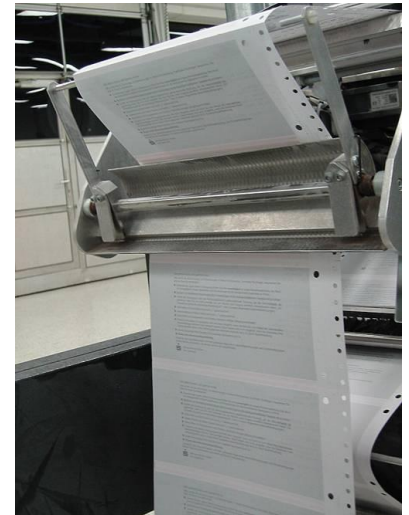


# Erfolgsfaktoren in der Dienstleistungsbranche

## Moderne Druck- und Versandzentren

André Berger, Geschäftsführer edataprocessing GmbH  
Baden-Baden, 23. Juni 2009



**Zu meiner Person**

**Unsere Definition eines modernen Druck- und Versandzentrums**

**Rahmenbedingungen für moderne Druck- und Versandzentren**

**Wirtschaftliche Faktoren**

**Erfolgsfaktoren aus Sicht der Dienstleistungsbranche**

**edataprocessing, Full-Service-Dienstleister**

**Ausblick**

**..und aus welcher Perspektive ich über Erfolgsfaktoren in der Dienstleistungsbranche Druck- und Versandzentren spreche.**

1994	1997	2000	2002
Studentischer Nebenjob	Gründung des Berger EDV Service	Gründung der edataprocessing GmbH	Gründung der edatasystems GmbH
<b>Tätigkeit: Druck- und Kuvertieroperator</b>	<b>Tätigkeit: GF, Vertrieb, Operating</b>	<b>Tätigkeit: GF, Vertrieb, Marketing</b>	<b>Tätigkeit: Geschäftsführung</b>

## **2009**

André Berger

Jahrgang 1973

Verheiratet

Vater von drei Kindern: Simon (5), Julia (3), Alexander (1)

Geschäftsführer der Unternehmensgruppe edata mit

- 300 Mitarbeitern
- Hauptsitz in Gelsenkirchen
- weiteren Standorten in Deutschland und der Schweiz

# Unsere Definition eines modernen Druck- und Versandzentrums

## Druck- und Versandzentrum

Druckdateneingang / Druckdatenaufbereitung  
Datenanreicherung – Sendungsbündelung -  
DV-Freimachung - Beilagensteuerung

Druck-  
spoolsysteme

Distributionskanäle  
Aufbereitung für Archiv,  
elektronischen Versand etc.)

### Produktion

Drucker



Operator

Kuvertierung



Operator

Kamera

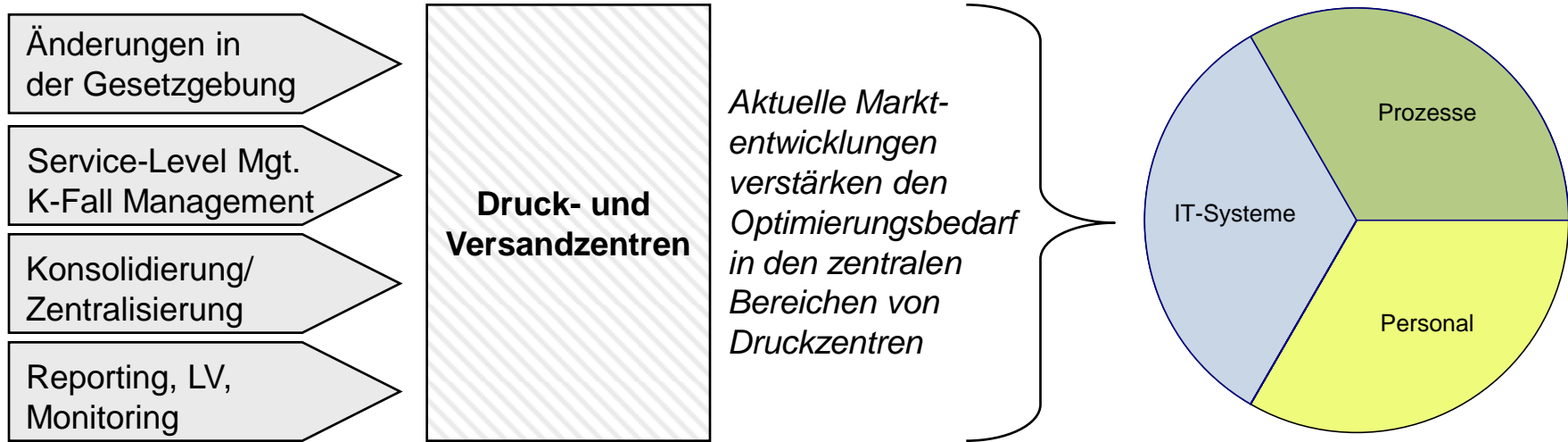
Versand



Operator

Produktions-  
übergreifende  
Begleitung  
mittels  
Infrastruktur-  
management-  
software

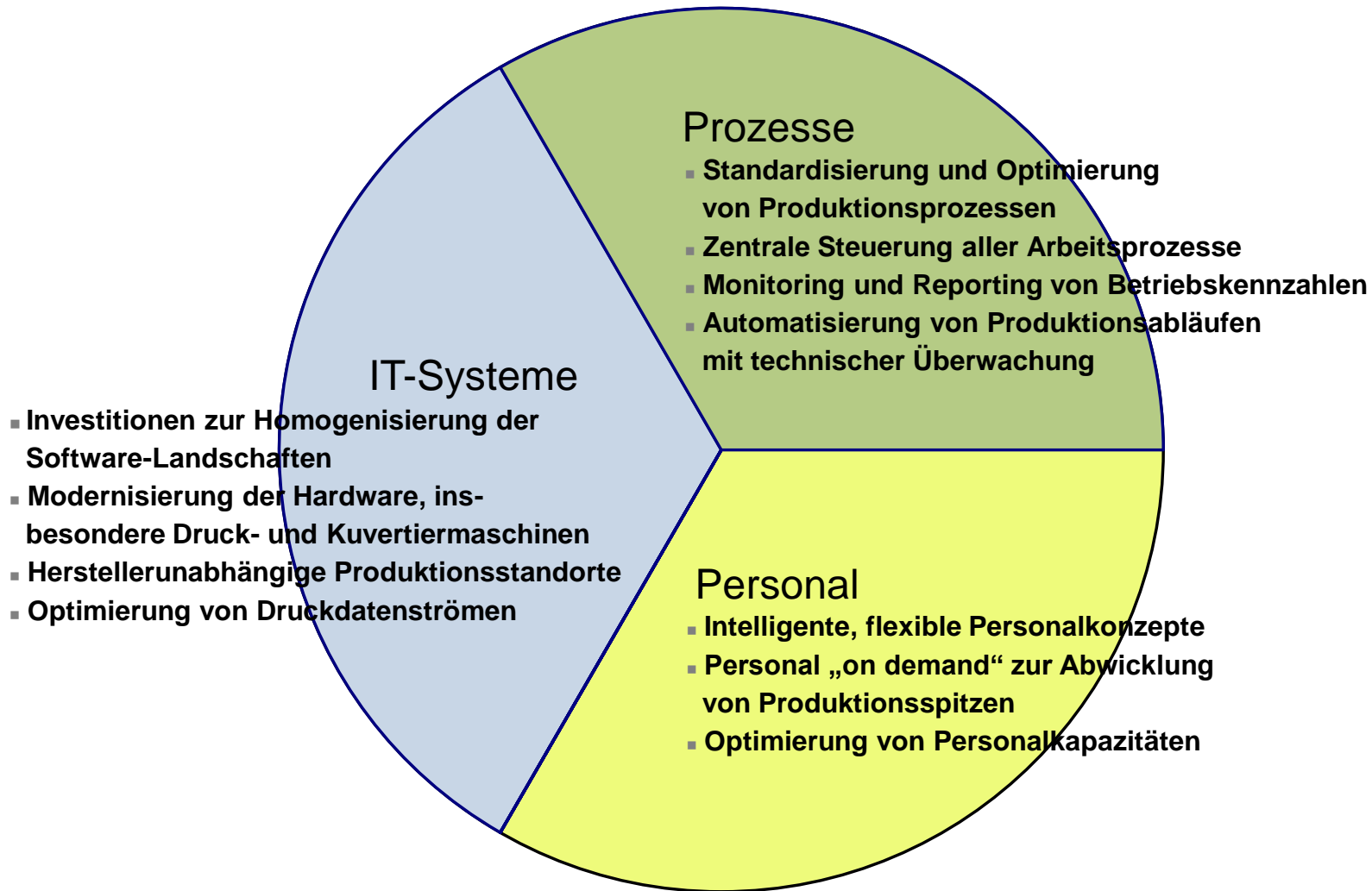
- Dokumentation Produktionsaufträge
- Produktionsplanung / -steuerung
- Monitoring / Reporting
- Steuerung Sendungsverfolgung / Nachdruck
- Rückmeldung Informationen zur Leistungsverrechnung



## Folgen

- Optimierungsbedarf in der IT-Landschaft durch heterogene Hard- und Softwareplattformen
- Anpassung von Druckdatenströmen
- Standardisierung von Produktionsprozessen
- Implementierung eines Service-Level Managements
- Automatisierung des Reprint und der Sendungs- und Dokumentenverfolgung
- Realisierung der Sendungsoptimierung
- Portooptimierung / Nutzung von Portorabattierungen
- Entwicklung von Backup-Lösungen im K-Fall

## Optimierung der Faktoren Kosten, Zeit und Qualität in Druck- und Versandzentren



- **Kunden dort abholen, wo sie stehen**

Individuelle Unterstützung des Kunden von der Bereitstellung eines Operators für die Produktion bis zum Aufbau eines prozessoptimierten Druck- und Versandzentrums

- **Wissen, worüber der Kunde spricht**

Beratung und strategische Ausrichtungen kann nur der empfehlen, der die Kundenprozesse von der Basis aus kennt - „Bottom-up“ statt „Top-Down“

- **Konzentration auf das Ganze**

Ganzheitliche Betrachtung über alle Prozesse und Entwicklung von individuell abgestimmten Kundenlösungen

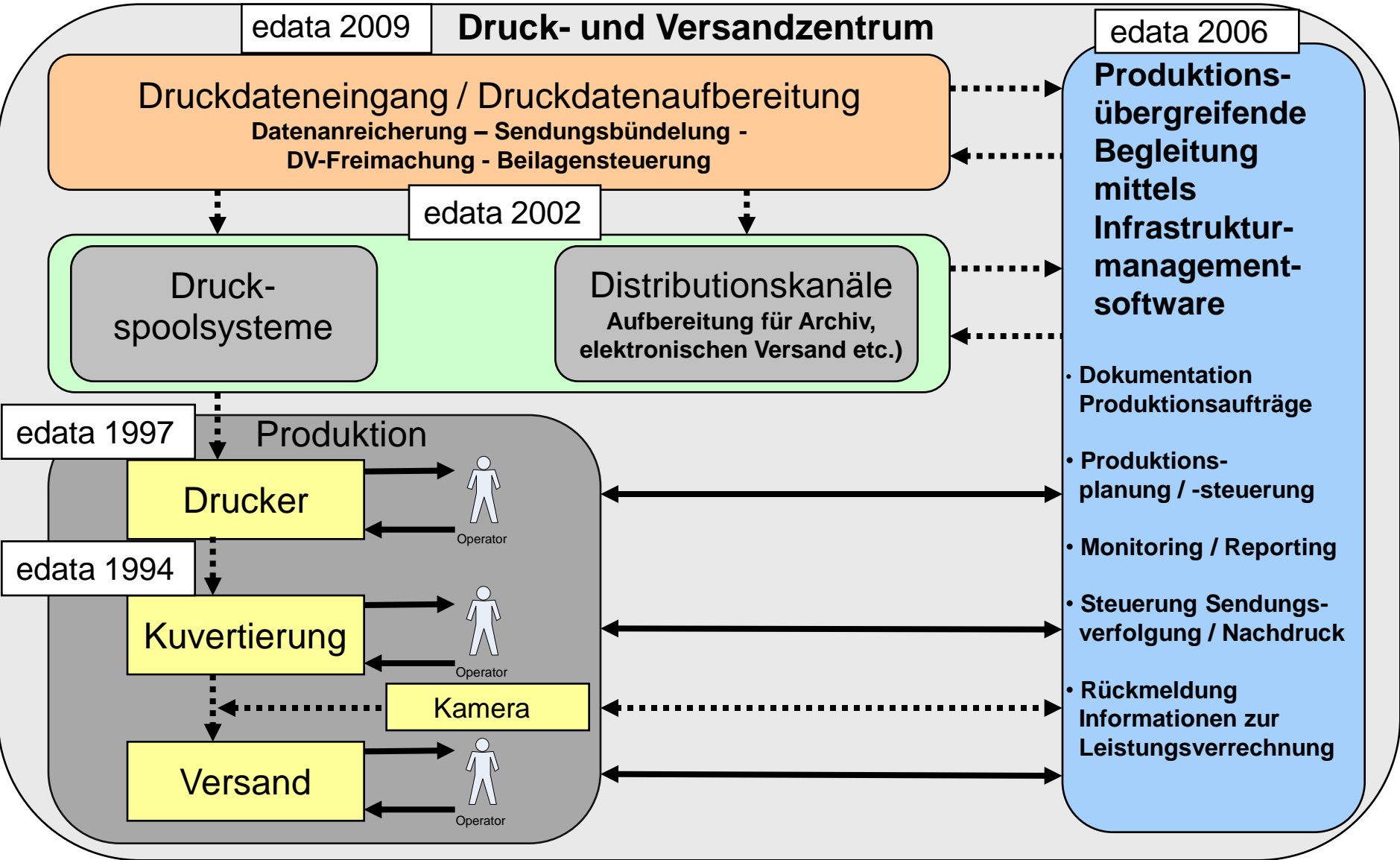
- **Herstellerunabhängigkeit**

Neutrale Analyse und bedarfsgerechte Konzepterstellung abgestimmte auf die Fragestellung des Kunden zur Erzielung optimaler Ergebnisse

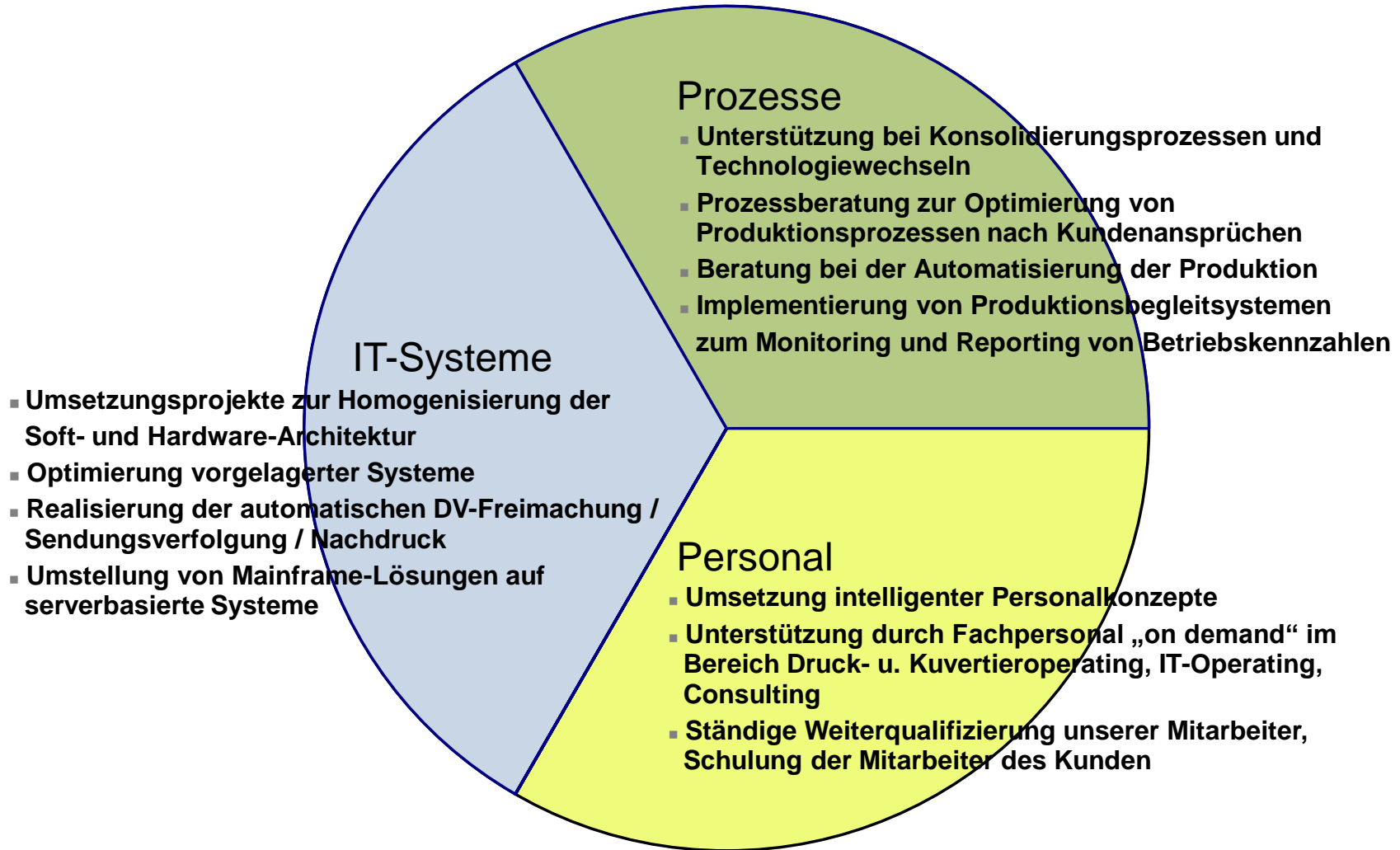
- **Innovation**

Neue Produkte kann nur der Dienstleister entwickeln, der Marktentwicklungen begreift, den Kunden als Partner sieht und der den Willen zur Innovation hat

# edataprocessing entwickelt sich zum Full-Service Dienstleister



## Lösungen aus einer Hand – prozessübergreifend und unabhängig



## Projekte 1994

- Druck- und Kuvertierjobaufträge = klassische Personaldienstleistungen in Druck- und Versandzentren

## Projekte 2009

- Einführung von Produktionsbegleitsystemen
- Aufbau von Production Data Warehouse Lösungen
- Projekte im Bereich Prozessoptimierungen und IT-Operating
- Personaldienstleistungen „on demand“

## Zukunftsprojekte

- Herstellerunabhängige Produktion in Druck- und Versandzentren
- Erstellung von komplexen Trans-Promo Anwendungen
- Marktorientierte, hochtechnologische Projektlösungen
- Integration von Vollfarbdruck-Welten in bestehende Druckzentrumsstrukturen