

Erfolgreiches Compacting 2019 in Sindelfingen: „KI braucht Augen und Ohren“

Verschiedene Blickwinkel

Das Compacting am 07. und 08. November in Sindelfingen rückte die Bedeutung von strukturierten Unternehmensdaten als Grundlage für die nächsten Stufen der Digitalisierung in den Mittelpunkt. Mit rund 430 Teilnehmern aus dem In- und Ausland war der Fachkongress so gut besucht wie noch nie.



Compact-Kunden und -Partner aus Europa und Nordamerika stellten auf dem Compacting 2019 ihre Projekte vor, die verschiedene Facetten der Kundenkommunikation beleuchteten.

Abb.: Compact

Um die Zukunft der Digitalisierung und die damit verbundenen neuen Herausforderungen im Dokumenten- und Output-Management ging es am 07. und 08. November auf dem Compacting in der Stadthalle Sindelfingen. Rund 430 Anwender und IT-Spezialisten aus 15 Nationen waren der Einladung von Compact zum internationalen Fachkongress für die Omnichannel-Kundenkommunikation gefolgt. Aus verschiedenen Blickwinkeln wurden dabei die Auswirkungen der elektronischen Kundenkommunikation auf die Erstellung, Verarbeitung und Ausgabe von Dokumenten erörtert.

Für Unternehmen und Behörden geht es heute nicht mehr nur darum, Dokumente bzw. Daten ein-

fach zu konvertieren, sondern komplette Geschäftsprozesse effizient zu unterstützen im Sinne einer stringenten Automatisierung. Um omnichannel-fähig zu sein und z. B. die Ausgabe auf Smartphones zu ermöglichen, muss man sich vom DIN A4-Format als Standard für die Dokumentenerstellung lösen. Vielmehr geht es darum, Inhalte von Beginn so zur Verfügung zu stellen, dass sie je nach Geschäftsvorgang bzw. Kundenwunsch automatisiert auf allen heute zugänglichen analogen und digitalen Medien ausgegeben bzw. dargestellt werden können.

Ein Prozess, der weitergeht

Leitthema des Kongresses war die Frage, was in Bezug auf Digitalisierung nun

als nächstes kommt. Unbestritten sei, so Compact-Vorstand Harald Grumser gegenüber Journalisten, dass die Digitalisierung die Gesellschaft insgesamt sehr verändert hat. Grumser: „Ein Prozess, der weitergeht.“

In aller Munde sei die Digitalisierung vor allem aber deshalb, weil mehrere Technologien mehr oder weniger gleichzeitig reif geworden sind. Stichwort KI. Aber auch die Speicherung von Daten in der so genannten Cloud und die zunehmende Verbreitung von Sprachassistenten wie Siri und Alexa gehörten dazu.

Aber auch so sind nach Meinung des CEO inzwischen Szenarien möglich, die vor Jahren noch undenkbar waren. So kann heute z. B. eine Versicherung, der ein Fahrzeughalter einen Hagel Schaden gemeldet hat, über das Internet erfahren, ob es am angegebenen Ort zur fraglichen Zeit wirklich gehagelt hat – auf die Minute genau. Die nächste Stufe, so Harald Grumser, werde sein, dass bei einem Bagatellschaden der Computer gleich ganz die Aufgaben des für den Schadensfall zuständigen Sachbearbeiters erledigt. Das gelte auch bei kleinen Rechnungen der privaten Krankenversicherungen. Ein Computer erledige das heute vor allem günstiger als ein Mensch aus Fleisch und Blut.

KI braucht Augen und Ohren

Das, so der Compact-Chef, sei aber nur der Anfang. „Wir werden es erleben, dass die Baufinanzierung für eine Wohnung oder ein Einfamilienhaus vom Rechner gemacht wird“. Oder: Statt einen Sachverständigen vorbeizuschicken, verlangen Kfz-Versicherer schon lange ein Foto von der beschädigten Stelle. „Heute“, weiß der Vorstandsvorsitzende, „läuft der Fahrzeughalter mit dem Smartphone ums Auto, schickt ein Video oder eine

Sprachnachricht an den Versicherer und erwartet von diesem die Antwort am liebsten auf WhatsApp.“

Für die maschinelle Auswertung von Sprachnachrichten und Videos ist laut Harald Grumser künstliche Intelligenz notwendig, wobei sich Compарт nicht als KI-Anbieter sieht. Aber KI brauche Augen und Ohren, und das seien nun mal strukturierte und zentral verfügbare Daten, so der Compарт-Chef. Mit ihren Lösungen versetze Compарт Unternehmen und Behörden in die Lage, diese Daten zu bekommen und für eine durchgehende Automatisierung von Prozessen zu nutzen. Für einen großen Wissensschatz, den es künftig zu heben gilt, hält Grumser die so genannten unstrukturierten Unternehmensdaten; Informationen auf Papier oder elektronisch archiviert, aber bisher nicht „getaggt“.

Disruptive Kraft von Cloud

Auch Dorothee Töreki forderte in ihrer Keynote („Die Cloud kommt langsam aber gewaltig“) die Teilnehmer auf, sich mehr um brachliegende Daten zu kümmern und das darin enthaltene Wissen für die Wertschöpfung im Unternehmen zu nutzen. Die Digitalisierungsexpertin machte die „disruptive“ Kraft von Cloud-Technologien deutlich, die oft unterschätzt werde. Laut Töreki hat sie die Architektur von Software revolutioniert und ist die Basis für die heutige digitale Plattformökonomie. Ihre These: Eine moderne Applikation ist modular aufgebaut und verbindet Funktionen verschiedener Anwendungen über offene Programmierschnittstellen (APIs) miteinander. Je besser die Schnittstelle, desto wertvoller die Software. Insgesamt war der Fachkongress von

einer breiten Themenvielfalt gekennzeichnet. Themen wie Transparenz in der Dokumentenproduktion, diverse Einsatzszenarien für Cloud in der Kundenkommunikation sowie die Bedeutung einer standardisierten Dokumentenkonvertierung im digitalen Posteingang als Grundlage für nachgelagerte Prozesse auf der Basis von KI standen im Fokus. Compарт präsentierte in diesem Zusammenhang ihre neuen Lösungen DocBridge Conversion Hub und DocBridge Gear. Ein ausführlicher Nachbericht zum Compартing erscheint in der BIT-Ausgabe 1-2020.

(www.compart.com)



Compарт-Vorstand Harald Grumser: „Seit dreißig Jahren reden wir über Digitalisierung, doch die Unterschiede zu den Anfängen, als Daten noch händisch eingegeben wurden, sind inzwischen gewaltig.“

Abb.: Compарт

Doxnet vor Ort: Interessante Vorträge und Networking in Sindelfingen

Zentraler Baustein

Premiere in Sindelfingen: Die erste Doxnet vor Ort-Veranstaltung im Rahmen des Compартing kann als voller Erfolg verbucht werden. Über 80 Teilnehmer nutzten die Gelegenheit, unter dem Motto „Anforderungen an einen modernen Outsourcing-Dienstleister“ bei drei Experten-Vorträgen den Markttrends im Umfeld von großen Druckdienstleistern nachzuspüren.

Doxnet-Vorstandsmitglied Stefan Wagner begrüßte die Teilnehmer in der Sindelfinger Stadthalle, die zugleich Schauplatz des Compартing war. Denn dank der Unterstützung der Compарт AG konnte Doxnet vor Ort im Rahmen des internationalen Fachkongresses stattfinden. Über die gute Resonanz zeigte er sich genauso erfreut wie Udo Schäfer. Der neue Doxnet-Vorstandsvorsitzende nutzte die Gelegenheit, um den Verband und seine

Ziele vorzustellen: „Unser Grundgedanke ist auch in Zukunft, eine Anwenderplattform für Experten aus dem Dokumentenmanagement zu sein“, sagte Schäfer. Das Networking bleibe auch weiterhin der zentrale Baustein. „Wir wollen Entscheider und Planer der ersten und zweiten Managementebene aus Rechenzentren, Banken und von IT-Dienstleistern ansprechen“, betonte Schäfer. Den Mitgliedern wolle man die Gelegenheit

zum Erfahrungsaustausch bieten und praxisnahe Informationen vermitteln. „Außerdem vertreten wir unsere Mitglieder gegenüber europäischen und internationalen Vereinigungen“, ergänzte der neue Doxnet-Chef. Zur thematischen Ausrichtung sagte er: „Output-Management ist die Basis, wir wollen uns aber auch beim Thema Software positionieren.“ Mit einem Ausblick auf die im kommenden Jahr anstehenden Veranstaltungen endete sein Vortrag.

Digitalisierung des Gesundheitswesens

„Die Schweizerische Post im Gesundheitswesen – Innovative Lösungen aus einer Hand“ lautete der Vortrag von Philipp Gasser, Head of Development and Engineering, und Patrick Riesch, Head of Technology and Trans-



Doxnet-Vorstandsmitglied Stefan Wagner begrüßte die Teilnehmer in der Sindelfinger Stadthalle zur ersten Doxnet vor Ort-Veranstaltung im Rahmen des Compacting.

Abb.: Doxnet

formation bei Swiss Post Solutions. Eingangs hielten sie fest: „Der Markt in der Schweiz ist in Sachen Digitalisierung schon weiter im Vergleich zu Deutschland.“ Geleitet von der Erkenntnis, dass der Strom an medizinischen Daten exponentiell zunehmen wird und das Gesundheitssystem gravierenden Veränderungen unterliegt, erläuterten sie, wie die Digitalisierung im Gesundheitswesen vorangetrieben wird. In der Schweiz gibt es das Gesetz zum elektronischen Patientendossier, es soll die Effizienz des Gesundheitssystems steigern. Gesundheit werde zum Konsumgut, betonten Gasser und Riesch und hoben hervor, dass der Mehrwert für Patienten in den Vordergrund gerückt werden müsse.

Die Post sorgt in der Schweiz für die Vernetzung im Gesundheitswesen und den sicheren Transport vertraulicher Informationen. 300 Millionen Dokumente werden jedes Jahr zwischen Akteuren im Gesundheitswesen ausgetauscht, die Post stellt dafür die Infrastruktur zur Verfügung. Die Post E-Health Plattform bildet das Herzstück für die Basis- und Zusatzservices von Post E-Health. Mit ihren Managed Services ist sie die Plattform für den

sicheren, verfügbaren und direkt vom eigenen Datacenter aus betriebenen technischen Kern von Post E-Health.

Swiss Post Solutions wird zur Datendrehkreuz im Bereich von Patientendaten. Der Start des Projekts ist für den 15.04.2020 vorgesehen. Gasser und Riesch sind zuversichtlich, dass bis dahin alle Vorbereitungen getroffen sind.

Digital vom Eingang bis zum Ausgang

Reinhold Grocholl, National Director Business Process Services bei der Ricoh Deutschland GmbH, sprach über die Vernetzung von Prozessen zwischen Lieferanten und Kunden und eine intelligente Workflow-Automatisierung. Zentraler Baustein dafür ist eine Plattform für Geschäftsdokumente wie Rechnungen, Gutschriften, Auftragsbestätigungen und Lieferscheine. Mit Input, Throughput, Output fasste er die drei großen Bereiche zusammen, die den Gesamtprozess umfassen.

Die Marschrichtung von Ricoh lautet: „Wir wollen die Prozesse zwischen Lieferanten und Kunden verbessern“, sagte Grocholl und warf einen Blick auf die bekannten papierbasierten Rechnungsprozesse zwischen

Versender und Empfänger. Das Ziel müsse aber sein: „Digital vom Eingang bis zum Ausgang, und das unabhängig vom Format der Daten.“ Alle Rechnungen und Geschäftsdokumente sollen digital abgedeckt werden.

Beim Outsourcing alle Folgen im Blick halten

Alexander Schäfer, bei der Paragon Customer Communications Germany zuständig für den Vertrieb, sprach über Druckoutsourcing im Spannungsfeld zwischen Kostendruck und Customer Experience. Dabei beleuchtete er Chancen und Herausforderungen eines erfolgreichen Outsourcings. „Physischer Output ist immer noch relevant, der Wandel fängt oft mit einem Outsourcing an“, hielt Schäfer fest.

Er sprach über Prozess-Effizienz und hob die Bedeutung einer guten Kundenkommunikation hervor. Entscheidende Voraussetzung für ein erfolgreiches Outsourcing ist in seinen Augen ein klares Commitment innerhalb des Unternehmens auf allen Ebenen unter Berücksichtigung der damit einhergehenden Folgen. Er beleuchtete die erfolgreiche Anbieterauswahl bis zur späteren „Retained Organisation“ und stellte verschiedene Modelle vor.

Mit diesem Vortrag endete der erste Teil der Halbtageskonferenz in Sindelfingen, bevor im zweiten Teil das Netzwerken in den Mittelpunkt rückte. Doxnet vor Ort richtete die Spotlights auf zukunftsweisende Projekte und gewährte Einblicke in Themen, die zukünftig verstärkt weiterverfolgt werden sollen. Mit der Abendveranstaltung in der Motorworld Böblingen, die im Rahmen des Compacting stattfand, endete eine gelungene Doxnet vor Ort-Veranstaltung.

Die nächsten Veranstaltungen von Doxnet: Das Frühjahrsmeeting des Anwender Forums ist am 25. März 2020 in Unterföhring geplant. Die 22. Fachkonferenz und Ausstellung ist aufgrund der Drupa bereits früher terminiert und findet vom 11. bis 13. Mai 2020 im Kongresshaus Baden-Baden statt.

(www.doxnet.de)