

***Wirtschaftlichkeit moderner Papierausgabelösungen
– Nutzen jenseits von Klickpreisen –***

***Dr. Robert Dekena im Oktober 2007
(www.dokulog.de; RDekena@dokulog.de; Tel. 02202 239838)***

Dokumentenlogistik unterstützt Geschäftsprozesse

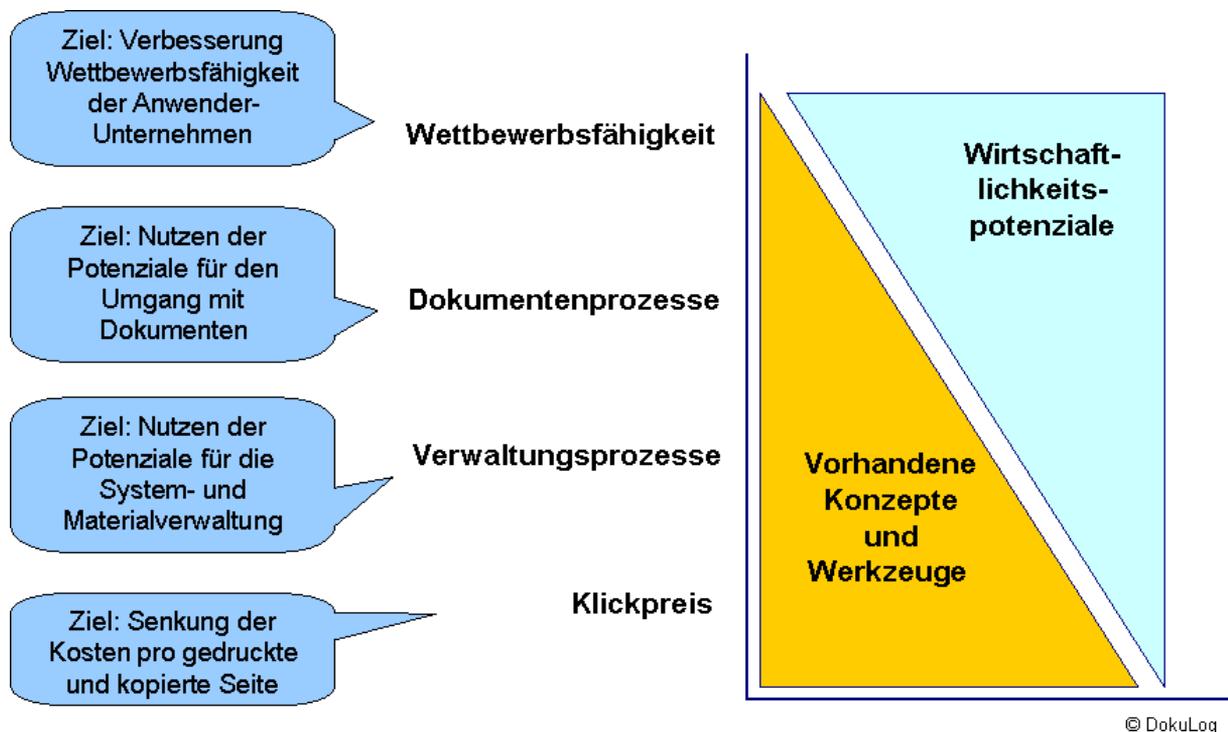
Moderne Papierausgabesysteme werden in die Netzwerke von Unternehmen und Verwaltungen eingebunden. Sie sind multifunktional einsetzbar und können Kopieren, Drucken, bei Bedarf auch Faxen und Scannen sowie e-Mails verschicken. Die Systeme lassen sich immer besser über entsprechende Schnittstellen in Geschäftsprozesse integrieren. Sie übernehmen als Ein- und Ausgabestationen an den Übergängen zwischen der elektronischen und der papiergebunden Welt vielfältige Aufgaben. Demnach gilt es für Unternehmen und Verwaltungen die Potenziale solcher Systeme zu erkennen und für die Verbesserung der eigenen Geschäftsprozesse zu nutzen.

Aufgrund der Komplexität der Systeme kann niemand ohne Kenntnisse über die eigene Situation die wirtschaftlichen Potenziale moderner Technologien der Dokumentenlogistik ausschöpfen. Aber ohne intelligente Konzepte werden vorhandene Geräte nur durch neue Systeme ersetzt, ohne dass auf die richtige Funktionalität, die angemessene Ausstattung und den optimalen Standort geachtet wird und – das ist mindestens genauso problematisch – ohne dass die bisherigen Geschäftsprozesse hinterfragt und ggf. angepasst werden.

Für Anwender in den Fachbereichen und Administratoren in den IT-Abteilungen eröffnen sich mit modernen Technologien ganz neue Möglichkeiten, die Arbeitsabläufe zu gestalten. Sie können mit integrierten Systemen und Dienstleistungsangeboten anders arbeiten als in ihrer herkömmlichen Systemumgebung. Optimal genutzt eröffnen moderne Outputsysteme in Verbindung mit neuen Abläufen erhebliche Wirtschaftlichkeitspotenziale. Die Akzeptanz der Systeme und der veränderten Arbeitsweisen durch die Anwender ist in diesem Zusammenhang unerlässlich. Mitarbeiter müssen über neue Systeme und Verfahren informiert werden, damit sie für sich persönlich den Vorteil erkennen können. Nur dann werden sie das Potenzial der modernen Outputsysteme ausschöpfen.

Das 4-Ebenen-Modell zur Wirtschaftlichkeit

Die Wirtschaftlichkeitspotenziale moderner Systeme im Umfeld der Dokumentenlogistik lassen sich anhand des von DokuLog entwickelten Vier-Ebenen-Modells beschreiben. Das Modell leitet die Überlegungen bei der Optimierung von Geschäftsprozessen und bildet die Grundlage für die Vorgehensweise in der Konzeption wirtschaftlicher Lösungen. Das Modell geht über die üblicherweise in diesem thematischen Umfeld genutzten Analysekonzepte hinaus und führt den Faktor „Nutzen der Systeme“ in die Überlegungen mit ein, denn die Systeme sollten nicht nur als Kostenfaktoren betrachtet werden. Für eine umfassende und vollständige Wirtschaftlichkeitsbetrachtung der Nutzung von Papierausgabelösungen greifen die heute in diesem Markt üblichen „Klickpreis-Ansätze“ zu kurz. Moderne Systeme bieten zusammen mit einer effektiven Organisation der Systemnutzung und –verwaltung vielfältige Möglichkeiten, die über die reine Senkung der Kosten pro Seite weit hinausgehen. Das 4-Ebenen-Modell liefert gerade hier einen umfassenden Ansatz für ganzheitliche Konzepte und kann die enormen Wirtschaftlichkeitspotenziale aufzeigen, die in konkreten Projekten zu realisieren sind.



Das 4-Ebenen-Modell zur Wirtschaftlichkeit Papierausgabesystemen

Moderne Systeme haben neben ihrer direkten Aufgabe (Drucken, Kopieren, Scannen, Faxen) immer auch eine administrative und eine prozessgestaltende Dimension. Sie tragen mit ihrer Funktion explizit zur Gestaltung der Unternehmensprozesse und damit auch zur Generierung von Wettbewerbsvorteilen bei, die sich aus den Prozessen ergeben. Während die Optimierung der Seitenpreise (Ebene 1) bereits vielfach analysiert und innerhalb der vorhandenen Klickpreis-Konzepte diskutiert wird, finden sich in der Praxis auf den anderen Ebenen des Modells nur wenige Konzepte und Werkzeuge. Und doch versprechen gerade diese Ebenen ein hohes Wirtschaftlichkeitspotenzial.

Die Funktionen marktüblicher, vergleichbarer Systeme nähern sich immer weiter an, und Einkäufer können die Kostenunterschiede durch geschicktes Verhandeln vielfach ausgleichen. Die weiterführenden administrativen und die Prozess unterstützenden Dimensionen der Dokumentenlogistik einschließlich ihres Einflusses auf die Wettbewerbsfähigkeit werden hingegen dabei aber immer noch oft vernachlässigt.

Auf der untersten Stufe des Modells werden die Kosten pro gedruckte und kopierte Seite gesenkt. Schon hier lassen sich erhebliche Einsparungen erreichen. Analysten rechnen hier immer wieder Einsparungen von 10 % bis 30% vor. Auf der zweiten Ebene wird der Aufwand für die System- und Materialverwaltung deutlich reduziert und die damit verbundenen Prozesse verbessert. Auch diese Effekte sind bekannt, werden jedoch nur selten konsequent umgesetzt. Für die dritte Ebene mit dem Ziel der Senkung der Prozesskosten und Verbesserung des Umgangs mit Dokumenten gilt: Optimierungsansätze für Dokumentenprozesse berücksichtigen nicht ausreichend die Möglichkeiten der Systeme; die Systemverantwortlichen kennen zwar die Funktionen der Geräte, aber nicht die Prozesse. Potenziale werden deshalb oft verschenkt. Die oberste Ebene beschreibt die strategische Dimension. Dort lautet das Ziel z.B. Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit gegenüber Kunden oder Bürgernähe in der öffentlichen Verwaltung. Bisher wird der Beitrag der Dokumentenlogistik zur Erreichung dieser Ziele durch rechtzeitig verfügbare und qualitativ hochwertige Dokumente selten problematisiert und optimiert.

Das 4-Ebenen-Modell konzeptionell anwenden

Unternehmen können sich heute von vielen Anbietern analysieren und eine Neuausstattung vorschlagen lassen. Aber die Fäden des Handelns sollten immer in den Händen des Unternehmens liegen. Jedes Haus ist für die eigene Gesamtkonzeption rund um die Dokumentenlogistik verantwortlich. Vor dem Hintergrund der erheblichen Geldmittel und der personellen Aufwendungen, die in diesem Zusammenhang insgesamt eingesetzt werden, sollte kein Unternehmen auf ein tragfähiges und zukunftssträchtiges Konzept verzichten bzw. dieses ganz den Systemanbietern überlassen. Immerhin betreffen neue Systeme im Sinne von Infrastrukturlösungen fast alle Arbeitsplätze eines Unternehmens. Viele Mitarbeiter bedienen sich der Systeme und sind für ihre tägliche Arbeit darauf angewiesen. Sie alle werden mit den Systemen und den begleitenden Prozessen konfrontiert. In einem Gesamtansatz werden sowohl das dezentrale Drucken, Kopieren, Scannen und Faxen als auch die zentrale Druckerei sowie die Archive und Ablagen betrachtet. Ausstattungs- und Funktionsmerkmale sind genauso zu integrieren wie technische Rahmenbedingungen, Serviceanforderungen sowie Zuständigkeiten und organisatorische Prozesse.

Für die Konzeption sind intelligente Ansätze gefragt, die nicht nur die vorhandenen Daten interpretieren, sondern auch die organisatorischen und personellen Gegebenheiten des Unternehmens berücksichtigen. Je eher die betroffenen Abteilungen und Mitarbeiter in die Konzeption involviert werden, umso leichter gestaltet sich die spätere Einführung der veränderten Prozesse rund um neue Systeme. Bei der Konzeption gilt es deshalb, die richtigen Fragen zu stellen und gemeinsam tragfähige Antworten zu fin-

den. Die zu verwendenden Funktionen und die Ausstattung der Systeme müssen für die einzelnen Standorte festgelegt werden. Aber auch die Frage der Serviceanforderungen, der internen Betreuung und der Beschaffungsprozesse für Materialien usw. müssen geklärt werden. Wie sollen die Verträge aussehen? Was wird neu beschafft und was weiter verwendet? Wie werden Mitarbeiter informiert und eingebunden? Letztlich muss der Einführungsprozess in Phasen aufgeteilt und umgesetzt werden. Das entsprechende Vorgehen ist nicht nur eine einmalige Aktion, sondern erfordert die wiederkehrende Kontrolle. Die Veränderungen der Arbeitsabläufe sind nicht einmalig mit der Einführung der neuen Systeme abgeschlossen. Im Laufe der Anwendung lernen die Mitarbeiter mit neuen Funktionen umzugehen und die Systeme für ihre speziellen Bedürfnisse anzupassen und zu nutzen. Daraus ergeben sich wieder neue Möglichkeiten der Prozessgestaltung. So ist die Konzeption der Dokumentenlogistik ein fortlaufender Prozess, auch innerhalb der Vertragslaufzeit eines Miet- oder Leasingvertrages. Das heißt aber auch, dass die Kommunikation mit dem Lieferanten nicht abreißen darf und die Verträge entsprechend flexibel zu gestalten sind.

Auf Seiten der internen Prozessorganisation lassen sich die neuen Möglichkeiten ausschöpfen, die moderne Systeme bieten. So kann eine vorbeugende Wartung und/oder Bestückung (mit Papier, Heftklammern usw.) der Systeme vorgenommen werden bevor sich die Anwender beschweren. Im Zusammenhang mit einer Reduzierung der Anzahl unterschiedlicher Lieferanten lassen sich die Bestell-, Verteil- und Lagerungsprozesse für Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien neu und straffer gestalten. Nicht zuletzt erlauben moderne Systeme ein Überdenken des Erscheinungsbildes der hauseigenen Dokumente. So können farbige oder individualisierte Elemente in die Dokumente aufgenommen werden. Moderne Dokumentenlogistiksysteme eröffnen damit die Möglichkeit, das äußere Erscheinungsbild eines Unternehmens zu verändern. Immerhin sind die Dokumente ein wichtiges Aushängeschild jedes Unternehmens. So gesehen, gehen die wirtschaftlichen Effekte moderner Lösungen weit über den reinen Preis hinaus. Ohne Berücksichtigung der Nutzenseite werden vielleicht die Kosten reduziert, aber die Potenziale der Systeme bei weitem nicht ausgeschöpft. Die Konzeption der Anwendung der Systeme und Prozesse ist aber ureigenste Aufgabe eines Unternehmens. Ohne eine intelligente Konzeption liegen reichlich Potenziale brach.