

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

**Herausgeber:** Swisscom

**Band:** 80 (2002)

**Heft:** 9

**Artikel:** Störungsfreier Dokumentenfluss

**Autor:** Lutz, Markus

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-877231>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 12.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

Multi-Channel-Unternehmen

# Störungsfreier Dokumentenfluss

**Geschäftsdocumente sind unschätzbare Wirtschaftsgüter. Als aktuelle und historische Referenzen geschäftlicher Vorgänge spielen sie in der Struktur jedes Unternehmens eine entscheidende Rolle. Es ist daher unerlässlich, dass solche Informationen jederzeit verfügbar sind. Unternehmen müssen somit in der Lage sein, dieses wichtige Firmengut zeit- und kostenoptimiert zu verteilen.**

Die Herausforderung dabei liegt in der effizienten Extraktion und Aufbereitung der Dokumenteninhalte für die verschiedenen Übertragungskanäle, die heute zur internen und externen Informationsverbreitung einge-

MARKUS LUTZ

setzt werden. Doch obwohl es vielfach geschäftsentscheidend ist, dass eine Information pünktlich über den selektierten Kanal beim richtigen Empfänger ankommt, wird die Relevanz eines professionell gesteuerten Output-Managements noch immer vielerorts unterschätzt. In Multi-Channel-Unternehmen bietet eine automatische Output-Steuerung einen erheblichen Informationsvorsprung.

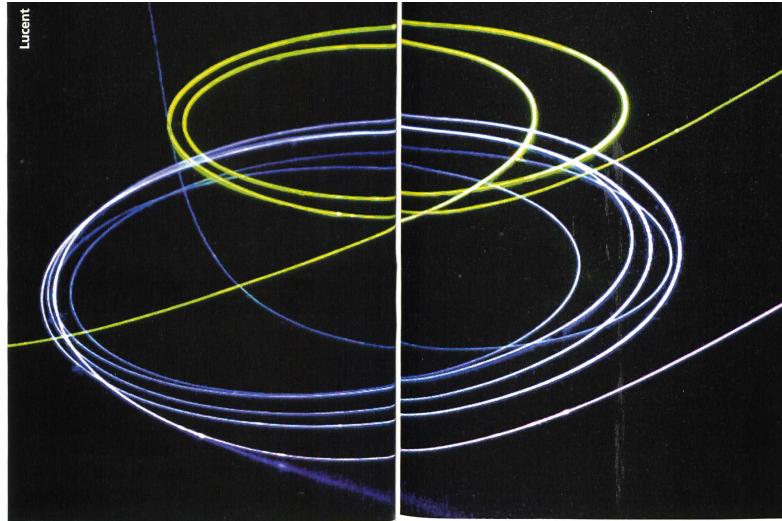
#### Flut der Informationen

Dokumente gehören als Träger wichtiger Informationen zu den Basiselementen jeder Geschäftsbeziehung und verkörpern damit den Schlüssel zur effizienten Geschäftsbewältigung. Über 90% aller geschäftsrelevanten Informationen von Unternehmen sind in gedruckten oder digitalen Dokumenten gespeichert. Ohne Dokumente kann kein Unternehmen funktionieren. Daran hat sich von den Ursprüngen in Keilschrift bis zu den digitalisierten Inhalten des heutigen E-Business-Zeitalters nichts geändert. Im Gegen teil: Die permanente Verfügbarkeit von Informationen wird den geschäftlichen Erfolg in Zukunft noch mehr beeinflussen. Informationen sind das wert-

vollste Kapital des 21. Jahrhunderts. Das Produktionsvolumen und die Vielfalt schriftlicher Informationen haben sich massiv entwickelt. Dokumente entstehen heute an den unterschiedlichsten Orten in verschiedensten Formaten. Allein in den letzten dreissig Jahren wurden mehr Informationen in Form von Dokumenten produziert als in den 5000 Jahren davor. Diese Informationsflut wird weiter zunehmen. Darüber hinaus entwickelt sich die Palette der Übertragungskanäle laufend weiter. Noch vor wenigen Jahren erfolgte der Output von Dokumenten vorwiegend auf Papier oder Fax, während heute mehr und mehr andere, insbesondere elektronische Erscheinungsformen von Dokumenten zunehmen: E-Mail, Internet, mobile Geräte, SWIFT, EDI, XML, um nur einige zu nennen. Hinzu kommt, dass heute in der Wirtschaft härter gekämpft wird als je zuvor. Um im E-Business-Zeitalter im Wettbewerb zu bestehen, schliessen sich Unternehmen zusammen und richten sich global aus. Diese Umwälzungen haben störende Nebeneffekte. Die Auflösung der Grenzen zwischen traditionellen Wirtschaftsräumen hat dazu geführt, dass überregionale Unternehmen vielfach heterogene, komplexe und uneinheitlich strukturierte IT-Systeme haben.

#### Output-Management

Der Schlüssel, um Business-Informationen erfolgreich zu übermitteln, liegt in einem Output-Management. Wer in der Lage ist, sicherzustellen, dass seine Informationen pünktlich dort ankommen, wo sie hin sollen, hat im Markt die Nase



vorne. Dies bedeutet jedoch, dass alles, was produziert wird, auch kontrolliert und sicher verteilt werden kann. Um dies zu gewährleisten, muss die Verarbeitung von output basierten Informationen so weit wie möglich automatisiert werden. Damit wird ein professionelles Output-Managementsystem unerlässlich. Wer darauf verzichtet, bezahlt einen hohen Preis. Renommierte Marktforschungsunternehmen wie IDC und Gardner bringen diese weit verbreitete Problematik auf den Punkt:

- 80% der Anrufe an IT-Helplines stehen im Zusammenhang mit Output-Managementproblemen (IDC).
- 500 Unternehmen verschwenden auf Grund ihres Know-how-Defizits rund 12 US-\$ bei der Suche nach wichtigen Daten und durch Falschentscheide auf Grund unzureichender Information (IDC).
- Vielerorts müssen Support-Fachleute pro Woche bis zu acht Arbeitsstunden aufwenden, um Störungen bei der Informationsübermittlung zu beheben (Gardner Group).

Die Ursachen dieser Problematik liegen darin, dass heutige, über lange Jahre gewachsene IT-Anwendungen die bestehenden Anforderungen nicht oder nur unter grossem Aufwand zu erfüllen vermögen. Um die riesige Dokumentenflut zu bewältigen, investieren zwar viele Unternehmen hohe Summen in schnelle Hardware, ausgefeilte Software und IT-Support. Fehlt jedoch das essenzielle Glied der Output-Kontrolle im Prozess der Dokumentenbearbeitungskette, wird die Produktivität der Mitarbeiter mass-

geblich beeinträchtigt. Denn statt kaufmännische Prozesse zu erledigen und die bearbeiteten Dokumente speditiv weiterleiten zu können, sind sie oft damit beschäftigt, die Ursachen von Druckerstaus oder Übertragungsfehlern zu eruieren. Das kostet nicht nur wertvolle Zeit und Nerven, sondern auch eine ganze Menge Geld.

#### Output-Kontrolle

Durch die gezielte Output-Steuerung sichern sich Unternehmen die vollständige Kontrolle über den Weg, den ihre Dokumente nehmen. Das bringt die Gewähr, dass diese unabhängig davon, wie das Gesamtsystem technisch strukturiert ist, am richtigen Ort ankommen. Die Fehlerquote der Dokumentenausgabe sinkt gegen null. In der Folge können IT-Investitionen optimal ausgenutzt, die Produktivität gesteigert und die Kosten wirksam und nachhaltig reduziert werden.

Professionelle Lösungen wie das Output-Managementmodul der Softwaresuite «Columbus» von Macro 4 kontrollieren und gewährleisten die Dokumentenverteilung unabhängig von der Originalplattform, dem Dokumentenformat und dem Distributionsziel. Es ist dabei egal, ob zur Übertragung Druck-, E-Mail-, Internet-, Fax- oder Mobil-Technologie zum Einsatz kommt. Alle Abläufe werden von einem zentralen, allen Applikationen zugänglichen Schnittstellen-Controller verfolgt und organisiert. Der selektive Neudruck, die Weiterleitung der Dokumente und die Benachrichtigung des Benutzers wird automatisch gesteuert. Durch die Minimierung der Ausgabever-

zögerung wird nicht nur die geschäftliche Kommunikation stark verbessert und zeitlich optimiert. Auch die Beanspruchung des Helpdesk- und IT-Supports kann so deutlich reduziert werden. Hinzu kommt, dass durch Vermeidung spezifischer Schnittstellen von jeder Anwendung zu jedem Ausgabekanal bis zu 90% der Kosten für Druck und Verteilung von Dokumenten eingespart werden können (Quelle: IDC). Darüber hinaus kann durch das Wegfallen störungsbedingter Systemunterbrüche eine rasche Dokumentenübermittlung jederzeit gewährleistet und der Kundenservice dadurch substanzial verbessert werden.

6

**Markus Lutz, General Manager, Macro 4 AG, Thalwil**

## Summary

### Smooth Flow of Documents

Business documents are invaluable economic resources. As current and past references to business events they play a decisive role in the structure of every company. It is therefore essential that such information should be available at all times. Companies must therefore be able to distribute this important corporate tool as time and cost-efficiently as possible. The challenge presented by this lies in the efficient extraction and preparation of the document contents for the various transmission channels that are used today for internal and external flow of information. However, although it is often of vital importance for the business that a piece of information reaches the correct recipient on time via the selected channel, the importance of a professionally controlled output management is still widely underrated. Automatic output control offers considerable advancement in the flow of information in multi-channel enterprises.