

## BCT Deutschland GmbH

Titel	DOK.magazin
Ausgabe	1/2020, 26.02.2020
Seite	22-25
Auflage	7.500

## Interview

### Input | Output: In The Loop

#Digitalisierung, #Informationsmanagement, #Dokumentenbasierte-Prozesse,  
#Kommunikationslösungen, #Automatisierung, #Standardisierung



**Ralph Mastenbroek** ist als Business Unit Manager für das Softwareunternehmen **BCT** tätig. Mit seiner branchenübergreifenden Informationsmanagement-Technologie sorgt das Unternehmen seit 1985 für transparente, sichere und effiziente Informationsprozesse. Partner erweitern mit den Softwarekomponenten der Niederländer ihr vorhandenes Produkt- und Dienstleistungsportfolio oder entwickeln in Co-Creation mit BCT digitale Geschäftsmodelle. Seit 2010 ist das Unternehmen als BCT Deutschland von Aachen aus aktiv.

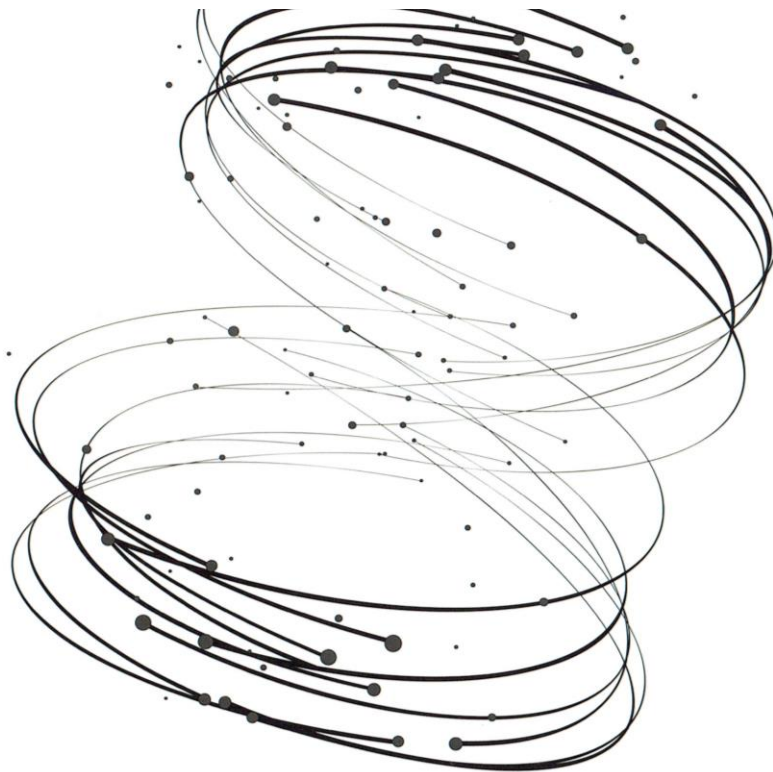
[www.bctsoftware.com](http://www.bctsoftware.com)

Die Anzahl an täglich im Unternehmen ein- und ausgehenden Dokumenten und Daten wächst mit jeder Phase der Digitalisierung. Die damit verbundenen Prozesse der Geschäftskommunikation bleiben jedoch gleich: Der Sender erstellt und verschickt eine Information, der Empfänger nimmt sie an und verarbeitet sie. Die weiteren Aktionen des Empfängers können wiederum zusätzliche Reaktionen seitens des Senders zur Folge haben. Ein- und ausgehende Dokumente bilden auf diese Weise die zwei Seiten einer Medaille ab: Der Input eines Unternehmens ist gleichzeitig der Output eines anderen – und umgekehrt.

Für ein effizientes Informationsmanagement auf Sender- und Empfänger-Seite ist eine durchgängige Verzahnung aller dokumentenbasierten Prozesse essenziell. Der Austausch von ein- und ausgehenden Informationen muss einen geschlossenen Kreislauf bilden, den sogenannten Closed Loop. Aber: Welche Geschäftsbereiche profitieren von dieser Verknüpfung und welche technischen Anforderungen muss ein Unternehmen im Sinne eines Closed Loop erfüllen? Auf diese und weitere Fragen erhielt das DOK.magazin Antworten von Ralph Mastenbroek, Business Unit Manager des Softwareunternehmens BCT.

**Herr Mastenbroek, warum ist die ganzheitliche Verknüpfung von Input und Output Management für Unternehmen sinnvoll?**

Einfach gesagt: Die Verknüpfung von Input und Output entspricht unserer natürlichen Art zu kommunizieren! Eine Unterhaltung ist



ein Austausch von Informationen zwischen einem Sender auf der einen Seite und einem Empfänger auf der anderen. Die Botschaften des Empfängers muss der Sender entschlüsseln und verstehen können, um darauf zu reagieren. Kommunikation ist somit ein wechselseitiger Prozess.

Speziell beim Austausch von Dokumenten hat die Art, wie etwas versendet wird, großen Einfluss darauf, wie effektiv es als Input verarbeitet werden kann. Der Sender auf der Output-Seite sollte es dem Empfänger so einfach wie möglich machen, die Informationen zu entschlüsseln. Gleichzeitig sollte gewährleistet sein, dass er die Rückantwort des Empfängers ebenfalls mühelos bearbeiten kann. Diese Automatisierung und ein verkürzter Gesamtprozess sparen Zeit und Geld. Grundsätzlich möglich werden diese erst, wenn Input- und Output-Management-Systeme eine Einheit bilden.

#### **Welche Geschäftsprozesse profitieren von dieser Einheit?**

Eine enge Verknüpfung der ein- und ausgehenden Geschäftskommunikation ist für alle Abteilungen sinnvoll, die Dokumente verschicken, die eine Reaktion erfordern. Das ist beispielsweise im Rechnungswesen der Fall: Unternehmen A verschickt eine Rechnung (Output); diese wird von Unternehmen B verarbeitet (Input). Den Eingang der Zahlung (Input) kann A schriftlich bestätigen (Output).

Um den Closed Loop im Sinne eines ganzheitlichen Input und Output Managements zu schaffen, müssen Prozesse standardisiert werden. Dazu zählt auch, dass unterschiedliche Abteilungen im Unternehmen „eine gemeinsame Sprache sprechen“ und der Informationsaustausch mit Externen einheitlich ist.

#### **Können Sie kurz erläutern, was Sie unter dieser „gemeinsamen Sprache“ verstehen?**

Damit gemeint ist im Idealfall eine digitale Sprache. Allerdings gibt es immer noch genug Unternehmen, die analog kommunizieren. Hier werden Rechnungen zwar digital erstellt, anschließend aber gedruckt, verpackt und per Post verschickt. Landen Dokumente bei analogen Empfängern, werden Umschläge geöffnet und die Rechnungsdaten manuell in ein ERP- oder FiBu-System übertragen. Diese analogen Arbeitsschritte kosten Zeit, personelle und materielle Ressourcen und somit Geld. Darüber hinaus sind die Prozesse anfällig für Fehler, sodass das Risiko für Missverständnisse steigt.

Geht der Sender hingegen beim Input oder Output Management den digitalen Weg, ist man schon einen entscheidenden Schritt weiter. Aber Achtung: Die Fehleranfälligkeit der Kommunikation bleibt bestehen. Der Empfänger steht vor der Herausforderung, die textbasierten Informationen einer Papier- oder PDF-Rechnung in strukturierte Metadaten umzuwandeln und in sein ►



ERP-System zu übertragen. Verschickt ein Unternehmen Rechnungen noch als Papierausdruck, muss der digital arbeitende Empfänger diese erst scannen, um sie in die automatisierten Workflows einzubinden. Als PDF-Datei eingehende Rechnungen nützen dem analog arbeitenden Empfänger wiederum nur, wenn er sie ausdruckt. Diese Medienbrüche verhindern eine effiziente Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen.

***Gibt es denn eine Form der Kommunikation, die ohne diese „Missverständnisse“ auskommt?***

Nahezu fehlerfrei und ohne Medien- und Systembrüche arbeiten Sender und Empfänger, die digitale Prozesse etabliert haben. Sie schaffen einen Closed Loop, in dem ihre Kommunikation automatisiert und im Idealfall in Echtzeit stattfindet. Auf das Rechnungswesen bezogen, ist das beispielsweise möglich, wenn Rechnungen in einem standardisierten, digitalen Format wie XRechnung oder ZUGFeRD bereitgestellt und abgerufen würden. Das kann per E-Mail oder über ein gemeinsames Portal in der Cloud erfolgen.

Beide Formatvarianten entsprechen den Compliance-Standards der Rechnungsverarbeitung, die bereits für öffentliche Auftraggeber und zukünftig für die gesamte Unternehmenswelt in Deutschland gelten. Der Vorteil der Rechnungsformate: Der Empfänger kann die enthaltenen Metadaten automatisiert in sein Buchhaltungssystem übertragen; manuelle Arbeitsschritte werden auf ein Minimum reduziert. Den Zahlungseingang kann der Rechnungssteller ebenfalls automatisiert bestätigen.

***Der Closed Loop sorgt somit für eine Standardisierung des Input und Output Managements?***

Richtig! Das strategische Gesamtkonzept für verknüpftes Input und Output Management wird durch die zur Verfügung stehenden Technologien realisiert. Wir haben beispielsweise eine ergänzende Output-Funktion zu unserer Input Management Software entwickelt. Mit diesem Modul können unsere Channel Partner bei ihren Kunden eine ganzheitliche digitale und compliance-konforme Dokumenten- und Informationsverarbeitung reali-

sieren. Nach dem Prinzip „Komplementär schafft mehr“ zählen zu diesen Partnern ERP-, ECM- und FiBu-Anbieter sowie Systemhäuser, MFP-Hersteller und -Distributoren.

***Wenn diese Prozesse als Einheit verstanden werden sollen: Sind „Input Management“ und „Output Management“ noch die richtigen Begriffe?***

Meiner Meinung nach muss ein neuer, umfassender Begriff festgelegt werden. Denn allein betrachtet, berücksichtigen die Bezeichnungen Input bzw. Output Management lediglich einen Prozessteil. Passender ist der Begriff „Business Communication Management“. Dieser schließt beide Seiten der ein- und ausgehenden Kommunikation ein; das Management betont wiederum, dass auch eine strategische Absicht verfolgt wird.

***Stehen Sie hier mit Ihrer Meinung alleine?***

Nein, erfreulicherweise nicht. Der Branchenverband Bitkom denkt in die gleiche Richtung. So wurden 2019 die Arbeitskreise „Input- & E-Mail-Management“ und „Output Solutions“ zum Arbeitskreis „Business Communication Solutions“ (BCS) zusammengeschlossen. Denn die Themen überschneiden sich immer mehr. Im BCS-Arbeitskreis sitzen seither Hardware- mit Softwareanbietern an einem Tisch. Gemeinsam diskutieren wir darüber, wie wir umfassende Kommunikationslösungen für Input und Output schaffen. Denn wenn wir das Silodenken im Unternehmen aufbrechen wollen, das durch die Verwendung gesonderter Softwaresysteme und Hardware entsteht, müssen sich auch Lösungsanbieter für eine Verknüpfung ihrer Technologien öffnen.

***Also brauchen auch Lösungsanbieter eine gemeinsame Sprache?***

Exakt! Die Herausforderung liegt darin, dass Software- und Hardwareanbieter in der Vergangenheit Input und Output oft unterschiedlich definiert haben. Im Hardwarebereich ist Input in den meisten Fällen ein Druckauftrag und Output ein Papierausdruck. Im Softwarebereich wird Input als papiergebundene oder digi-

tale Informationen verstanden und Output als zumeist strukturierte Metadaten, die aus den eingehenden Quellen ausgelesen wurden. Wollen wir also Input und Output als Einheit verstehen, müssen auch Software und Hardware zusammenrücken.

**Gibt es schon konkrete Fortschritte?**

Ja, die gibt es. Beispielsweise ist es inzwischen möglich, dass Hardwarehersteller eine Cloud-Capture-Funktion in ihre Multifunktionsgeräte installieren. Das bedeutet, dass eingescannte Dokumente per Knopfdruck in der Cloud unter anderem klassifiziert oder anonymisiert werden können. Dadurch werden interne Arbeitsprozesse beschleunigt und transparent. Darüber hinaus sparen Unternehmen die Kosten für den Ausbau der eigenen IT-Infrastruktur und deren Instandhaltung. Denn Cloud-Services

sind eine skalierbare Lösung, bei der das Abrechnungsmodell „Pay-per-Use“ gilt. Im Bereich der Rechnungsverarbeitung bedeutet dies: Der Anwender zahlt nur, was er nutzt, also eine Gebühr pro erkannte Rechnung statt eine Softwarelizenz, bei der Laufzeit und die Anzahl der zu bearbeitenden Dokumente vertraglich festgelegt sind.

Derartige Entwicklungen stärken im Business-Kontext die Verlagerung von lokal installierten Lösungen hin zu flexiblen, spezifischen Cloud-Services.

**Herr Mastenbroek, haben Sie vielen Dank für Ihre ausführlichen Antworten, die uns zeigen, wohin die Reise beim Information Management in den nächsten Jahren gehen wird.** ■