

Digitalisierung ist wichtiger als je zuvor

Zuerst die Kunden, dann die Mitarbeiter und dann erst das Unternehmen

Transaktionale APIs und die Cloud haben uns die letzten vier Jahre so stark auf Trab gehalten, wie keine andere technische Veränderung die letzten 15 Jahre davor. Wieso wir Papier trotzdem nicht los werden und warum das größte Problem in der mangelnden Bereitschaft, große Veränderungen voranzutreiben liegt, erklären Harald Grumser, Gründer und Aufsichtsratsvorsitzender von Compart, sowie Thorsten Meudt, Chief Technology Officer im Interview.

? Covid-19 prägt seit Monaten unseren beruflichen Alltag: Nicht nur Führungskräfte, sondern auch Mitarbeiter mussten sich durch Lockdown und Home Office auf neue Arbeitsformen einstellen. Wie geht Compart mit dieser Situation um, auch und gerade im Vertrieb und bei den Professional Services?

Harald Grumser: Wir hatten letztes Jahr, etwas vorschauend, schon zwei Wochen vor dem Lockdown auch noch die letzten zehn Prozent der Mitarbeiter mit Laptops und VPN-Dongles ausgestattet. Auch die Nutzung von Videotechnik in Besprechungen ist bei uns schon seit Jahren selbstverständlich. Insofern verlief der Schritt ins Home Office sehr reibungslos. Das vernünftige Remote-Arbeiten im Vertrieb und in den Kundenprojekten hat etwas länger gedauert, ist heute aber für alle zum »neuen Normal« geworden.

? Und die Kunden von Compart?

Harald Grumser: Die meisten Kunden haben sich ebenfalls sehr schnell auf die veränderte Situation eingestellt, nur wenige hatten längere Probleme mit der neuen Arbeitswelt. So sind etwa Schulungen für unsere Kunden im Frühjahr letzten Jahres komplett zum Erliegen gekommen, während wir jetzt wieder mehr Workshops durchführen als vor Corona, allerdings alle remote.

? Als Dienstleister geht Ihnen die Arbeit auch in der Krise nicht aus. Was macht Compart besser als andere Unternehmen?

Harald Grumser: Es gibt bei uns das Motto »Zuerst die Kunden, dann die Mitarbeiter und dann erst das Unternehmen«. Gerade in Corona-Zeiten ist die Fürsorglichkeit der Firma ihren Mitarbeitern gegenüber besonders wichtig. So haben wir alle Führungskräfte sensibilisiert, dafür zu sorgen, dass wir niemanden überfordern, insbesondere nicht die Mütter, die sich tagsüber um die Kinder kümmern mussten und abends ihre Aufgaben erledigten. Im Ergebnis dessen haben wir kürzlich das beste Resultat aller Zeiten in unseren alle zwei Jahre stattfindenden Befragungen zur Mitarbeiterzufriedenheit erzielt. Das merken natürlich auch unsere Kunden: Luthers derber Spruch »Aus einem verzagten A... kommt kein fröhlicher F...« stimmt.

? Tatsache ist, dass Covid-19 einen enormen Digitalisierungsschub in Unternehmen und Behörden ausgelöst hat – wobei damit nicht nur gemeint ist, digitale Kommunikationskanäle zu etablieren beziehungsweise aus Papier Daten zu machen. Was bedeutet Digitalisierung heute?

Thorsten Meudt: Digitalisierung heißt vor allem Automatisierung. Es geht um die Beschleunigung und Verbesserung

der Geschäftsprozesse. Dazu dürfen analoge Daten nur noch an den Schnittstellen existieren oder am besten gar nicht mehr verwendet werden. Die Technologien dafür sind ja verfügbar: künstliche Intelligenz mit dem Zugang zu Daten, die aus Dokumenten entstehen, und Low-Code- oder No-Code-Workflow-Systeme.

? Dabei wird auch die IT auf eine harte Probe gestellt, denn viele Unternehmen und Organisationen waren und sind teilweise digital noch nicht gut ausgestattet. Wer jetzt nicht handelt, verpasst große Chancen. Doch wie sehen das Führungskräfte und Beschäftigte? Wo hakt es am meisten und was sollten Unternehmen umgehend tun?

Thorsten Meudt: Das größte Problem sehen wir in der mangelnden Bereitschaft, große Veränderungen voranzutreiben. Viele Firmen sind durch eine Demographie gekennzeichnet,



» Gerade in Corona-Zeiten ist die Fürsorglichkeit des Unternehmens seinen Mitarbeitern gegenüber besonders wichtig. So haben wir alle Führungskräfte sensibilisiert, dafür zu sorgen, dass wir niemanden überfordern, insbesondere nicht die Mütter, die sich tagsüber um die Kinder kümmern mussten und abends ihre Aufgaben erledigten. **«**

Harald Grumser, Gründer und Aufsichtsratsvorsitzender von Compart

die Veränderungen nicht gerade beflügelt. Will sagen: Sie lassen Mitarbeiter das Tempo vorgeben, die klarstellen, dass das, was sie die letzten 30 Jahre gemacht haben, nicht so schlecht gewesen sein kann, als dass es jetzt geändert werden müsste. Die Ansprechpartner bei unseren Kunden, mit denen wir reden, werden aber im Schnitt jedes Jahr ein Jahr jünger, als die eigene Stammmannschaft, wenn die nicht wächst. Hier ist eine bessere Nutzung aller Talente im Unternehmen erforderlich.

? Stichwort Kundenkommunikation – ein Markt, in dem sich Compart ja bewegt. Wie bleiben Unternehmen und Behörden in ihrem Dokumenten- und Output-Management so agil, dass sie den steigenden Erwartungen an Schnelligkeit und Qualität entsprechen können?

Thorsten Meudt: Kunden beziehungsweise Bürger wollen selbst bestimmen, wie sie kommunizieren. Für den Kauf einer Kinokarte brauche ich nicht unbedingt einen Papierbeleg mehr. Eine Lebensversicherung dagegen hätte ich aber schon gerne noch als physisches Dokument, um sie im Ordner abzuheften. Für die Bestätigung der Kostenübernahme reicht mir eine SMS, zum Drucken finde ich sie ja auch im Portal, und die Steuerunterlagen reiche ich doch noch lieber auf dem klassischen Postweg ein. Das Problem ist also, dass alle Kanäle gleichermaßen bedient werden müssen. Papier werden wir nicht los, es wird nur weniger.

? Welche Rolle spielen in diesem Zusammenhang Technologien wie API und Cloud?

Thorsten Meudt: Komplexe Systeme können nicht durch starre monolithische Anwendungen aufgebaut werden. Benötigt werden einfache APIs, die genau das tun, was sie sollen; nicht mehr und nicht weniger. Der Weg führt von SOAP-Schnittstellen über REST-Services zu serverless APIs. Und die Cloud, sei es die eigene oder eine öffentliche, eignet sich hervorragend dafür, diese Technologien bereitzustellen. Um es klar zu sagen: Transaktionale APIs und die Cloud haben uns die letzten vier Jahre so stark auf Trab gehalten, wie keine andere technische Veränderung die letzten 15 Jahre davor.

? Compart kommt aus der Dokumentenkonvertierung. Wie hat sich Ihr Geschäftsfeld in den letzten Jahren verändert beziehungsweise welche Themen decken Sie mit Ihren Lösungen heute ab? Stichwort: zunehmende Bandbreite an unterschiedlichen Themen – von der digitalen Posteingangsverarbeitung über die Dokumentenerstellung bis zum Versand und zur Dokumentenprüfung?

Harald Grumser: Der professionelle Umgang mit Dokumenten, Barcodes, Fonts und Datenformaten ist unsere DNA. Das Geschäft mit Konvertern, beispielsweise von AFP nach PDF, spielt in der Tat aber kaum noch eine Rolle. Wir haben vor fünf Jahren begonnen, unsere Anwendungen auf eine komponentenbasierte Architektur zu heben, indem wir sie modular und transaktional zur Verfügung stellen. Was wir die knapp 25 Jahre davor gemacht haben, steckt dort überall drin. Unsere Kunden bekommen also knapp 1.000 Personenjahre gereifter Technik für alle Themenfelder rund um das Thema Input- und Output-Management sowie digitale Sachbearbeitung.

? Mit welchen Kundenprojekten haben Sie es heute zu tun?

Harald Grumser: Die Projekte umfassen immer mehr den kompletten Workflow, also von Geschäftsdaten bis hin zum Versand und Empfang der Dokumente. Das bedeutet, dass die Dokumentenerstellung im Ausgang und die Dokumen-

tenormalisierung im Eingang immer bedeutender werden. Darüber hinaus stellen wir immer mehr Software-Oberflächen mit einem hohen Benutzerkomfort für den einzelnen Fachanwender zur Verfügung bis hin zur Möglichkeit, Dokumente interaktiv zu erstellen.

? Wie sieht denn die Produktstrategie von Compart vor diesem Hintergrund aus? Wie unterstützen Compart-Lösungen Unternehmen und Behörden dabei, ihre Prozesse zu automatisieren?

Thorsten Meudt: Das klassische Produktgeschäft entwickelt sich weiterhin sehr gut. Wir investieren aber vor allem in zwei Bereiche: zum einen in die Lösung DocBridge Impress, mit der sich aus einer einzigen Vorlage sowohl gedruckte, PDF- und E-Mail-Dokumente erzeugen lassen als auch responsives HTML für die Darstellung im Web und auf mobilen Endgeräten. Zum anderen ist unser jüngstes Produkt DocBridge Gear eine mächtige Plattform zur Modellierung und Automatisierung von Prozessen, mit der per Maus wiederverwendbare Workflows entstehen, die sofort auch als API zur Verfügung stehen.

? Werden alle Compart-Lösungen künftig auch als Cloud-Varianten zur Verfügung stehen? Anders gefragt: Wie sieht die Strategie von Compart bezüglich On Premises versus SaaS aus?

Thorsten Meudt: Alle relevanten Produkte sind bereits oder werden in den nächsten 18 Monaten sowohl in klassischen Umgebungen als auch im Cloud-Stack verfügbar, wobei wir für Skalierung und Hochverfügbarkeit dringend die Verwendung von Cloud-Architekturen empfehlen. Gegenüber den Betriebsmodellen On Premises und SaaS sind wir offen und stellen gegebenenfalls über Partner entsprechende Angebote zur Verfügung.

? Ein aktueller Trend in der Kundenkommunikation ist die Verwendung von granularen Microservices, sogenannten Packaged Business Capabilities, welche die großen monolithischen Softwarelösungen ersetzen. Technologien wie Docker und Kubernetes machen dies ja möglich. Wie berücksichtigt Compart diese Entwicklung in ihrer Produktstrategie?

Thorsten Meudt: Wir bieten unsere Lösungen mittlerweile als vorkonfigurierte Docker-Container an und haben für einige Szenarien wie Single Sign-on, Skalierung, Ausfallsicherheit oder zentrales Logging entsprechende Blaupausen entwickelt, die wir gerne mit unseren Kunden austauschen. Die meisten Proofs of Concept (PoC) führen wir mittlerweile auch in der Cloud durch.

? Ein Blick in die Zukunft: Wie sieht die Kundenkommunikation von Unternehmen und Behörden in fünf bis zehn Jahren aus? Wird

dann die klassische (papiergebundene) Kommunikation verschwunden sein?

Harald Grumser: Papier wird es auch in zehn Jahren noch geben, allerdings nur als selten genutzte Option. Auch A4 als Standard verschwindet nicht und wird auch in den nächsten Dekaden vor allem dann zum Einsatz kommen, wenn es um Dokumente beziehungsweise Geschäftsvorgänge mit erheblichen Rechtsfolgen geht. Der Großteil von Kommunikation wird in wenigen Jahren nur noch auf mobilen Endgeräten stattfinden, deshalb muss neben A4 stets auch eine responsive Variante der Dokumente bestehen. Und letztendlich wird der Austausch von Dokumenten immer stärker durch Online-Transaktionen ersetzt werden, wobei SMS, WhatsApp und Co. als Messenger-Dienste zu diesen Transaktionen führen werden.



» Wir bieten unsere Lösungen mittlerweile als vorkonfigurierte Docker-Container an und haben für einige Szenarien wie Single Sign-on, Skalierung, Ausfallsicherheit oder zentrales Logging entsprechende Blaupausen entwickelt, die wir gerne mit unseren Kunden austauschen. Die meisten Proofs of Concept (PoC) führen wir mittlerweile auch in der Cloud durch. «

Thorsten Meudt, Chief Technology Officer
bei Compart

? Ein Wort noch zum internationalen Fachkongress Compacting, der letztes Jahr erstmals komplett virtuell stattfand. In 2020 sind so gut wie alle Messen, Tagungen, Konferenzen weggefallen und es wird auch in diesem Jahr noch eine Weile dauern, bis Präsenzveranstaltungen wieder möglich sind. Da ist also Kreativität gefragt. Wie sehen Sie diese Situation, auch mit Blick auf das Compacting?

Thorsten Meudt: Das Compacting wird auch 2021 als rein virtuelle Veranstaltung ausgelegt. Für die Zukunft rechnen wir damit, dass es eine hybride Veranstaltung werden wird, bei der wir die erheblich höhere Reichweite gerne weiter nutzen.

? Werden Online-Kongresse auf Dauer Veranstaltungen »vor Ort« ersetzen?

Thorsten Meudt: Wir glauben, dass Networking auf Distanz nicht so gut funktioniert und es deshalb auch wieder mehr Präsenzveranstaltungen geben wird. Die Zeitersparnis und vor allem der Wegfall von Reisekosten, die sich durch die Verlagerung ins Virtuelle ergeben, wird aber sicher das Veranstaltungsgeschehen nachhaltig verändern.

? Alles vermeintlich Schlechte hat auch etwas Gutes. Welches Fazit ziehen Sie für 2021? Was haben wir gelernt, was können wir besser machen und welche Aufgaben liegen mit Blick auf 2022 vor uns?

Harald Grumser: Die ausgesprochen guten Erfahrungen mit Home Office werden unser Arbeitsleben dauerhaft verändern. Wir erwarten, dass in Zukunft nur noch etwa die Hälfte der Mitarbeiter regelmäßig ins Büro kommt. Was Corona aber ganz gewiss gebracht hat, ist die breite Erkenntnis, dass Digitalisierung wichtiger ist als je zuvor.

www.compart.com

Weiterführende Links

Compacting 2021: »Freedom of Choice in the Communication«-Forum für die Omnichannel-Kommunikation am 30. November 2021 (virtuelle Veranstaltung)

Anmeldung unter www.compacting.de

White Paper »Neue Wertschöpfung in der Kundenkommunikation durch moderne Omnichannel-Plattformen« (kostenloser Download):

<https://www.compart.com/de/omnichannel-kundenkommunikation>

White Paper »Compliance und Regelkonformität in der Kundenkommunikation« (kostenloser Download):

<https://www.compart.com/de/dokumentenanalyse>

Compart-Magazin mit Fachartikeln, News und Hintergrundberichten zu aktuellen Themen im Dokumenten- und Output-Management:

<https://www.compart.com/de/magazin>

Video »Dokumentenerstellung in der Cloud – WWF Schweiz druckt aus Salesforce heraus«:

www.compart.com/cloud

White Paper »Digitaler Posteingang: Basis für künstliche Intelligenz im Dokumenten- und Output-Management« (kostenloser Download):

<https://www.compart.com/de/digitale-posteingangsverarbeitung>

White Paper »Auditing und Monitoring in der Dokumentenproduktion« (kostenloser Download):

<https://www.compart.com/de/auditing-dokumentenproduktion-audittrack>

Events & Webinare bei Compart (Übersicht):

<https://www.compart.com/de/events>