

:::(bit)kasten professional – die digitale Posteingangsstelle für Unternehmen

Die Initiative Mittelstand im Gespräch mit Peter Vorgel, Vorstandsvorsitzender der :::output.ag

:::(bit)kasten professional ist die elektronische Version der Posteingangsstelle eines Unternehmens. Er bindet alle vorhandenen und zukünftigen Formate ein und klassifiziert den Content nach Inhalten, um ihn danach automatisch an die richtige Stelle weiterzuleiten. Damit gehört die :::output.ag zu den Besten der Kategorie Unified Communication.

Ihr Produkt gehört zu den Besten in Ihrer Kategorie beim INNOVATIONSPREIS-IT 2015. Können Sie uns Ihre Lösung in drei prägnanten Sätzen beschreiben?

Der :::(bit)kasten professional ist die digitale Posteingangsstelle und zentrale Drehscheibe zur Organisation und Verwaltung von Dokumenten eines Unternehmens, einer Organisation oder eines Amtes. Der gewählte Kanal über den Sie eine Kundenmitteilung oder Nachricht erhalten, ob physisch oder digital, spielt dabei keine Rolle. Der :::(bit)kasten professional leitet Nachrichten automatisch an die richtige Stelle und sorgt zudem für eine gesetzeskonforme und optimierte Handhabung von Dokumenten.

Was ist aus Ihrer Sicht das Innovative an Ihrer IT-Lösung?

Durch diese Art der Dunkelverarbeitung reduzieren Sie die manuellen Bearbeitungsanforderungen von Geschäftsfällen um etwa 30 Prozent, halten eine elektronische Kundenakte zu 100 Prozent aktuell und vollständig und entlasten dadurch Geschäftsprozesse und Mitarbeiter. Im Gegensatz zu anderen Lösungen verschließt sich der :::(bit)kasten professional zudem nicht vor bestimmten Kommunikationskanälen oder Programmen und besitzt damit ein frei skalierbares Arbeitsvolumen. Statt auf neue Software umzusteigen, optimiert der :::(bit)kasten professional bereits vorhandene Systeme oder unterstützt Lösungen, die den Funktionsumfang vielleicht schon teilweise abdecken. Ihr Response Management wird dadurch schneller und agiler und die medienbruchfreie Integration in die Folgebearbeitung ist problemlos möglich. Erreichen tun wir dies unter anderem durch hohe Klassifizierungsquoten. Der :::(bit)kasten professional extrahiert alle wichtigen und relevanten Daten aus einer Nachricht und ordnet diese Sachbearbeitern oder Geschäftsfällen korrekt zu. So werden Geschäftsprozesse zu 75 Prozent und beteiligte Kunden oder Klienten sogar zu 80 Prozent korrekt erkannt.

Warum braucht ein Unternehmen eine Lösung wie Ihre und welche Vorteile bietet Sie mittelständischen Unternehmen?

Die heutige Welt ist voller Kommunikationskanäle und oftmals ist man als Unternehmen für Kunden nicht existent, wenn man nicht auf virtuellen Plattformen vertreten ist. Egal ob Social Media oder eine einfache Homepage, beides wird heutzutage von Ämtern und Geschäften erwartet. Das Problem sind die neuen Wege der Kundenkommunikation, die sich auf tun. Eine einfache Poststelle kann diese nicht effektiv und schnell bearbeiten. Sie droht unter der Flut an Nachrichten schlichtweg zu ersticken. Das Ergebnis sind lange Bearbeitungszeiten und ein Verlust der Kundennähe. Daraus resultiert schlussendlich ein Absinken der Kundenzufriedenheit.

Um also weiterhin schnelles und agiles Handeln innerhalb Ihrer Geschäftsprozesse zu gewährleisten, benötigt es nun Lösungen wie den :::(bit)kasten professional. Durch die Dunkelverarbeitung von Nachrichten fallen gut 30 Prozent der Arbeitsschritte weg, die früher zur rein manuellen Bearbeitung gehörten. Dazu zählen Schritte wie: die Klassifizierung zu einem Fall oder Sachbearbeiter, die Extraktion wichtiger Daten, die Konvertierung in ein kompatibles Zielformat, die Kompression der Dateigröße, die rechtssichere Signatur, die gesetzeskonforme Archivierung und schlussendlich oder auch der Versand einer personalisierten Antwort.

Gerade Mittelständler profitieren dabei von solch einem System wie dem :::(bit)kasten professional. Da diesen oftmals die Ressourcen fehlen, um zeitgleich an allen Fronten der Kommunikation gleichzeitig präsent zu sein. Und durch seine freie Skalierbarkeit wächst der :::(bit)kasten professional mit Ihren Aufgaben mit und ist dadurch auch für größere Verwaltungen wie z.B. Ämter eine gute Wahl.

Auch die Einführung ist einfach, da wir den :::(bit)kasten von Anfang an auf eine möglichst gute Integrierbarkeit in bereits bestehende Systeme ausgelegt haben. Sie müssen so weder groß etwas an Ihren Geschäftsprozessen ändern, noch sich lange in die nun abgedeckten Kanäle einarbeiten. Durch die Integrierbarkeit ist der :::(bit)kasten zugleich auch zukunftssicher und flexibel genug um an die Kommunikationskanäle von Morgen angebunden zu werden.

Wie lange dauerte die Entwicklung Ihrer innovativen Lösung und planen Sie weitere Optimierungsmaßnahmen?

Es hängt ganz davon ab, wie man die Entwicklungszeit definiert. Der Zeitraum zwischen bloßer Idee und der Fertigstellung unterscheidet sich enorm von dem zwischen Produktionsbeginn und Vollendung. Es ist daher schwierig festzustellen „wie lange“ die Entwicklung gebraucht hat. Immerhin können rohe Visionen und Vorhaben für Jahre im Kopf herumschwirren, bevor man auch nur den ersten Schritt tut. Den Wunsch nach einer einheitlichen digitalen Postlösung zum Beispiel hatte ich schon lange. Doch als für mich dann klar wurde, wie der :::(bit)kasten auszusehen und zu funktionieren hat, ging alles sehr schnell.

Wir bei der :::output.ag denken, dass die Entwicklung eines solchen Produktes nie wirklich vollendet ist. Dafür ist die heutige Kommunikation viel zu wandelbar. War der Transfer von großen Datenmengen vor nicht ganz einem Jahrzehnt nur physikalisch oder mit Aufwand in digitaler Form möglich, so legen wir riesige Dateien heute einfach in eine Cloud und versenden Gigabytes an Daten von dort aus.

Es ist daher für uns essentiell, immer am Puls der Zeit zu bleiben und auf die Wünsche und Ansprüche unserer Anwender, aber auch auf die der digitalen Gesellschaft zu reagieren. Darüber hinaus lassen sich Geschwindigkeit, Intelligenz und Funktionalität eines solchen Systems immer optimieren, gerade, wenn man den Anspruch hat, einem Kunden das für ihn beste Produkt zu liefern.

Welche fünf Keywords würden Sie mit Ihrer Lösung verbinden?

Digitales Dokumentenmanagement
eAkte
Enterprise Content Management
Unified Communication
Elektronische Kommunikation

Wie wichtig ist für Sie die Teilnahme an Wettbewerben wie dem INNOVATIONSPREIS-IT?

Kurz gesagt: Sehr wichtig. Solche Wettbewerbe dienen nicht nur als Plattform zur Präsentation unserer Lösungen, sondern geben uns auch Aufschluss darüber, wie sehr solche Ideen gefragt sind und wie sie sich in einer direkten Konkurrenz hervorheben.

Man kann aus solchen Wettbewerben nicht als einer der Besten hervorgehen, ohne dass man die eigenen Stärken und Schwächen kennt. Kennenlernen kann man diese aber eben nur, wenn man seine Idee, sein Projekt oder sein Produkt, einem anderen Betrachtungswinkel vorhält.

Da beim INNOVATIONSPREIS-IT eine Fachjury über Erfolg oder Niederlage entscheidet, bietet sich hier die Möglichkeit Betrachtungswinkel zu erhalten, die nicht nur differenziert sind, sondern eben auch die nötige fachliche Kompetenz besitzen. Es reicht eben nicht nur selbst von seiner Idee überzeugt zu sein, sie muss auch in der Lage sein, andere von sich zu überzeugen.

Welche Rolle spielt das Thema „Innovation“ Ihrer Meinung nach für den Mittelstand?

Wir halten Innovation für den Triebmotor des Mittelstandes. Wodurch sonst kann man sich in der heutigen Zeit der Konzerne und Großunternehmen sonst noch hervortun? Nur im Mittelstand ist man flexibel und agil genug um Neues – Innovatives eben – zu wagen und an den Markt zu bringen. Großunternehmen ersticken manche gute Idee durch ihre Starrheit einfach. Und oftmals sind es eben die kleinen und mutigen Ideen, die große Veränderungen anstoßen.

Wie schafft es Ihr Unternehmen, dauerhaft innovativ zu bleiben? Wie sieht Ihre Zukunftsplanung aus?

Vieles geht von den Mitarbeitern aus, ohne schlaue und kreative Köpfe keine innovativen Ideen. Eine einfache Formel, die es jedoch bringt. Mitarbeiter, wie auch Entscheidungsträger müssen über den eigenen Tellerrand blicken können, damit sie Visionen von der Zukunft bekommen. Und diese Visionen sind es doch gerade aus denen sich dann Ideen und Innovationen ergeben. Wer ständig nur auf die Vergangenheit und Erfolge dort zurückschaut, wird zwar viel aus eigenen Fehlern lernen, aber leider weniger tollkühne Ideen entwickeln.

Ich glaube unsere Zukunftsplanung unterscheidet sich nur wenig von anderen Unternehmen. Wir wollen mit unserer Lösung erfolgreich sein und uns auf dem Markt platzieren. Wir wollen zufriedene Kunden und ein gutes Produkt. Also all das, was sich jedes vernünftige Unternehmen wünschen sollte. Solche Dinge wie ein Monopol oder eine immerwährend dominante Marktführungsposition liegen uns nicht. Konkurrenz belebt ja bekanntlich das Geschäft und treibt auch uns an um weiterhin innovative Ideen zu entwickeln und umzusetzen.

Weitere Informationen zur Lösung finden Sie unter

<http://www.messaging-bestenliste.de/#/products/6996-bitkasten-professional>