

## ***Die elektronische Zukunft von Dokumenten***

**Unter diesem Motto trafen sich vergangenen Freitag, den 9. Mai 2003 führende Gestalter, Techniker und Anwender zur V. s.a.x. Conference, um den zukünftigen Wandel in Erstellung, Transport und im Umgang mit Dokumenten gemeinsam zu erörtern.**

Auch in diesem Jahr fand die s.a.x. Conference, jetzt zum dritten Male im Schlosshotel Bühlerhöhe, in entspannter und angenehmer Umgebung statt. Das Zusammentreffen ausgesuchter Entscheider und Experten aus den Ressorts Corporate Design und Technik in multinationalen Unternehmen sowie bedeutender Vertreter aus den Bereichen Typographie, Gestaltung und Lehrwesen bot eine anregende Atmosphäre, in der nicht nur die Möglichkeiten von Dokumenten der Zukunft, sondern auch die praktische Umsetzung und Abwicklung grundlegend erfasst wurde.

## ***Effiziente Erstellung, effektive Kommunikation***

Der Leitvortrag zum Konferenzthema wurde von Herrn Frank Sax gehalten, Gründer und Geschäftsführer der s.a.x. Software GmbH und darüber hinaus Mitglied des deutschen Komitees des Type Directors Club of New York. Er durchleuchtete in seinem Vortrag die momentane Situation (Dokumentenerstellung durch viele, plattformabhängige Lösungen mit nicht einheitlichem Output) und zeigte die Besonderheit in der langen Geschichte von Dokumenten auf. Er beschrieb eine Zukunft, in der die elektronische Beschaffenheit von Dokumenten dazu beiträgt, dass in der Erstellung und der Zweckbestimmung eine Einheitlichkeit reflektiert wird.

Um zielorientierte Prozesse zu erhalten, die einerseits anwenderfreundlich und wirksam sind, andererseits aber auch das gewünschte Corporate Design realisieren, gilt es, Verantwortlichkeiten und Aufgaben zwischen Gestaltung und Technik sorgsam aufzuteilen und anzuerkennen. Es war schon immer ein vorrangiges Ziel der s.a.x. Conference, den Austausch zwischen Gestaltern und Technikern zu fördern.

Dokumentenerstellung ist heute immer noch plattformabhängig. Die Folge sind einzelne individuelle Lösungsansätze für unterschiedliche Plattformen (ERP-Systeme, Textverarbeitungs- und Präsentationsprogramme, Email-Anwendungen etc.), des weiteren ist es nur vereinzelt Kommunikationsformen vorenthalten, ein konsequent konformes Erscheinungsbild zu wahren (wie zum Beispiel Briefe, Formulare und Telefaxe). Dabei wird nicht nur die Häufigkeit der Verwendung außer Acht gelassen (angeführt von Emails, Emailanhängen und Standarddokumenten wie Rechnungen), sondern vielmehr die Bedeutung der Varianz von Dokumentarten, auch für den Umsatz eines Unternehmens (die wichtigsten Image-Präsentationen, Rechnungen/Angebote und Emails). Die Folgen sind unnötige Ausgaben, doppelter Aufwand und mangelhafte Ressourcenauserschöpfung.

Um dies zu korrigieren müssen Anwendungen auf ihre Kernkompetenzen beschränkt und Informationsaustausch-Protokolle verwendet werden, um geordnete Informationen zu „Dokument-Treibern“ zu senden, analog zu Druckertreibern, die einheitlichen, professionellen Output von immer aktuellem Stand realisieren. Durch Zentralisierung der Ansteuerung und Rationalisierung des gemeinsamen technischen und gestalterischen Aufwands werden Kosten gesenkt und wird gleichzeitig der Nutzen erhöht.

Herr Sax konnte mit einigen deutlich erkennbaren Vorteilen aufwarten. Zum Beispiel könnte eine Email entsprechend des beabsichtigten Einsatzes, für interne oder externe Verwendung, als dringlich oder priorisiert markiert und so formatiert werden, dass der Empfänger seine Informationen entsprechend gegliedert und bezeichnet unmittelbar aus dem Nachrichtenfluss erhält. Strukturierte Informationen können das Erscheinungsbild automatisieren und der Interaktivität förderlich sein. Das heißt zum Beispiel, Präsentationen werden bei Ihrer Vorstellung dem Publikum angepasst. Für Rechnungen, Angebote und so weiter gilt ebenfalls, dass strukturierte Information die Lesbarkeit erhöht, wichtige Daten hervorhebt und die Möglichkeit zum Output aus einer einzigen Quelle für verschiedene Medien eröffnet.

## ***Ein einheitlicher Ansatz***

Zum Thema Unternehmensformulare bei Siemens berichtete Herr Hans-Jürgen Sörgel, Manager für den konzernweiten Service für Siemens Corporate Forms (SCF), von der Herausforderung in großen Unternehmen, den Kampf mit der Verbreitung von Lösungsansätzen für alltägliche Aufgaben aufzunehmen. Mitte der neunziger Jahre hatten sich bei der Siemens AG eine unüberschaubare Anzahl unterschiedlicher Formulare angesammelt, oft für unterschiedliche Anwendungen vor Ort entwickelt, die zeitraubend und aufwendig in der Pflege waren und nur selten wirklich den Corporate Design Richtlinien entsprachen. Ein Jahr später ging das Projekt „Siemens Corporate Forms“ in den Betrieb, in dem zentral verwaltete Layouts bei gleichzeitig lokaler Administration verwirklicht wurden.

Aufgrund ständig wechselnder Anforderungen, sich ständig erneuernden Anwendungen und einer Vielzahl von Plattformen nahm auch die Funktionalität von SCF ständig zu. Nach fünfjährigem Gebrauch ergab eine Umfrage, dass die Fülle der Features von den ständigen Anwendern hochgelobt wurde, bei den normalen Anwendern zu Schwierigkeiten führte und gelegentliche Anwender sogar überforderte. Die fällige Antwort darauf war eine umfassende Neugestaltung der Benutzeroberfläche, darüber hinaus wurde die Eingabe von Standarddaten automatisiert und für gelegentliche Anwender eine Reihe von schnell zugänglichen Formularen zur Verfügung gestellt.

Des Weiteren wies Herr Sörgel darauf hin, dass im Zuge der Elektronisierung Dokumente teilweise auch überflüssig wurden: Papierformulare wurden zunächst durch Online-Formulare ersetzt, welche sich nun wiederum in direkte Daten gewandelt haben, die unmittelbar in Systemen wie zum Beispiel SAP Zugang haben – so wird aus Papier reiner Inhalt!

## ***Die Wiederverwendung von Information mit XML***

Eine ebenfalls strikte Trennung des Inhalts von der Präsentation ist die XML-basierte Datenarchivierung, vorgestellt von Dr. Wolfgang Weiss, Development Manager Text Management und Herr Klaus Hartig, Product Manager Smart Forms bei der SAP AG. Auch sie stellten anhand einer Reihe konkreter Beispiele die Vorteile einer Trennung des Inhalts vom Medium klar heraus. SAP benutzt XML (eXtensible Markup Language) um Informationen aus einer einzigen Quelle mehrkanalig auszugeben, sei es in der Herstellung von Lehrmaterial, getrennt nach Unterlagen für den Trainer und die Trainingsteilnehmer, oder für Online-Dokumentationen.

Herr Dr. Weiss räumte ein, dass der Einsatz von XML zwar keine Neuheit darstellt, aber seine Verwendung für Text im Gegensatz zu Datenaustausch relativ neu ist. Die SAP AG und die s.a.x. Software GmbH haben zusammen gearbeitet, um XML als das geeignetste Format für die volle Auswertung von Informationen aus unterschiedlichen Quellen festzulegen und das ohne doppelten Aufwand oder unverhältnismäßig aufwendige Konvertierung und Wartung. Gleichzeitig wird immer noch der mittellangepasste Output gewährleistet. Die Kundenbetreuungs-Informationsdatenbank von SAP wird ebenfalls mit XML gepflegt. Es können dort einfach und schnell nach Merkmalen oder Ursachen gesucht werden, um Hilfestellungen oder Korrekturen zu finden. Die Bedienerfreundlichkeit und die Wartungsarmut machen einen bemerkenswerten Unterschied aus wenn man bedenkt, dass am Tag rund 500 Änderungen und etwa 100 neue Begrifflichkeiten auftauchen, die binnen 24 Stunden ins Englische und Japanische übersetzt werden. XML reduziert nicht nur die Bereitstellungskosten von Online-Informationen, diese können auch schneller verfügbar gemacht werden. Dadurch wird zum einen die Reaktionszeit auf Kundenanfragen sowie die Vorlaufzeit beschleunigt und darüber hinaus ein entscheidender konkurrenzfähiger Vorteil geschaffen.

Herr Hartig erklärte, dass XML eben die Trennung von Inhalt und Format sowie vom Aufbau der Dokumente mitliefere, die ihn enthalten. Es ist auch flexibel genug, in unterschiedlichen Situationen und trotz verschiedener Anwendungen Konformität zu wahren. Die Bestimmung der benötigten Informationen und der dazugehörigen Datenstruktur in der sog. Document Type Definition (DTD) und die separate Handhabung der Informationsveröffentlichung (zum Beispiel für Trainer-Handbücher, Präsentationen und Trainingsdokumentationen) ermöglicht XML den Informations-Entwicklern, sich auf die Ausarbeitung qualitativ hochwertigen Inhalts zu konzentrieren. Die einzelne Quelle, einmal erstellt, erleichtert die Pflege und Wartung – erzeugte Dokumente sind immer auf dem neuesten Informationsstand – welcher auch aus verschiedenen Kontexten erreicht werden kann. Alles in allem werden hier in der Dokumentenerstellung Zeit und Kosten gespart. Nicht zuletzt weil die Formatierung getrennt erledigt wird, ist die Qualität und Einheitlichkeit des Outputs gewährleistet.

## ***Eine einfache Unterscheidung***

Herr Christoph Baumgarten, Verantwortlicher der Deutschen Post AG für Markenführung, verband in seiner Präsentation die gestalterischen und technischen Sichtweisen durch Neuerschaffung des Images der Deutschen Post als weltweiten Konzern. Das Design muss gleichzeitig verbinden und unterscheiden, die Brief-, Logistik- und Finanzbranchen, genauso wie den Service, der jeweils angeboten wird. Die Umsetzung dieses Sachverhalts zeigt sich in der konsequenten Beibehaltung des typisch gelben Hintergrunds und der eingeführten Schriftarten und gleichzeitig in den drei verschiedenen Logos mit ihren unterschiedlichen Vordergrundfarben (schwarz für Deutsche Post, rot für DHL, dem Logistikzweig, und blau für die Postbank).

Das Intranet ist der Schlüssel zur technischen Grundlage des Corporate Designs. Dort eingebettet ist die Internetseite mit Informationen und Ressourcen und es ist das Verteilungswerkzeug für das s.a.x. MasterLayout, um die elektronischen Geschäftspapiere auf allen Arbeitsplätzen verfügbar zu machen. Die Deutsche Post verwendet 7000 Arten von Vorlagen, die von zwei Betreuern gepflegt werden (es gab auf der Conference die Möglichkeit, sich die Lösung Deutsche Post AG zeigen zu lassen). Die Verteilung, die zunächst über CDs und danach via Email vorgenommen wurde, ist heute automatisiert und lässt die Auslieferung noch stabiler werden. Herr Baumgarten rückte anhand dieser Beispiele in den Vordergrund, wie man auf diese Weise Corporate Design einhalten, Bearbeitungszeit sparen und den Anwendern helfen kann, sich auf ihre eigentliche Aufgabe zu konzentrieren.

## ***Ordnung im Chaos, Chaos in der Ordnung***

Unter dem Titel „Ordnung im Chaos – Gestalterische Qualität und Informationsquantität ein Widerspruch?“ untersuchte Gerd Baumann, Leiter des Gestaltungsbüros Baumann&Baumann, die Rolle der Gestaltung in effektiver Kommunikation. Er erklärte, dass Gestaltung aufgrund der Tatsache, dass Kommunikation sich nicht nur um das WAS sondern auch um das WIE dreht, der Weg ist, Wichtiges hervorzuheben. Darüber hinaus bietet Gestaltung die Möglichkeit, Dinge zu eliminieren, die von der Nachricht ablenken könnten und zu gewährleisten, dass Quantität und Qualität nicht kollidieren oder gar ihre Zielgruppe überladen. Gleichzeitig sind es aber auch die optischen Ablenkungen, die eine Nachricht menschlich machen. Ein gutes Design ordnet das Chaos einer Nachricht genau so weit, als das sie kommunizierbar wird, lässt aber gleichzeitig genau soviel Chaos zurück, um auf die Nachricht genau den Funken Kreativität, der die Ordnung nicht bedrückend erscheinen lässt, überspringen zu lassen.

Herr Baumann betonte die Bedeutung eines konstruktiven Dialogs zwischen den Verantwortlichen der Gestaltung und denen der Technik, die die Nachrichten erstellt und die Technik, die die Nachrichten transportiert. Eine Reihe von verschiedenen Beispielen machte es leicht, seinen Gedankengängen zu folgen. Dazu zählte ein Messestandsystem für Daimler Chrysler für eine Messe in China, das die Anforderung hatte, möglichst schnell in unterschiedlichen Konfigurationen aufgebaut zu sein, ohne etwas dem Zufall zu überlassen; das Leitsystem im Britischen Museum, das eine Reihe von unterschiedlichen Botschaften an ein weltweites Publikum zu vermitteln hat; die Stadt Frankfurt, die ein einheitliches Erscheinungsbild benötigte, eines, das unterschiedliche Eigenarten verschiedener Abteilungen und kultureller Institutionen vereint und nicht zuletzt Siemens, welches als multinationales Unternehmen eine Lösung benötigt, die hohen Anforderungen an Authentizität und Anpassungsfähigkeit gerecht wird. Obwohl sich die Zielsetzungen der jeweiligen Projekte vordergründig unterscheiden mögen, wurde die gemeinsame Basisproblematik klar, ebenso wie eben die Notwendigkeit der Zusammenarbeit für Strukturierung und Lösung.

### ***Es war einmal eine Schrift...***

Herr Peter Rosenfeld ist der Geschäftsführer von URW++, jener Firma, die sich für das neue Schriftbild von Siemens verantwortlich nennen darf. Es ist äußerst wichtig, dass diese Serif-, Sans Serif- und Slab-Schriften unverwechselbar gestaltet wurden, damit ihr daraus entstandener Wiedererkennungswert zwischen der Siemens AG und anderen Unternehmen differenzieren kann. Bei anderen, zum Teil weit verbreiteten Schriften, ist nicht auszuschließen, dass viele Unternehmen die gleiche Schrift verwenden – das reicht im Fall der Univers von der Deutschen Bahn (Deutsche Bahngesellschaft) bis zur Beate Uhse-Gruppe (Erotik-Versandhaus).

Herr Rosenfeld beschrieb uns den Aufwand, der damit verbunden ist, eine neue Schrift in unterschiedlichen Schriftstilen und Garnituren (ganze 18 Schnitte bei Siemens), für die verschiedenen Medien und für normale Anwender oder „Power-User“ (wie zum Beispiel Graphik Designer) herzustellen. Ganz zu schweigen vom möglichen zukünftigen Gebrauch in arabischen und asiatischen Sprachen, Kyrillisch, Griechisch und anderen. Er skizzierte die Einführung der neuen Schrift über das schrittweise Roll-Out zunächst für die Schlüsselagenturen, für die Erstellung von Geschäftsberichten sowie für die Unternehmenskommunikation bis hin zur letztendlichen Bereitstellung der Schrift für den internen Gebrauch. Er betonte nicht ohne berechtigten Stolz die Anerkennung für die Schrift unter spezialisierten Organisationen und in akademischen Kreisen (die Siemens Schrift erhielt beispielsweise eine Auszeichnung vom Type Directors Club of New York).

Herr Rosenfeld ging auch kurz auf den Hintergrund zu der neuen Schrifttechnologie OpenType ein, eine gemeinsame Entwicklung von Adobe und Microsoft, die die plattformunabhängige Benutzung von Schriften verwirklicht.

## ***Quellenunabhängig***

Herr Dieter Babutzka, Development Manager Computing Center Management System bei SAP AG, erörterte die Entwicklung des eXternal Document Converter (XDC), ein „Dokumententreiber“, basierend auf s.a.x.MasterLayout-Technologie, der es ermöglicht, Smart Form und SAP Script-Anhänge als einen Teil eines einzelnen Druckauftrags zu behandeln. Traditionell werden Anhänge von SAP gesondert betrachtet, seien es PDF, TIFF oder andere Formate oder Microsoft Office Anwendungen. So war es eher selten der Fall, dass der Ausdruck mit dem Rest des Druckauftrages zusammenblieb. Obwohl XDC nicht wirklich Inhalt und Präsentation voneinander trennt, gewährleistet dieser Konverter doch einen einheitlichen Output sowie Quellenunabhängigkeit und verkörpert damit eine fortschrittliche Annäherung an integrierte Dokumente.

## ***Kontinuität der Information***

Da die Verarbeitung, die Vernetzung und der Druck das Verhalten von Dokumenten der Zukunft durchaus beeinflussen, stellte Herr Steffen Papke, Jetcaps Programm Manager bei Hewlett Packard, deutlich heraus, dass auch HP eine Rolle in der zukünftigen Gestaltung von Dokumenten spiele. Der Beitrag von Herrn Papke beginnt mit der Erfahrung im Umgang mit XML-basierender Inhaltsverwaltung, zum Beispiel genutzt für Internetseiten für Unternehmen, deutlich gemacht anhand der Strategie, den Gewinn des Kunden bei Investition in die Technologie zu maximieren („Return of Investment“). Von zentraler Bedeutung ist dabei die verbesserte Produktivität der Mitarbeiter, bessere Verwaltung von Betriebsvermögen und eine zukünftig effizientere Erstellung von image-kritischen Dokumenten.

In diesem Sinne kann Produktivität in Form von effektiver Kommunikation und Informationsbeschaffung gemessen werden. Ein Beispiel ist die Möglichkeit des Druckens in Verbindung mit Programmen für das Customer Relation Management (CRM), um zielgruppenorientierte Marketingunterlagen herzustellen. Ein weiteres Beispiel wäre der Einsatz von Farbe, von vielen immer noch gescheut, weil als zu kostspielig befunden. Herr Papke fragte daraufhin die Teilnehmer ganz direkt nach den entstandenen Kosten bei der Vermeidung des Einsatzes von Farbe – denn ohne die Wirkung von Farbe wären viele Nachrichten nie gelesen worden! Aber HP ist nicht nur damit beschäftigt, elektronische Dokumente in Papier umzuwandeln. Mit dem sog. Digital Sender und der Scan- und Send-Funktionalität ihrer Multi-Funktional-Drucker bereichert HP also auch die Umwandlung von Papierdokumenten in elektronische Information, was wiederum sicherstellt, dass sich durch Papier niemals Unregelmässigkeiten in einen Informationsfluss einschleusen.

## ***Das letzte Wort***

Die Conference fand einen gelungenen Abschluss mit einem Beitrag von Herrn Prof. Kurt Weidemann, Schriftgestalter und Grafikdesigner, Schriftsteller und Dozent, der die Technik und den technischen Fortschritt aus menschlicher Perspektive durchleuchtete. Er kam zu dem Schluss, dass die Probleme nicht weil sie unlösbar erscheinen ungelöst bleiben, sondern dass wir uns im klaren darüber werden sollten, dass sie nur unlösbar erscheinen, solange wir es nicht wagen, sie zu lösen.

Oder – wie es Herr Frank Sax in seinen abschließenden Worten formulierte:

Die Zukunft der Dokumente ist elektronisch.

Wir können uns überrollen lassen – oder die Zukunft selbst gestalten!