

Heinrich Barta

Übergang von Papierdokumenten auf elektronische Dokumente in der personalisierten Massendruckproduktion Auswirkungen auf den Output Management-Markt



Diplom.de

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2009 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783842808522

Heinrich Barta

Übergang von Papierdokumenten auf elektronische Dokumente in der personalisierten Massendruckproduk- tion

Auswirkungen auf den Output Management-Markt

Heinrich Barta

Übergang von Papierdokumenten auf elektronische Dokumente in der personalisierten Massendruckproduktion Auswirkungen auf den Output Management-Markt



Diplom.de

Heinrich Barta

Übergang von Papierdokumenten auf elektronische Dokumente in der personalisierten Massendruckproduktion

Auswirkungen auf den Output Management-Markt

ISBN: 978-3-8428-0852-2

Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2011

Zugl. Fachhochschule für Oekonomie und Management München, München, Deutschland, Diplomarbeit, 2009

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplomica.de>, Hamburg 2011

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung.....	2
1.1	Motivation.....	3
1.2	Zielsetzung.....	4
1.3	Aufbau der Diplomarbeit.....	5
1.4	Eingrenzung.....	6
2	Theoretischer Hintergrund	6
2.1	Dokument-Aufbereitung.....	9
2.2	Dokument-Ausgabe	12
2.3	Dokument-Nachverarbeitung.....	17
2.4	Elektronische Archivierung	24
3	Empirische Marktstudie	26
3.1	Untersuchungsproblem.....	27
3.2	Untersuchungsziele	27
3.3	Methoden	29
3.3.1	Sekundärforschung	30
3.3.2	Primärforschung	31
4	Datensammlung und Datenauswertung.....	34
4.1	Sekundärforschung.....	34
4.2	Primärforschung	37
4.2.1	Marktsegment Absender	39
4.2.2	Marktsegment Empfänger	46
4.2.3	Marktsegment Hersteller	48
4.2.4	Marktsegment Dienstleister	51
5	Präsentation des Forschungsergebnisses	53
5.1	Beurteilung der Daten und Informationen aus der Umfrage.....	54
5.1.1	Beurteilung der Entwicklung.....	59
5.1.2	Risiken und Chancen der Entwicklung.....	59
5.2	Schlussfolgerungen für den Output Management-Markt.....	61
	Abkürzungsverzeichnis	62
	Abbildungsverzeichnis	63
	Tabellenverzeichnis	64
	Statistikverzeichnis	65
	Anlagenverzeichnis.....	66
	Anlagen.....	67
	Literaturverzeichnis	101
	Internetverzeichnis.....	103

1 Einführung

Unternehmen, die täglich große Mengen an Geschäftsdokumenten produzieren, gehen immer mehr dazu über, diese per E-Mail zu verschicken oder im firmeneigenen Webportal zur Abholung zu hinterlegen, anstatt sie auf Papier zu drucken und per Post zu versenden.

Typische Unternehmen sind z.B. Banken, Telekommunikationsanbieter und Energieversorger, welche Kontoauszüge und Verbrauchsabrechnungen erstellen. Ebenso gehören hierzu Versicherer, die Policen und Schäden abwickeln, sowie alle Unternehmen, die logistische Dokumente wie Auftragsbestätigungen, Lieferscheine, Rechnungen und Mahnungen produzieren.

Kunden können ihre personalisierten Geschäftsdokumente über das Internet einsehen und als Datei herunterladen. Ein Ausdruck auf Papier, der vielleicht sogar noch per Post zugeschickt wird, erübrigt sich damit.

Seit Grafiken – und damit auch Dateien – immer stärker komprimiert und in höherer Qualität erstellt werden können, geht der Trend immer mehr in Richtung elektronische Dokumente.

Bei einem elektronischen Dokument handelt es sich um ein digitalisiertes Dokument, welches in einem Dateiformat abgelegt ist. Das weitverbreitete Format von elektronischen Dokumenten ist das PDF-Format (wird in Abschnitt 2.2, Dokument-Ausgabe, detailliert erläutert).

Der Gesetzgeber hat durch Gesetzesänderungen im BGB bereits im Jahre 2001 in den §§ 126 und 127 elektronische Dokumente rechtlich verankert. Zitiert sei hier Absatz 3 des § 126 Schriftform: „Die schriftliche Form kann durch die elektronische Form ersetzt werden, wenn sich nicht aus dem Gesetz ein anderes ergibt.“

Die Aufbewahrung von Dokumenten, die durch eine Reihe von Gesetzen, Verordnungen und Vorschriften direkt oder indirekt gefordert wird, unterliegt Aufbewahrungsfristen und -formen – ein weiteres wichtiges Argument dafür, elektro-

nische Dokumente mehr und mehr zu bevorzugen und die elektronische Archivierung zu vereinfachen.

Die Produktion auf Papier überwiegt aber noch nach wie vor. Ein gewisser Anteil aller Papierdokumente wird auch in Zukunft nie in elektronischer Form verschickt werden. Dazu gehören Dokumente, die manuelle Unterschriften erfordern, um rechtlich relevant zu sein, oder auch Dokumente, welche von Personen bearbeitet bzw. aufbewahrt werden, die die Papierform bevorzugen.¹

1.1 Motivation

Der Auslöser zu diesem Thema war das Angebot einer Bank, Kontoauszüge kostenfrei per E-Mail zukommen zu lassen oder sie über einen Login selbst vom Server der Bank zu ziehen.

Ein Kontoauszug auf Papier bedeutet Gebühren für Druck und Porto – Gebühren die bei elektronischer Erstellung des Kontoauszugs eingespart werden können.

Bieten Unternehmen ihren Kunden elektronische Geschäftsdokumente an, und nutzen die Kunden dieses Angebot, so werden sich Arbeitsabläufe und Kostenverteilungen ändern oder ganz einsparen lassen.

Wird ein Übergang von Papierdokumenten auf elektronische Dokumente in der Massenproduktion stattfinden, wird dies den Output Management-Markt (OM-Markt) verändern. Die Änderungen der Arbeitsabläufe und Kostenverteilungen können zu existenziellen Bedrohungen für viele OM-Marktteilnehmer werden.

Ist die obige Aussage nur eine Schlussfolgerung oder gibt es wissenschaftliche Studien, die eine solche Entwicklung nachweisen können? Wer ist davon betroffen und wie sehen die Marktteilnehmer die Entwicklung? Wurden darüber bereits Studien durchgeführt? Wenn ja, durch wen und mit welchen Ergebnissen?

¹ Vgl. BGB § 126 „Schriftform“ Absatz 1 und 2, in Verbindung mit § 127 „Vereinbarte Form“ Absatz 3.

1.2 Zielsetzung

Das Ziel dieser Diplomarbeit ist, eine Prognose darüber zu stellen, ob es in der personalisierten Massendruckproduktion zu einem Übergang von Papierdokumenten auf elektronische Dokumente kommen wird und welche Konsequenzen dies für den Output Management-Markt haben würde.

Abbildung 1 soll verdeutlichen, was mit einem Übergang von Papier- auf elektronische Dokumente gemeint ist.

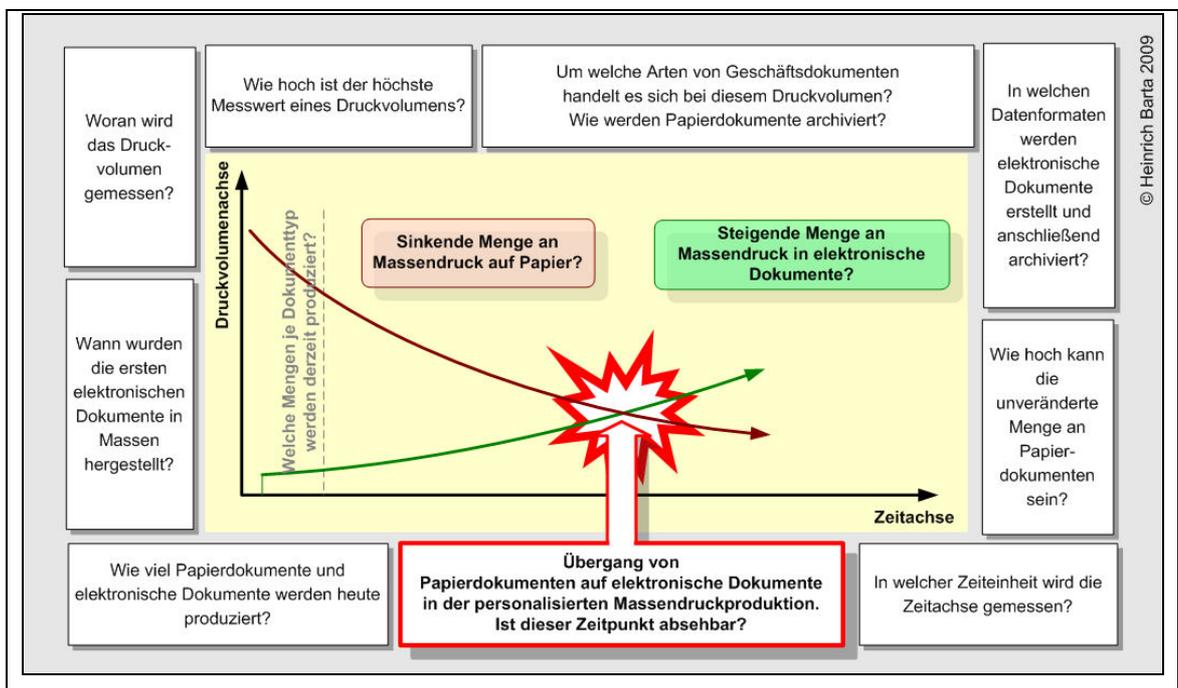


Abbildung 1: Liniendiagramm der Fragestellung²

Die Diplomarbeit erfasst zuerst alle Marktteilnehmer der personalisierten Massendruckproduktion. Dann wird festgestellt, welche Fragen im Vorfeld an die einzelnen Marktteilnehmer gestellt werden müssen, damit eine Übersicht an Werten geschaffen werden kann, die einen möglichen Trend erkennen lassen.

Bei den vorstehenden Fragestellungen geht man davon aus, dass sich das Gesamtdruckvolumen nicht verändern wird. Eine weitere und Themen übergreifende Frage ist, ob das gesamte Druckvolumen noch weiter wächst, sinkt oder sta-

² Aus eigener Quelle (2009).

gniert, und woran das gemessen werden kann? In Abbildung 1 oben handelt es sich um eine stagnierte Menge an Output.

Die Diplomarbeit wird im Rahmen dieser Marktstudie Statistiken aufstellen und mit Teilnehmern der Studie über Mess- und Planwerte, Ziele und Zukunftsaussichten diskutieren.

1.3 Aufbau der Diplomarbeit

In diesem Kapitel 1, Einführung; wurde bisher eine kurze Übersicht über die Motivation und der Zielsetzung dieser Diplomarbeit gegeben. Hier wird der Aufbau der Arbeit diskutiert. Abschließend werden noch die Eingrenzungen dieser Arbeit definiert.

In Kapitel 2, Theoretischer Hintergrund, wird der theoretische Hintergrund über das Output Management sowie das Verständnis für die Fragestellung dieser Arbeit vermittelt.

In Kapitel 3, Empirische Marktstudie, werden die Grundbestandteile der Marktstudie definiert und die Untersuchungsmethoden sowie Messinstrumente festgelegt.

In Kapitel 4, Datensammlung und Datenauswertung, geht es dann um die praktische Umsetzung der Marktstudie. Das erforderliche Datenmaterial wird nach der in Kapitel 3, Empirische Marktstudie, beschlossenen Untersuchungsmethode mit den auch dort beschlossenen Messinstrumenten gesammelt.

In Kapitel 5, Präsentation des Forschungsergebnisses, werden zunächst die in der Umfrage gewonnenen Ergebnisse bzw. die zu erwartende Entwicklung präsentiert. Anschließend werden die Chancen und Risiken, die sich aus dieser Entwicklung für den OM-Markt ergeben, gegenübergestellt und analysiert.

1.4 Eingrenzung

Für die Erstellung und Archivierung von elektronischen Dokumenten gibt es eine Vielzahl von Gesetzen, die einerseits schützen und andererseits rechtlich einschränken sollen. Folgende Gesetze regeln u.a. die steuer- und handelsrechtlichen Nachweis- und Aufbewahrungsfristen betriebswirtschaftlicher Belege: AO (Abgabenordnung), HGB (Handelsgesetzbuch), ZPO (Zivilprozessordnung), StPO (Strafprozessordnung), BGB (Bürgerliches Gesetzbuch), StGB (Strafgesetzbuch), BetrVG (Betriebsverfassungsgesetz), IuKDB (Informations- und Kommunikationsgesetz), UStG (Umsatzsteuergesetz) und GoB (Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung).³

Aufgrund der Vielfalt der weltweit geltenden Gesetze für die Erstellung und Archivierung von Geschäftsdokumenten kann im Rahmen dieser Diplomarbeit nur auf die deutsche Gesetzgebung eingegangen werden. Die Gesetzgebung hat entscheidenden Einfluss darauf, wie sich der Trend für elektronische Dokumente entwickelt. Die rechtliche Relevanz von kaufmännischen Geschäftsdokumenten wird von vielen Gesetzen genauestens geregelt.

2 Theoretischer Hintergrund

Der theoretische Hintergrund soll für das Verständnis der anfallenden Aufgaben und Aufwände sowie der Prozesse sorgen, die ein Geschäftsdokument von der Idee, der Erstellung der Vorlage, der Anlieferung der Daten aus den betrieblichen Informationssystemen bis hin zum Massenversand der Dokumente an die Empfänger durchläuft. Dieser Prozess wird unter dem Begriff „Dokument-Ausgabe-Prozess“ zusammengefasst.

Er besteht aus den drei Teilprozessen Dokument-Aufbereitung, Dokument-Ausgabe und Dokument-Nachverarbeitung.

³ Vgl. Gulbin (2002), S. 375 ff.