



Björn Röttger, Vorsitzender der Geschäftsführung von Formware GmbH: „Der digitale Wandel ist für viele Unternehmen ein aufwändiger und langwieriger Prozess, den sie aus eigenen Ressourcen nicht bewältigen können.“

## Formware: Digitale Transformation von Anfang an

# Richtige Strategie finden

„Die Zeiten ändern sich und wir uns mit ihnen“, sagte der römische Dichter Ovid. In 50 Jahren BIT hat sich viel verändert. Formware hat etwas mehr als die Hälfte dieser Zeit miterlebt und sich mitverändert.

Die Ablösung von Papierformularen durch elektronische Dokumente steht am Anfang der Unternehmensgeschichte von Formware. Björn Röttger, Vorsitzender der Geschäftsführung, berichtet: „Wir lieferten Anfang der 90er Jahre Layouts vor allem für Rechnungen, Arztberichte und Bauanträge. Diese Formulare haben wir elektronisch nachgebildet und unseren Kunden Software zur Befüllung und Bearbeitung zur Verfügung gestellt.“ Am Ende kamen die Formulare wieder in Papierform zum Versand.

Heute laufen viele Dokumenten-Workflows ganz ohne Papier ab. Entsprechende Anwendungen hat Formware z. B. in diesem Jahr für einen großen Mobilfunkprovider entwickelt: Die Sachbearbeiter können damit im Browser per WYSIWYG selbständig Änderungen am Layout vornehmen sowie Textbausteine neu erstellen und verwalten. Ein Klick über-

mittelt die Dokumente dann an die zentrale Verarbeitung bei Formware, von wo sie per E-Mail versandt werden.

## Der Weg zum Rechenzentrumsbetrieb

Mit dem wachsenden Mobilfunkmarkt stieg in den 90er-Jahren das Volumen der zu verarbeitenden Dokumente und die Arbeitsplatzlösungen reichten nicht mehr aus. Formware richtete eigene Rechenzentren ein, um hier dem Bedarf nachzukommen. Jährlich wickelt Formware dort ca. 5 000 Aufträge ab, produziert mehrere hundert Millionen Dokumentseiten und archiviert mehr als 1,5 Milliarden Dokumente.

Damit der Kunde seine Aufträge verfolgen kann, geben ihm heute webbasierte Portale einen Überblick über den Fortschritt der Produktionen. Differenzierte Portalfunktionen ermöglichen Freigaben oder Stornierungen,

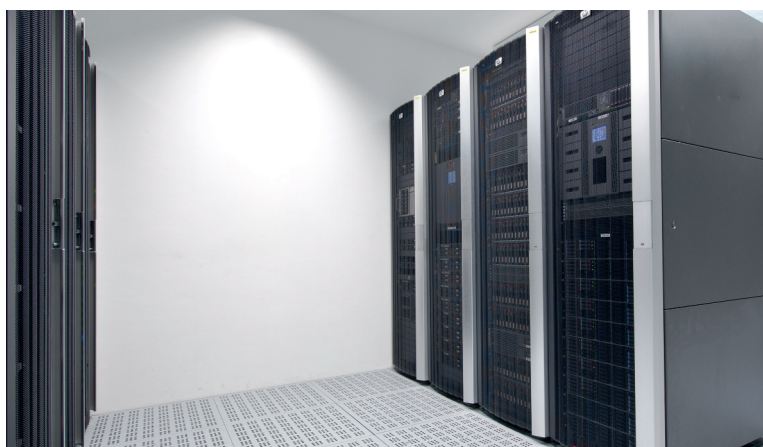
bieten Beilagen zur Auswahl an und liefern Previews und Berichte.

## Von Briefpost zu Multichannel

Während bei Mobilfunk Providern der Rechnungsversand heute fast komplett via Mail ausgeführt wird, ist das in anderen Branchen noch weniger verbreitet. Viele Formware-Kunden versenden ihre Dokumente entweder per E-Mail oder als Brief. Die automatisierte Versandsteuerung erkennt anhand der mitgelieferten Daten den richtigen Ausgabekanal und steuert ihn an. Diese Hybridlösung basiert auf der im eigenen Hause entwickelten Software Suite Connex, die auch in den Formware-Rechenzentren zum Einsatz kommt.

Informationen werden aber in vielen Fällen gar nicht mehr in Dokumentform an einen bestimmten Empfänger gesandt, sondern online bereitgestellt. Ein solches Projekt, das Formware derzeit umsetzt, ist ein Portal für ein Notrufsystem. Das Portal liefert Daten über Störungen, z. B. von Aufzügen, in Echtzeit, erfasst die Störungsdauer, versendet im Störfall automatisierte Benachrichtigungen und führt Statistiken darüber.

In seinen Rechenzentren wickelt Formware jährlich ca. 5 000 Aufträge ab, produziert mehrere hundert Millionen Dokumentseiten und archiviert mehr als 1,5 Milliarden Dokumente.



## Langwieriger Prozess

Wie werden sich die Geschäftsprozesse in Zukunft weiterentwickeln? Wir werden es in der BIT lesen. Björn Röttger blickt optimistisch nach vorne: „Der digitale Wandel ist für viele Unternehmen ein aufwändiger und langwieriger Prozess, den sie aus eigenen Ressourcen nicht bewältigen können. Sie brauchen Spezialisten wie Formware, die sie dabei unterstützen, die richtige Strategie zu finden und umzusetzen.“ ([www.formware.de](http://www.formware.de))