

from editorial to market



Forum Herstellung im Verlag 28. - 29. April 2005 in Berlin

Von der Prozess-Steuerung zur Kundenbindung

2

Auf Einladung des Softwarehauses Klopotek & Partner GmbH und arvato systems, IT-Dienstleister der Bertelsmann AG, trafen sich wie auch schon im vergangenen Jahr IT-Spezialisten mit Vertretern aus Verlagen, Hochschulen und dem Medien-Dienstleistungsbereich, um sich mit aktuellen strategischen Fragen der Herstellung in Verlagen auseinanderzusetzen. **Optimale Organisation und Steuerung der Geschäftsprozesse der Herstellung** standen am ersten Tag im Vordergrund. Besonders die Schnittstelle zwischen dem Verlag und seinen Dienstleistern wurde hierbei thematisiert. Unter der Leitlinie **'Content für Kunden'** wurden am zweiten Tag veränderte Geschäftsmodelle (Stichwort: von der Produkt- zur Kundenorientierung), Cross Media Publishing und Content-Aufbereitung sowie die technologischen Möglichkeiten von Standardsoftware für den Herstellungsprozess diskutiert. Veranstaltungsort war wie im Vorjahr die Bertelsmann Repräsentanz, Unter den Linden 1, in Berlin.

Von der Prozess-Steuerung zur Kundenbindung

Als im April 2004 das 1. Forum 'Herstellung im Verlag' zu Ende ging, äußerten viele Teilnehmer den Wunsch, diese Initiative von Klopotek und arvato systems fortzusetzen. Wie aktuell die damals aufgeworfene Fragestellung nach der strategischen Rolle der Verlagsherstellung und einer leistungsfähigen Softwareunterstützung das Bedürfnis der Verlagsbranche traf, wurde auf der diesjährigen Fachkonferenz deutlich: Zwei Tage reichten kaum aus, um das breite Spektrum von Meinungen und Erfahrungsberichten aus Verlagen und der Dienstleistungsbranche zu verarbeiten.

Technologische Integrationsansätze und Schnittstellen zwischen Verlag und Dienstleistern bildeten daher am ersten Tag einen Schwerpunkt der Diskussion über Prozess-Steuerung. Helmut von Berg, Direktor Klopotek & Partner GmbH, moderierte und fasste die Inhalte der Diskussion zusammen.

Christian Ide, Professor an der HTWK Leipzig, und sein ehemaliger Student und Diplomand Andreas Preising, Bibliographisches Institut & F.A. Brockhaus AG, begannen mit dem Thema **Qualitätsmanagement in Verlagsprozessen**.

Ihre These: Aktiv und konsequent betriebenes Qualitätsmanagement ist in Verlagen bisher noch relativ selten anzutreffen. Dem stellten sie als Anforderungen gegenüber:

- klare und eindeutige Abläufe,
- definierte Schnittstellen und Verantwortlichkeiten,
- Motivation der Mitarbeiter und Verantwortungsbewusstsein als Voraussetzung für effektives und wirtschaftliches Arbeiten im Verlag.

Nach Michael Mittelhaus (PrePress Consultant) heißt das ehrgeizigste Modernisierungs-Projekt der Druckindustrie heute **Workflow-Steuerung mit JDF**. Das Job Definition Format ist der Versuch einer Standardisierung der Prozessbeschreibung der Printmedienproduktion in der Organisation der Produktionsanbieter. So soll ein integrierter Herstellungsprozess auch zwischen Kunden und Dienstleistern ermöglicht werden.

Dario Martinelli vom italienischen Druckhaus Printer Trento widmete sich der **Bedeutung automatisierter Prüfung von Kundendaten**, die der Drucker erhält. Printer Trento ist davon überzeugt, dass das kommende PDF/X3 ein Ende der anhaltenden Diskussion zwischen Kunden und Druckern hinsichtlich von Fehlerquellen in gelieferten Daten absehbar erscheinen lässt.

Content Syndication in der Praxis - Marion Spengler (Digitale Publikationsprozesse) stellte eine Checkliste von Fragestellungen und Lösungsansätzen vor, die



Verlagen bei der Einrichtung oder Optimierung der entsprechenden Prozesse hilft.

XML, Web Services, SoA und ESB sind in der Softwareindustrie in aller Munde. In seinem Vortrag **Geschäftsprozessmanagement in Verlagen auf Basis von Microsoft Technologien** legte Christof Sprenger (Microsoft Deutschland) dar, welche Bedeutung diese Technologien für eine Flexibilisierung von Softwareentwicklung haben.

Mit dem Aspekt der juristischen Implikationen und der Frage, **wie der Herstellungsprozess unter rechtlichen Gesichtspunkten optimiert werden kann**, beendete Dr. Martin Schippan (Lausen Rechtsanwälte) den ersten Tag der Fachkonferenz. Er konnte klarmachen, dass die Digitaltechnologie und weltweite Vernetzung, die vermehrte Aufspaltung von Lizenzpaketen in einzelne, getrennt wahrgenommene Verwertungsrechte und nicht zuletzt die Zunahme von gerichtlichen Eilverboten rechtlichen Einfluss bis in die Herstellung geltend machen.

“Nirgendwo wird es einen so schnellen Return on Investment geben wie in der Einführung integrierter Systeme zur Steuerung von Herstellprozessen.”

Matthias Moeller, Director Project Services von arvato systems, und Ulrich Klopotek, CEO Klopotek AG, begrüßten die Teilnehmer und betonten die wachsende Bedeutung des Themas Herstellprozesse, Standardsoftware und intelligente Softwaretools. Die beiden marktführenden Unternehmen verbindet eine langfristig angelegte Partnerschaft, um Medienunternehmen einen Fullservice auf hohem Niveau bieten zu können.

Standardsoftware bot bisher gegenüber hochspezialisierten, individuellen Tools keine akzeptable Lösung für die Steuerung der komplizierten Produktionsprozesse. Wenn diese Systeme in der Vergangenheit ihre Berechtigung hatten, so die These der Veranstalter, werden sie in der Zukunft aufgrund mangelnder Integration und Transparenz für viele Verlage ein Hemmnis für effiziente Produktionssteuerung, Kostentransparenz und Risikomanagement sein.





Von der Prozess-Steuerung zur Kundenbindung

Über 100 Teilnehmer diskutierten in Berlin über Geschäftsprozesse und Kundenorientierung in der Herstellung. Das breite Spektrum der Anwesenden aus Verlagen und unterschiedlichen Dienstleistungsbereichen zeigt, dass Integration des Herstellprozesses ein wichtiges Anliegen aller daran Beteiligten ist.

Kundenorientierung und Kundenbindung werden bei Entscheidungen über Produkt- und Produktionsformen immer wichtiger

Verlage bemühen sich um mehr Flexibilität und neue Modelle ihrer Geschäftsprozesse, um Kundenerwartungen zu erfüllen.

Mit dem Thema **Strategische Grundlagen des Cross Media Publishing** eröffnete Ehrhardt F. Heinold (Heinold, Spiller & Partner Unternehmensberatung) den zweiten Tag, moderiert von Verlagsberater Joachim Brunold. Für Heinold wird zu oft nur die (herstellungs)technische Seite betrachtet. Dabei ist CMP keine Technologie, sondern eine verlegerische Strategie, die neue Publikationswege und Vermarktungsmöglichkeiten bietet. Deshalb beginnt jede Konzeption von CMP-Projekten und -Prozessen mit grundlegenden strategischen Fragestellungen.

Das Umsatzwachstum von Fachverlagen ist begrenzt, Verdrängungswettbewerb und Konzentration am Markt haben zugenommen. Der Kundenwunsch nach individuell aufbereiteten Informationen und Arbeitshilfen zur Bewältigung der Aufgaben am Arbeitsplatz wächst. Dies erfordert ein Umdenken **vom produktorientierten zum kundenorientierten Unternehmen**. Mirza Hayit (WRS Verlag) präsentierte, welche treibende Rolle dabei eine online-Community spielen kann.

Automatisierte Inhalte-Aufbereitung mit Künstlicher Intelligenz - die neuartige Technologie von semantic system arbeitet nach semiotischen Grundsätzen, ist selbstlernend und sprachenunabhängig. "Wir befinden uns im ersten Drittel des Verbund-Zeitalters", erläuterte CEO Walter Diggelmann, "durch Überforderung entstehende Leerläufe und Fehlentscheidungen sind nicht notwendig, wenn aus

vorhandenen Daten alle relevanten Informationen abgeleitet werden können".

Kundenbewertung und Kundenpotenzial als Marketing-Basis schaffen für den WEKA Verlag eine neue Qualität. Direktmarketing sammelt unzählige Informationen über alle Interaktionen mit dem Kunden, erklärte Christian Glaser (GF WEKA Media). Anhand von analytischem Datamining werden sie in wertvolles Wissen um Kundenpräferenzen und Kaufinteresse umgewandelt. Ein mehrdimensionales Modell analysiert und bewertet die bestehenden Kundenbeziehungen und positioniert sie in einem Portfolio Kundenpotenzial.

Den heutigen Stand der Software und technologische Perspektiven erläuterte Gregor Wolf, CTO Klopotek AG, in seinem Vortrag **Herstellung mit PPM**, dem Produktplanungs- und -managementsystem für Verlage. Klopotek & Partner entwickelt Standardsoftware mittelfristig so, dass 1. Module als ein einziges integriertes System angewendet werden, aber 2. auch Module mit anderen Systemen integriert werden können.

"Im Zusammenhang mit Herstellung sind solche Integrationen für Content Management Systeme, Supplier-Plattformen, u.v.a.m. sofort sinnfälliger", so Gregor Wolf. Wenn von den Prozessbeteiligten belastbare Standards für die Prozesse etabliert werden, können Verlage flexibler in der Ausgestaltung der Prozesse werden.

Helmut von Berg fragt Teilnehmer nach ihrer Meinung

Annegret Wehland
Geschäftsführerin Buch & Konzept



Ich bin bisher sehr begeistert, weil die Themen sehr zukunftsweisend für Verlage sind. Gerade das Thema Qualitätsmanagement hat oft einen viel zu geringen Stellenwert; auch wenn viele überzeugt sind, es zu praktizieren, haben sie es aber doch nicht klar definiert. Dazu gehört der ganze Themenblock von JDF Format oder die Datensicherung von XML Dokumenten. Es ist sehr wichtig, dass man sich mehr Gedanken macht, wie man diese Qualitätssicherung erreicht.

Bernd Letz
Geschäftsführer media TEXT Jena



Ein beeindruckendes Treffen in einer beeindruckenden Umgebung, hervorragend organisiert. Besonders gut hat mir die Durchmischung von Verlagen, Dienstleistern und Beratern gefallen. Man geht hier sehr offen miteinander um und die Auswahl der Vorträge trifft die täglichen Probleme, vor denen wir stehen und die in Zukunft relevant sein werden. Also ich bin bis jetzt begeistert und denke, das ist eine gute Sache.

Dr. Uwe Sertel
Geschäftsführer Verlagsgruppe Lübbe



Anlass für mich hierher zu kommen, war die Auseinandersetzung mit Workflow Prozessen, die nicht nur die Herstellung einbeziehen, sondern mit Lektorat und Rechteeinkauf beginnen, und zu sehen, welche Möglichkeiten es gibt, diese Workflows digital abzubilden oder eine Mehrfachverwertung von Rechten bzw. digital archivierte geschaffene Inhalte vorzunehmen. Ich denke, diese Veranstaltung wird Tradition bekommen und sollte auch in den nächsten Jahren durchgeführt werden. Für mich war es bisher eine sehr interessante Erfahrung und ich denke, ich war nicht das letzte Mal hier.



Praxisbeispiele für Druck-Kunden-Integration

Aufgrund der wesentlichen Vereinfachung des Datentransfers mittels PDF ist es zum vorherrschenden Medium für den Transfer der Content-Daten geworden. Michael Mittelhaus stellte Acrobat 7 als gelungenes Beispiel für die heutigen technischen Möglichkeiten der Prozessabwicklung vor.

In der digitalen Dunkelkammer: Media Asset Management mit DOI, Metadaten und Volltexten

Überraschend präsentierte Arnoud de Kemp an der Seite von Ingrid Maria Spakler selbst das digilibri-Konzept. Ausgehend von der Notwendigkeit, jedes Element von Content für eine Verwertung aufzubereiten, wurde deutlich, dass erst die Sicherung der vollständigen Rechte, verbunden mit einem über Metadaten abgebildeten Umfeld, eine Verwertung erlaubt.

Qualitätssicherung von XML-Projekten

Mit einer Validierung gegen die DTD ist es in der Regel nicht getan - mit dieser These beschäftigte sich der Workshop von Ursula Welsch und ging den Fragen nach

- in welchen Situationen Qualitätssicherung erforderlich ist,
- welche Möglichkeiten und Mittel dafür zur Verfügung stehen,
- welche Auswirkungen auf die Prozesse damit verbunden sind,
- wie Qualitätssicherung systematisiert angegangen werden kann.

XML-basierte Produktion bei WdG

Der Wechsel zu einer kontinuierlichen Aktualisierung der Inhalte ermöglicht es dem Verlag heute, seine Nachschlagewerke der Pschyrembel-Reihe aktuell, schnell und individualisiert in dem vom Kunden gewünschten Medium zu liefern. Reinhold Tokar, GF Walter de Gruyter, und Dr. Kai Tetzlaff, Director Content Management Solutions NIONEX GmbH, berichteten im Workshop über die Erfahrungen.

Einsatz von XML in Verlagen

Prof. Dr. Ernst-Peter Biesalski, Dekan an der HTWK Leipzig, sieht im Einsatz von XML zunehmend die Basis standardisierter, gut strukturierter Prozesse in Verlagen. Anhand der Ergebnisse der Ivo-Hartz-Studie "Einführung von strukturiertem Publizieren und XML bei Verlagen" wurden erfolgskritische Faktoren für den Einsatz von XML in Verlagen herausgearbeitet.

Die bookworXs-Plattform der HGV

Die Hanseatische Gesellschaft für Verlags-service hat für die Holtzbrinck-Verlage ein Internet basiertes System entwickelt, in dem Verlage und Lieferanten in Einkaufs- und Produktionsplanung zusammenarbeiten, berichteten Markus Hartmann und Thomas Rosenstiel. Zwischen der bookworXs-Plattform und Klopotek PPM findet über Schnittstellen eine ständige Synchronisierung der Systeme statt. Alle Verlagsabteilungen können stets auf die aktuellsten Produktionsinformationen zugreifen.

Im geselligen Ambiente der OSTERIA MARIA wurde geplaudert, gegessen und gefeiert

Wir konnten die Themen hier nur anreißen; mehr Informationen finden Sie demnächst unter <http://www.klopotek.de/puptecnet/fromeditorial/forumherstellung05/deindex.htm> Möchten Sie Informationsmaterial zugesandt bekommen? Dann schreiben Sie bitte an: info@klopotek.de

Klopotek & Partner GmbH
Schlüterstr. 39
10629 Berlin

arvato systems GmbH
An der Autobahn 18
33311 Gütersloh

© Klopotek & Partner GmbH, Berlin, 2005



Am Abend wurde die moderne Arbeitsumgebung bei Bertelsmann gegen das außergewöhnliche Ambiente der Osteria Maria in Berlin Steglitz getauscht. In großer Tafelrunde ließen sich die Tagungsteilnehmer durch leckere Speisen und die ungewöhnliche Art, diese zu servieren, überraschen und verwöhnen.