



E-Interview mit Christian Gericke



Titel des Interviews:	Unternehmen vorgestellt: Die Exstream Software Germany GmbH, ein Unternehmen von Hewlett Packard
Name:	Christian Gericke
Funktion/Bereich:	Group Manager, Central & East EMEA
Organisation:	Exstream Software Germany GmbH, ein Unternehmen von Hewlett Packard

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

Im Rahmen unserer Competence Site möchten wir gerne Organisationen aus Forschung und Praxis vorstellen.

Kooperieren setzt Kennen voraus und so sollen diese Interviews nicht nur Erfahrungen transferieren, sondern auch dazu beitragen, organisationsübergreifend mögliche Berührungspunkte für eine Zusammenarbeit zu identifizieren.

Heute berichtet Christian Gericke, Group Manager Central and East EMEA der Exstream Software Germany GmbH ein Unternehmen von Hewlett Packard, über den eigenen Erfahrungs-Hintergrund, die Herausforderungen im eigenen Wirkungsbereich, aktuelle Aktivitäten und Projekte, und die Erwartungen an die Competence Site und andere Experten unseres Netzwerks.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr

NetSkill-Team



Sehr geehrter Herr Gericke,

Frage 1:

Was waren bisher in der Entwicklungsgeschichte von Exstream Software wichtige Stationen bzw. wichtige organisatorische Veränderungen, Innovationen und Markterfolge? Welche Kompetenzen konnte Exstream Software während der Entwicklungsgeschichte auf- und ausbauen? Welche Netzwerke (Kunden, Partner, Forschung, Medien, ...) waren für Exstream Software von besonderer Bedeutung auf dem bisherigen Weg?

Antwort:



Als Davis Marksbury und Dan Kloiber 1998 Exstream Software gründeten, war ihr Ziel, die Kommunikation zwischen Unternehmen und ihren Kunden von Grund auf neu zu gestalten. Sie wollten auf den Trend zur Personalisierung mit einer schnellen, effizienten Lösung zur Erstellung von Kundenkorrespondenz in gedruckter und elektronischer Form reagieren und entwickelten mit der Software Dialogue eine einzige umfassende Plattform, die alle herkömmlichen Programme zur Dokumentenerstellung überflüssig machte. Sie steckten viel Arbeit in Research & Development, bevor die Software dann tatsächlich im Jahr 2000 auf den Markt kam.

Seitdem hat sich Exstream Software von einer kleinen Softwarefirma zu einem weltweit agierenden Unternehmen entwickelt und ist inzwischen Spezialist für die Automatisierung und Personalisierung von Unternehmensdokumenten entwickelt. In der Vergangenheit lag dabei der Fokus auf Massendruck und bei Bedarf produzierten Dokumenten. Seit 2007 hat das Unternehmen mit der neuen Lösung Dialogue Live nun auch den Markt der interaktiven Dokumente betreten und deckt damit alle Arten von Unternehmenskommunikation ab, was am Markt bisher einzigartig ist. Viele der erfolgreichsten Unternehmen aus den Bereichen Banken, Versicherungen und Telekommunikation vertrauen heute auf unsere Lösungen. Mittlerweile unterhält Exstream Niederlassungen rund um den Globus.

Und wir legen großen Wert darauf, unsere Fähigkeiten durch enge strategische Partnerschaften weltweit auszubauen: Hier helfen uns innovative Partner wie IBM oder Xerox, mit denen wir weltweit kooperieren. Darüber hinaus arbeiten wir sehr eng mit Analysten zusammen. Wir nutzen den ständigen Austausch mit Ihnen, um stets auf dem neuesten Stand zu sein, Entwicklungen und Trends in der Branche frühestmöglich zu erkennen und für unsere Kunden so die beste Lösung zu entwickeln.

Frage 2:

Was sind Ihrer Meinung nach in Zukunft die wichtigsten Entwicklungen und größten Herausforderungen im Wirkungsbereich von Exstream Software? Was sind die wichtigsten Erfolgsfaktoren und Kompetenzen für die Bewältigung dieser Herausforderungen?

Antwort:



Aktuell findet bei vielen Unternehmen ein Umdenken statt, was ihre Kundenkommunikation betrifft. Ein hoher Kostendruck, aber auch ein neues Umweltbewusstsein sowie die Differenzierung vom Wettbewerb bringen die Unternehmen dazu, neue Wege in ihrer Kundenkommunikation zu gehen. Einer der wichtigsten aktuellen Trends unserer Branche sind daher Transpromo-Dokumente, d.h. die



Kombination von Transaktionsdokument und Werbebotschaft. Denn nur wenn Botschaften ganz gezielt an den Empfänger gelangen, haben sie die gewünschte Wirkung. Wir waren eines der ersten Unternehmen, das diesen Trend erkannt und die optimale Lösung geschaffen hat, um solche Dokumente zu erstellen. Daneben wird in Zukunft generell eine direkte individuelle Kundenansprache im Wettbewerb immer wichtiger werden. Der Umgang mit Dokumenten wird sich im Ganzen nachhaltig verändern: Die Erstellung und Verwaltung von Dokumenten muss effizienter und dabei gleichzeitig individueller und kundenorientierter werden, um sich von Wettbewerbern abzuheben. Denn die Kommunikation mit dem Kunden über die verschiedensten Dokumente ist das Sprachrohr der Unternehmen und gleichzeitig ihr Aushängeschild – hier können sie punkten. Da viele Unternehmen allmählich erkennen, welches Potenzial sich hier verbirgt, wird der Trend zu hochgradig personalisierter Kundenkorrespondenz weiter anhalten. Und das heißt für uns, die Wünsche unserer Kunden nicht nur zu kennen und darauf zu reagieren, sondern ihnen immer schon einen Schritt voraus zu sein.

Frage 3:

Welche Produkte und Dienstleistungen stehen heute im Vordergrund Ihrer Geschäftstätigkeit? Was ist für die Zukunft geplant? Wer sind dabei Ihre wichtigsten Wettbewerber? Wodurch differenziert sich Exstream Software vom Wettbewerb?

Antwort

Im Mittelpunkt stehen bei uns unsere beiden Lösungen Dialogue und Dialogue Live. Damit können alle Arten von Unternehmensdokumenten automatisiert und personalisiert werden. Lösungen dieser Art werden immer stärker nachgefragt, so dass wir in Zukunft unsere Geschäfte in der DACH-Region und darüber hinaus ausbauen möchten. Wir setzen dabei einen besonderen Fokus auf die interaktiven Dokumente, wie Verträge, Policen, Formulare etc., die direkt während eines Kundenkontakts ausgefüllt werden. Hier wird unser Schwerpunkt in den nächsten Jahren vor allem im Ausbau unserer Kundenbasis und in der Weiterentwicklung der Software liegen. Was uns von unseren Wettbewerbern dabei unterscheidet, ist, dass wir eine einzige, ganzheitliche Plattform anbieten, die den gesamten Dokumenten-Lebenszyklus umfasst – von der Erstellung über die Bearbeitung bis zum Versand in elektronischer oder gedruckter Form. Wir lösen daher oftmals beim Kunden viele Einzellösungen unterschiedlicher Wettbewerber ab. Die Kunden schätzen, dass sie bei uns eine Software für alle Dokumentenarten aus einer Hand bekommen.

Frage 4:

Wie sieht der typische Mitarbeiter von Exstream Software aus? Welche Voraussetzungen sollte er mitbringen? Was zeichnet Exstream Software umgekehrt als Arbeitgeber aus? Wie würden Sie insbesondere die Unternehmenskulturen beschreiben?

Antwort

Der typische Mitarbeiter bei Exstream Software ist kundenorientiert und arbeitet gerne im Team. Außerdem setzen wir ein hohes Maß an Flexibilität und Eigeninitiative, aber auch fundierte Fachkenntnisse voraus. Dafür bieten wir unseren Mitarbeitern abwechslungsreiche Tätigkeiten in einer angenehmen



Arbeitsatmosphäre, flache Hierarchien sowie individuelle Entwicklungschancen, die sich nicht nur auf Deutschland beschränken. Wir sind ein international agierendes Unternehmen, welches sehr viel Wert auf den persönlichen Kontakt miteinander legt. Daher ermöglichen wir unseren Mitarbeitern den Austausch mit unseren Niederlassungen in aller Welt. Wer einmal bei uns anfängt, bleibt meistens lange bei uns – was für die Unternehmenskultur von Exstream Software spricht.

Frage 5:

Können Sie einige aktuelle Kundenprojekte skizzieren? Was ist dort Ihre Aufgabe? Mit wem arbeiten Sie zusammen? Wie gehen Sie bei diesen Projekten jeweils vor?

Antwort:

Aktuell haben wir in Deutschland beispielsweise Kundenprojekte bei führenden Banken wie Cortal Consors umgesetzt. Cortal Consors wird bis Ende 2008 bei allen Dokumentenanwendungen auf unsere Lösung Dialogue umstellen und damit mehrere heterogene Einzellösungen durch eine einzige ersetzen.

Ich bin dabei sehr eng in die Beratung involviert und finde es wichtig, mein Ohr direkt beim Kunden zu haben. Nur so kann Exstream auch Kundenwünsche in die Entwicklung mit einbeziehen. Außerdem lege ich großen Wert darauf, den direkten Kundenkontakt zu pflegen: Denn das Credo von Exstream ist die perfekte Kundenkommunikation – und das gilt auch für die Betreuung unserer eigenen Kunden. Aus diesem Grund nutzen wir Messen wie die DRUPA, die DMS Expo oder Branchenveranstaltungen wie die EBIF oder das Schweizer Finanzforum, um persönliche Beziehungen zu Unternehmen aufzubauen.

Wenn grundsätzliches Interesse an unseren Produkten besteht, haben wir die Möglichkeit, durch ein Proof of Concept zu zeigen, dass unsere Lösung hält, was wir den Unternehmen versprechen. Das ist viel überzeugender als bloße Präsentationen und Demos: Wir lassen die Software im Testbetrieb beim Kunden laufen und zeigen ihm damit, was die Software alles kann. Und vor allem, dass sie das kann, was der Kunde braucht.

Zudem veranstalten wir regelmäßige Webinare, in denen wir einzelne Module unserer Software vorstellen und erklären. Bei diesen Diskussionsrunden im Internet können uns Anwender ganz unkompliziert kontaktieren. Wir klären ihre Fragen zu unserem Produkt sofort.

Frage 6:

Was erwarten Sie von dem Kompetenz-Netzwerk der Competence Site? Wo wünschen Sie sich einen Austausch mit Kompetenzträgern anderer Organisationen in Forschung und Praxis? Wo sehen Sie Berührungspunkte für gemeinsame Projekte oder andere gemeinsame Aktivitäten mit anderen Organisationen?

Antwort:

Bei Exstream Software haben wir den Anspruch, Lösungen zu schaffen, die exakt den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen. Daher ist unsere Erwartung über das Kompetenz-Netzwerk enge Kontakte zu Anwendern aufzubauen, aber auch Kontakte zu Interessenten zu knüpfen. Einen Erfahrungsaustausch wünschen wir



uns vor allem über verschiedene Branchen: Darüber gibt es viele Anknüpfungspunkte, besonders da, wo Unternehmen viele verschiedene Arten von Dokumenten produzieren müssen wie z.B. Banken und Versicherungen.

Frage 7:

Was sind Ihre Pläne für die nächsten 12 Monate? Was ist Ihr Motto? Womit beschäftigen Sie sich am liebsten, wenn Sie nicht für Ihre Organisation tätig sind?

Antwort:



In Zukunft möchten wir zum einen in engem Kontakt mit unseren bestehenden Kunden bleiben, um ihnen die bestmögliche Unterstützung zu geben und ihre Prozesse zu optimieren. Dabei ist uns vor allem wichtig, individuell und zeitnah auf ihre Bedürfnisse und Anforderungen reagieren. Zum anderen möchten wir natürlich unser Geschäft in der DACH-Region ausbauen und neue Kunden gewinnen. Für uns bricht jetzt gerade als Tochtergesellschaft von HP eine spannende Zeit an. Als Teil des größten IT-Unternehmens der Welt sehe ich auf der einen Seite große Chancen für uns, das Geschäft zu skalieren, andererseits ist es auch eine Herausforderung, sich zu fokussieren und die eigene Identität zu erhalten.

Vielen Dank für das Interview!