

# Den Kunden für transparentere Prozesse online anbinden

**BRANCHENSOFTWARE.** Der Vorstufendienstleister Knecht Digital- und Printmedien steuert sein Workflowmanagement ebenso wie die kaufmännische Administration seit Jahren mit der Branchenlösung Aramis von QBF. Ein Internet-Kundenportal könnte die Kommunikationsprozesse weiter vereinfachen und zugleich als Kundenbindungsinstrument dienen ...

20 Jahre sind heutzutage für eine geschäftliche Partnerschaft schon eine lange Zeit – insbesondere wenn man bedenkt, welch drastische Veränderungen die Medienproduktion seit 1987 kennzeichnen. Beachtlich also die Kontinuität in der Zusammenarbeit über eben diesen Zeitraum hinweg zwischen dem Vorstufendienstleister Knecht Digital- und Printmedien (Ockenheim) und der Quick Brown Fox GmbH (QBF/Köln) als Hersteller der vorstufenorientierten und besonders im Verpackungsbereich starken Branchenlösung Aramis. Dass eine solche Beständigkeit jedoch nichts mit Stillstand zu tun haben muss, beweist die Rastlosigkeit beider Unternehmen. »Ebenso wie wir als Dienstleister immer flexibler auf die Kundenwünsche eingehen, sie teilweise gar erahnen und beratend wirken müssen, so erwarten wir von unserem MIS höchste Flexibilität im gesamten Unternehmensnetzwerk«, beschreibt Knecht-Geschäftsführer Bernhard Knecht die heutigen Anforderungen an das Auftrags-Management,



**Mit Aramis bildet bei Knecht eine Software alle wichtigen Betriebsprozesse ab – vom Angebot über die Auftragssteuerung bis hin zur Fakturierung. Die Kundenanbindung per Internet-Portal ist das nächste Ziel.**

ment, stets mit der beruhigenden Gewissheit, »dass wir mit QBF einen Partner haben, der sein modular aufgebautes Produkt fortwährend optimiert, den Bedürfnissen des Markts anpasst und uns mit gutem technischen Support zur Seite steht.«

**AUS AIDA WURDE ARAMIS.** Am Anfang stand bei Knecht nur das rein Kaufmännische im Mittelpunkt, sprich die Module Vor- und Nachkalkulation sowie Fakturierung/Rechnungswesen der damals noch Aida genannten Branchenlösung. Diese Module setzen auf der Basis-Version des MIS mit Stammdaten-Management, Auftragssteuerung, individuell anpassbaren (»customized«) Spezifikationsmasken und der Terminüberwachung auf. Inzwischen setzt Knecht Digital- und Printmedien zusätzlich die Zeiterfassung im Intranet ein und hat somit ein sehr umfangreiches Aramis-System in Ockenheim im Einsatz.

Eine Bewährungsprobe erfuhr die Geschäftsbeziehung noch im Jahr 2003, als Quick Brown Fox entschied, Aida auf die Basis einer MySQL-Datenbank umzustellen und fortan Aramis zu nennen. Im Fall Knecht eine hochsensible Angelegenheit, sollte doch das neue System immer kompatibel zu den »alten« Datenbeständen bleiben, die von den Kunden weiterhin in dieser Form benötigt wurden. Aber auch diese Umstellungsphase wurde gemeinsam und im Sinne des Kundenwunsches bewältigt.

Der Knecht-Mannschaft war es anfangs besonders wichtig, dass sich die eingesetzte Addison-Finanzbuchhaltungssoftware einfach an das MIS anbinden ließ. Da bei QBF die Systemintegrationsfähigkeit und die Verzahnung mit den produzierenden Systemen oberste Priorität genießt, was unter anderem soweit führt, dass produktionsrelevante Informationen bereits in Aramis erfasst und mit anderen Systemen ausgetauscht werden, war diese Möglichkeit von Anfang an gegeben. Des Weiteren bestehen bei Aramis heu-

## »Networking« in der Medienproduktion

**Vorstufendienstleister** ■ Die Knecht Digital- und Printmedien GmbH wurde 1979 von Bernhard Knecht in Ockenheim bei Mainz gegründet. Im Mittelpunkt stand von Beginn an die reine Vorstufendienstleistung, damals vornehmlich mit den Schwerpunkten Fotosatz und Typografie.

Mit inzwischen 20 Mitarbeitern und zwei Auszubildenden bedient das Unternehmen, das im vergangenen Jahr einen Umsatz von rund zwei Millionen Euro generieren konnte, heute vor allem Industriekunden wie Abbott, Boehringer-Ingelheim (Pharmaverpackungen), Schott-Glas oder Scotts Celaflor, aber auch Kreativkunden sowie mittelständische Unternehmen aus dem Großraum Wiesbaden/Mainz/Ludwigshafen. Der Stammkundenanteil liegt dabei bei beachtlichen 75 Prozent.

Das Angebot für den Bereich Druck umfasst die Gestaltung und kreative Umsetzung – von der Visitenkarte bis zum Geschäftsbericht, vom Handzettel bis zum Poster –, wobei auch die Full-Service-Abwicklung von Druckaufträgen (z. B. Mitarbeiter-Zeitschriften oder mehrsprachige Kundenmagazine), gemeinsam mit Partnerunternehmen (Fremdsprachensatz/Druckplattenherstellung/Printproduktion etc.), realisiert wird.

Im Bereich der Digitalmedien reicht das Knecht-Portfolio von der Gestaltung, Erstellung und Betreuung von Homepages, über die CD-Produktion in kleinen Chargen (Rimage-System) bis hin zu aufwändigen, crossmedialen und CI-konformen (Katalog-)Produktionen und, parallel dazu, der Pflege von Content-Management-Systemen. In beiden Bereichen kann sich Knecht stets auf eine verlässlich arbeitende und sehr flexibel einsetzbare Belegschaft sowie ein enges Partner-Netzwerk (Druckereien, Agenturen etc.) verlassen.

te Schnittstellen zu Bild- und Produktionsdatenbanken wie Cumulus (bei Knecht im Einsatz), Opas-G und Opix, Export- bzw. Importschnittstellen auf Basis von XML, JDF oder »Hotfoldern« zum Beispiel zu Esko Backstage, Esko Web Center, Art Pro oder

Excel sowie Schnittstellen zu anderen administrativen Systemen wie Navision oder SAP.

**ALLTAG DATENHANDLING.** Bei Knecht stehen insgesamt üppige acht Terabyte an Daten im direkten Serverzugriff und man verfügt über ein 500 GB starkes E-Mail-Archiv zu Dokumentationszwecken. Über die DAM-Plattform Cumulus organisiert Knecht die digitalen Assets, die in der Produktion häufig für verschiedene Ausgabemedien vorgehalten werden. Interessantestes Beispiel: Für den Markenartikler Scotts Ceflora hält Knecht ein großes Media-Archiv an Assets vor, aus denen ein gedruckter Schädlingsbekämpfungsratgeber für Floristen/Gartenbauer entsteht, mit dem diese ihren Kunden auch dann noch helfen können, wenn sie lediglich mit dem visuellen Eindruck einer Pflanzenschädigung zu ihnen kommen und nach Rat fragen.

Über einen Web Access Client bietet Knecht autorisierten Kunden in diesem Zusammenhang auch eine externe Zugangsmöglichkeit zu den Metadaten/Dateien des Cumulus-Archivs (inklusive Downloadoption), ein Service, den die wichtigsten Knecht-Kunden ausgiebig nutzen. Ausgewählten Knecht-Mitarbeitern werden natürlich über den reinen Read-Only-Kundenaccess hinaus gehende Zugangsrechte zugestanden, beispielsweise um Metadaten zu bearbeiten oder neue Dateien zu katalogisieren.

Für die Ockenheimer Vorstufen-Spezialisten, die sehr viel für die Pharmaindustrie arbeiten, ist es an der Tagesordnung, unterschiedlichste Drucksachen in den verschiedensten Sprachadaptionen zu erstellen. Wie schon der oben erwähnte Ceflora-Schädlingsbe-

kämpfungsratgeber unterliegen diese Pharmaverpackungen/Gebrauchszettel für Knecht einem hohen (bezahlen!) Korrekturaufwand aufgrund sich ständig ändernder Pharmapflichttexte und weitreichender Sprachanpassungen. Um hier dauerhaft Sicherheit und Qualität gewährleisten zu können, wird ein gemeinsam mit den Kunden entwickelter Produktionsweg strikt eingehalten.

#### DEN KUNDEN STÄRKER EINBINDEN.

»Die technische Umsetzung von Aufträgen ist doch gegenüber früher eigentlich kein Problem mehr«, ist sich Bernhard Knecht, die alltäglichen »kleinen Produktionsorgen« mal außer Acht lassend, sicher. »Die weitaus größere Herausforderung für die Branche sehen wir heute in der Kommunikation mit dem Kunden. Hier entstehen oft Engpässe, die einfach nicht sein dürfen!«

Knecht erkennt hier für seine eigene Firma durchaus noch Entwicklungspotenzial. Entsprechend groß ist das Interesse an dem bisher noch fehlenden Aramis-Modul »Internet-Kundenportal«. Denn mit dem Einsatz eines solchen Portals könnte die Auftragssteuerung noch transparenter gestaltet werden, Status-Verfolgung (Jobtracking) und Aktionsveranstaltungen wie E-Mail-Bestätigungen oder Auftragsänderungen wären für den Kunden möglich und per Zugriffsrecht geregelt (wie schon bei der Cumulus-Schnittstelle). Ein weiteres wichtiges Kundenbindungstool also, gerade für einen Vorstufendienstleister im heutigen Wettbewerbsumfeld, der es nicht nur direkt mit Endkunden zu tun hat, sondern immer häufiger auch mit netzwerkenden, teilweise im Ausland ansässigen Agenturen.

**Michael Schüle**



**Klassisches cross-mediales Produkt: Geschäftsführer Bernhard Knecht (r.) und technischer Leiter Karl-Heinz Klemens (l.) demonstrieren QBF-Marketingleiter Jan Weymar, wie ein Pflanzenliebhaber über den Schädlingsbekämpfungsratgeber des Floristen zum wirksamen Produkt aus dem Katalog kommt.**

## Automatische Farbraumtransformation



**gm-g colorServer**

- Automatische Farbraumkonvertierung in höchster Qualität
- CMYK-to-CMYK Konvertierung unter Beibehaltung der Eigenschaften des Schwarzkanales
- RGB-to-RGB Farbraumtransformation (Adobe RGB 98, ECI RGB, sRGB)
- PDF-to-PDF Konvertierung inkl. skalieren, schärfen und separieren von eingebetteten RGB-Daten
- 4D-Color Transformation Engine (ICC kompatibel)
- Dynamische 3D-Schärfung in Abhängigkeit der Auflösung

[www.gmgcolor.com](http://www.gmgcolor.com)

GMG GmbH & Co. KG  
Mömpelgarder Weg 10  
72072 Tübingen  
Germany

Tel: +49 (0) 70 71/9 38 74-0  
Fax: +49 (0) 70 71/9 38 74-22  
info@gmgcolor.com  
www.gmgcolor.com

we know color