



Innovativer Service à la Suisse

Anwenderbericht | Compart



Swisscom, größter ICT- und Telekommunikationsanbieter in der Schweiz, gilt bei den Eidgenossen als Treiber der Digitalisierung. Das zeigt sich nicht zuletzt in der Kommunikation mit den Verbrauchern, wo man verstärkt auf den elektronischen Datenaustausch setzt. Grundlage dafür ist eine neue Herangehensweise bei der Erstellung und Aufbereitung von Dokumenten und Inhalten.

Swisscom ist mit einem Marktanteil von 59% im Mobilfunkmarkt und 36% im TV-Markt, nicht nur die Nummer Eins unter den Schweizer Telekommunikationsanbietern, sondern auch eines der innovativsten Unternehmen im Alpenland überhaupt. Das ergab eine aktuelle Studie der HTP St. Gallen, eines für strategische Marketingberatung spezialisierten Spin-off der Universität St. Gallen. Danach rangiert der Konzern nach Roche (Pharmaindustrie/Biotech) und Logitech (IT) auf Platz 3 in dem 2.200 Firmen umfassenden Ranking. Die unter rund 530 Führungskräften durchgeführte Befragung kommt zu dem Schluss, dass die Swisscom vor allem wegen ihrer kundenfreundlichen Dienstleistungen eine marktführende Position besitzt. So gehört ihr Mobilfunknetz beispielsweise zu den besten in Europa, wie die Fachzeitschriften „connect“ und „CHIP“ belegen. Dafür steht nicht zuletzt der forcierte Ausbau des 5G-Standards, der seit Ende 2019 flächendeckend in der Schweiz verfügbar ist. Viele Neuheiten entwickelt Swisscom zusammen mit Partnern, Kunden und Interessenten und unterhält mit „La Werkstadt“ in Biel ein eigens dafür geschaffenes Innovationszentrum.

Innovativ auch in der Kundenkommunikation

Das börsennotierte Unternehmen gilt laut Studie als Treiber der Digitalisierung bei den Eidgenossen. Das zeigt sich nicht zuletzt im Billing-Bereich. Schon seit langem werden jedem Swisscom-Kunden seine Rechnungen als Download-PDF im Onlineportal zur Verfügung gestellt – heute gang und gäbe, aber zu Beginn der 2000er Jahre, als man damit begann, durchaus ein Novum am Markt. Heute ist man bei Swisscom längst weiter. So sollen die Rechnungen künftig auf der Basis von HTML5 erstellt werden, damit sich die Verbraucher ihre Abrechnungen auch direkt auf ihren mobilen Endgeräten (Smartphone, Tablet etc.) anschauen können. Bekanntlich gestattet die

für die „responsive“ Darstellung von Inhalten konzipierte Auszeichnungssprache HTML5 die Anzeige von Dokumenten auf jedem beliebigen Medium, unabhängig von der Größe des Displays/Ausgabegerätes. Außerdem: In das Dokument ist ein „Bezahl-Button“ eingebettet, so dass der Empfänger sofort und direkt aus der Rechnung heraus diese zur Zahlung anweisen kann. „Ziel ist es, den Bezahlvorgang so bequem wie möglich zu machen“, erläutert Philip Achermann, Tribe Chief Billing bei Swisscom. Digitalisierung bedeute letztlich, dem Verbraucher auch im administrativen Bereich einen hohen Servicekomfort zu bieten, so der Manager. Abgesehen davon – das Ganze hat ja noch einen finanziellen Vorteil für beide Seiten: Einerseits wird für den Kunden das Risiko geringer, wegen

Executive Summary

Eine wesentlich höhere Performance, deutlich geringere Wartungskosten sowie die Fähigkeit, jede Rechnung in vier Sprachen auf allen heute gängigen analogen (Papier) und digitalen Medien „on demand“ auszugeben: Die Swisscom hat mit der Einführung von DocBridge® Impress und DocBridge® Pilot die grundlegenden Weichen für eine Omnichannel-Kundenkommunikation auf hohem Niveau gelegt. Ein herausforderndes Projekt, mit dem der größte Telekommunikationsanbieter der Schweiz einmal mehr seinem Ruf als Innovationsführer gerecht wird.

Dokumentenerstellung „on demand“

versäumter Zahlungsfristen kostenpflichtig gemahnt zu werden (wie leicht vergisst man, eine Rechnung rechtzeitig zu bezahlen.); andererseits kommt Swisscom schneller an sein Geld.

Bewusst forciert der Konzern – unter anderem durch diverse Promotionskampagnen – die digitale Kommunikation, ohne die analogen Kanäle zu vernachlässigen; denn bei aller Digitalisierung bevorzugt ein großer Teil der Kunden immer noch die klassische Papierrechnung. Doch das Verhalten ändert sich: Laut Achermann steigt seit dem Liveschalten des Online-Kundenportals im Jahr 2001 kontinuierlich dessen Akzeptanz bei den Endverbrauchern. Vor allem der Bereich „Rechnungen“ verzeichne inzwischen die durchschnittlich meisten Abrufe. Dass die Zahl der Papierdokumente bei Swisscom tatsächlich rückläufig ist, zeigt auch folgendes: Wurden im Januar 2018 etwa 2,3 Mio. Rechnungen gedruckt und auf dem klassischen Postweg versendet, waren es Mitte 2019 – bei gleichem Kundenbestand – weniger als zwei Millionen.

Auf einen Blick – Fakten und Zahlen

DocBridge® Pilot (Output-Management-System)

- Hauptnutzen: Zentralisierung und Konsolidierung des bisherigen heterogenen Output-Management-Systems („Alles aus einer Hand“)
- Hohe Flexibilität des neuen OMS (u.a. Omnichannel-Fähigkeit)
- Dokumentenaufbereitung heute 3x schneller als früher
- Reduzierung der Wartungskosten um ca. 70 Prozent;
- Jährlicher Versand von rd. 33 Mio. Rechnungen („Poststücke“/Kuverts)

DocBridge® Impress (Dokumentenerstellung)

- Hauptnutzen: Modernes, flexibles „Layout-System“ zur Erstellung von Dokumenten für alle analogen und digitalen Kommunikationskanäle;
- Basierend auf HTML5-Standard - kein proprietäres Programmier-Know-how erforderlich;
- Hohe Flexibilität;
- Deutlich geringerer Wartungsaufwand gegenüber dem Altsystem

„Unsere Branche muss sich viel früher als andere auf die neuen Medien einstellen“, erläutert Philip Achermann und denkt dabei auch an Sprachassistenten (Alexa, Siri, Bixby etc.), an die neue Swisscom TV-Box und auch an Chatbots als Kommunikationswege. „Es werden künftig weitere Kanäle hinzukommen, die wir heute noch gar nicht kennen.“ Daher sollte man so früh wie möglich auch die technologische Grundlage dafür schaffen.

„Digital First – Design Once“: Dokumentenerstellung für Print, Web, Mobile

Der Manager spielt damit auf einen wesentlichen Aspekt in der Kundenkommunikation von Unternehmen an: Um tatsächlich alle Medien bedienen zu können, müssen Inhalte heute so erstellt und verfügbar gemacht werden, dass sie automatisiert auf allen Kanälen ausgegeben, empfangen und im Idealfall sofort bearbeitet bzw. beantwortet werden können – je nach Kundenwunsch. Schließlich bestimmt mehr und mehr der Empfänger das Kommunikationsmedium. Aus diesem Grund führt Swisscom derzeit eine neue Software für die Dokumentenerstellung ein: DocBridge® Impress, eine skalierbare, plattformunabhängige und cloudfähige Anwendung für das seiten- und geräteunabhängige Design von Dokumenten.

Grundprinzip der Compart-Software ist, dass das Design losgelöst von DIN A4 als Seitenformat erfolgt, denn dieser starre Standard ist denkbar ungeeignet, beispielsweise für die Anzeige und Verarbeitung im Web oder auf dem Smartphone & Co. Stattdessen basiert DocBridge® Impress auf dem Prinzip des „Digital First – Design Once“: Jedes Dokument wird auf der Basis von HTML5 einmal erstellt und erst unmittelbar bei Abruf bzw. Versand in das gewünschte Ausgabe-/Anzeigeformat umgewandelt. Statt für jeden analogen und elektronischen Kommunikationskanal eine eigene Layout-Software vorzuhalten, erstellt man das Dokument von vornherein so, dass es auf allen Kanälen angezeigt, verschickt und bearbeitet werden kann. Die Basis dafür sind Rohdaten, die - zentral verwaltet -, dann zusammen mit Textbausteinen, Bildern, frei zu definierenden Templates und anderen Ressourcen vom Sachbearbeiter schließlich zu einem fertigen Dokument (Layout) zusammengestellt werden. Die Entscheidung, wie es letztlich dem Empfänger zugestellt wird,



ist erst einmal sekundär und fällt oft viel später: Egal, ob auf analogem oder digitalem Weg, ob als klassischer Brief, als Download-Datei auf einem Webportal oder als WhatsApp-Nachricht oder SMS – einmal erstellt, lässt sich das Dokument in jeder denkbaren Form anzeigen und versenden.

Vorgabe: Max. 15 Minuten je Prozess-ID

Der Softwarewechsel wurde notwendig, weil die bisherige Layout-Software erhebliche Schwächen hinsichtlich Benutzung und Wartung besaß. So war beispielsweise die Pflege der hinterlegten Dokumentvorlagen (Templates) recht aufwändig. Selbst die kleinste Änderung konnte zu einer mühseligen, mehrstündigen Angelegenheit ausarten – was unter anderem der sehr spezifischen (proprietären) Programmiersprache des Altsystems geschuldet war.

Anders die Situation mit DocBridge® Impress, die auf offenen Standards (HTML5) basiert und die Konfiguration erleichtert. Laut Achermann ist dieser Umstand für die Mitarbeiter eine „Riesenchance, sich weiterzubilden.“ Durch die Verwendung moderner, marktgängiger Technologien könnten sie ihren fachlichen Horizont erweitern. „DocBridge® Impress besitzt eine hohe Flexibilität und ist offen für neue Kanäle.“

Die Zielvorgabe war herausfordernd: maximal fünfzehn Minuten je Prozess-ID (PID) – so die Vorgabe des Managements. Insgesamt umfasst der monatliche Billrun etwa 1.360 PIDs à 6.600 Dokumente, davon etwa 2.300 Rechnungen.

Mit DocBridge® Impress stieg die Performance markant. Compart investierte sehr viel Know-how in die Optimierung von DocBridge® Impress, um die geforderten Parameter zu erreichen. Nahezu das gesamte Entwicklungsteam wurde zu diesem Zweck ins Boot geholt. Philip Achermann: „Wir waren überrascht, wie die Performance tatsächlich mit jedem weiteren Test stieg.“ Bei der Abnahme des „Proof of Concept (PoC)“ war klar: Mit dem neuen System lassen sich die Anforderungen umsetzen. Rund 40 Mio. Dokumente jährlich, nicht nur Rechnungen, sollen einmal mit der Compart-Software erstellt werden – in vier Sprachen (Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch) und auf jedem beliebigen Medium abrufbar. Außerdem gibt es noch Notifications via E-Mail und SMS.

Konsolidierung des OMS war der erste Schritt

Unbekannt war Compart den Schweizern nicht – schließlich setzt Swisscom bereits seit 2017 mit DocBridge® Pilot eine weitere Lösung des Böblinger Softwarehauses ein. Die Software fungiert dabei als zentrales Output-Management-System für die druckfertige Aufbereitung der Dokumente, bevor sie an den Dienstleister übergeben werden. DocBridge® Pilot liefert die Funktionen für die Zusammenstellung und Ausgabe der Dokumente als Sendungen. Darüber hinaus gibt es Funktionen für das „Anreichern“ von Seiten mit Zusatzinformationen für die Weiterverarbeitung, beispielsweise für das Hinzufügen von Beilagen und für die nachgelagerte Kuvertierung. Rund 33 Mio. Rechnungen jährlich werden inzwischen über das neue OMS produziert. Damit ist man 3x schneller in der Verarbeitung als mit der bisherigen OM-Struktur. Mit der Compart-Software hat Swisscom nun „alles aus einer Hand“.

Der Zeitgewinn freut Achermann und seine Kollegen besonders; zum einen wegen der Vorgabe vom Management, insgesamt die Durchlaufzeiten im Billing zu verkürzen; zum anderen, weil der externe Druckdienstleister der

Swisscom jetzt die fertigen Dokumente früher bekommt und somit mehr Zeitpuffer für den Versand hat.

Philip Achermann: „Der große Vorteil von DocBridge® Pilot besteht neben einer hohen Skalierbarkeit und Performance vor allem in der Flexibilität, die sich nicht zuletzt in der Omnichannel-Fähigkeit widerspiegelt.“ Die Software bedient alle analogen und elektronischen Kanäle – auch wenn derzeit bei Swisscom noch ausschließlich der Papierversand genutzt wird. Nützlicher Nebeneffekt: Durch die Konsolidierung der einst „zersplitterten“ OMS-Landschaft konnten die Wartungskosten wesentlich verringert werden.

Dokumentengenerierung „on demand“

Für Swisscom bedeutet die Einführung der beiden Compart-Lösungen eine technologische Weichenstellung, um die Digitalisierung und Automatisierung in der Kundenkommunikation weiter voranzutreiben. Vor allem DocBridge® Impress bietet da noch erhebliches Potenzial. Philip Achermann spricht in diesem Zusammenhang von einer „Dokumentengenerierung on demand“: Wenn beispielsweise der Kunde anruft und noch einmal eine bestimmte Rechnung haben möchte, werden über DocBridge® Impress quasi „auf Knopfdruck“ die entsprechenden (Roh-)Daten aus der Fachanwendung abgerufen, zu einem Dokument zusammengestellt und auf dem vom Kunden gewünschten Medium – analog wie digital – versendet bzw. zur Verfügung gestellt.

Das hätte den Charme, dass Swisscom nicht mehr zig Millionen Rechnungen als fertige Dokumente vorhalten müsste (unnötiger Verbrauch von Speicherkapazitäten). Auch wenn Papier derzeit in der Dokumentenverarbeitung der Swisscom noch den Ton angibt – die Grundlagen für eine noch effizientere und ressourcenschonende Omnichannel-Kundenkommunikation hat der Konzern jedenfalls schon gelegt.

Die Software

DocBridge® Impress ist eine skalierbare, plattformunabhängige und cloudfähige Software für das seiten- und geräteunabhängige Design von Dokumenten, die auch von Anwendern ohne profundes IT-Know-how bedient werden kann. Die mit DocBridge® Impress erstellten Dokumente sind omnichannel-fähig und barrierefrei gemäß PDF/UA und WCAG. Mit DocBridge® Impress erhalten Benutzer einen schnellen Zugang zu allen modernen, digitalen Kommunikationskanälen.

Mit der Composition-Lösung lassen sich Dokumente erstellen und auf unterschiedlichen Medien anzeigen bzw. versenden: als gedruckte Seiten, als PDF im E-Mail-Anhang, als responsive HTML-Seite im Webbrowser und auf dem Smartphone/Tablet, über Messenger-Dienste (WhatsApp etc). Jedes Dokument braucht nur einmal erstellt zu werden und steht ohne größeren Aufwand für alle Kommunikationskanäle zur Verfügung.

DocBridge® Impress kommt einem Paradigmenwechsel im Dokumentendesign gleich: Die Erstellung erfolgt unabhängig von einer vorgegebenen Seitengröße und basiert auf offenen Standards.

Die wichtigsten Spezifika sind:

- HTML5 erweitert um druckrelevante Funktionen
- Hinterlegung von Business- und Sprachlogik
- Integrierte Verwaltung von Templates, Bildern, Textbausteinen und anderen Ressourcen für konsistente und stimmige Dokumente
- Individuelle Vorschau für jeden Ausgabe-kanal schon während der Erstellung ("What You See is What You Mean")

Compart GmbH

Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Telefon: +49 7031 6205-0
info@compart.com

Northern European Region

Compart Deutschland GmbH

Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Telefon: +49 7031 6205-0
info@ner.compart.com