

Mission erfüllt

Anwenderbericht | Compart



Über die selbstentwickelte Postsubstitution-Mail verschickt mission<one> für namhafte Kunden unterschiedlicher Branchen rechtssicher und verbindlich sensible Dokumente in hoher Stückzahl. Diese Kunden sparen durch den Wegfall von Porto und Logistik bis zu 80 Prozent der Kosten gegenüber dem klassischen Postversand.

Monatlich werden 200.000.000 Standard E-Mails sowie 300.000 Postsubstitution-Mails mit und ohne PDF-Anhang versendet: Rechnungen, Mahnungen, Gutschriften, aber auch Angebote und Vertragsunterlagen. Das 1999 gegründete Unternehmen hat sich auf digitalen Versand spezialisiert und zählt zu den Pionieren des E-Mail-Marketings in Deutschland. Zum Kundenkreis zählen Konzerne und Mittelständler gleichermaßen, die Technologie und Agenturdienstleistungen rund um Kampagnenmanagement und Direktmarketing in Anspruch nehmen.

Angesichts dieses Fokus verwundert es nicht, dass mission<one> eine ausgewiesene Expertise im rechtssicheren elektronischen Versand besitzt. Dabei beschäftigt man sich auch mit der Frage, wie man die Vorzüge der digitalen Zustellung mit der Verbindlichkeit und Vertraulichkeit des klassischen Briefversands verknüpfen kann – ohne umständliche Authentifizierung und separate E-Mail-Adresse. Und: Wie stelle ich sicher, dass die Dokumente den Empfänger auch dann erreichen, wenn sie nicht elektronisch zugestellt werden können?

Das war der Ausgangspunkt für mission<one>, mit der sogenannten Postsubstitutions-Mail und der zu Grunde liegenden High-End-Versandsoftware

mission<one> control ein System zum kostensparenden Versand von sensiblen Transaktionsdokumenten zu entwickeln – vertraulich und in hoher Stückzahl.

Offen für alle Formate

Voraussetzung dafür war, dass die Software auch in der Lage ist, jedes Datenformat zu verarbeiten. Mit anderen Worten: mission<one> benötigte ein Tool, das die zu verschickenden Dokumente effizient für den E-Mail-Versand aufbereitet – unabhängig davon, wo und mit welcher Softwareanwendung sie erstellt wurden; ob nun im betriebswirtschaftlichen System

(ERP = Enterprise Resource Planning), im Marketing (CRM = Kundenbeziehungsmanagement) oder in einer Office-Anwendung. Ziel von mission<one> war es, für alle Arten von Dokumenten offen zu sein.

Daher entschied sich mission<one>, die Software DocBridge Mill in die „Postsubstitutions-Mail“ zu integrieren. Die von Compart entwickelte plattformunabhängige, skalierbare Lösung analysiert, trennt, klassifiziert und indiziert die Datenströme und konvertiert sie, falls erforderlich. Die Fähigkeit, auf der Ein- und Ausgangsseite die gängigen Formate wie AFP, PDF, PCL, PostScript, SAP GOF, LCDS, Metacode und XSL-FO zu verarbeiten,

Executive Summary

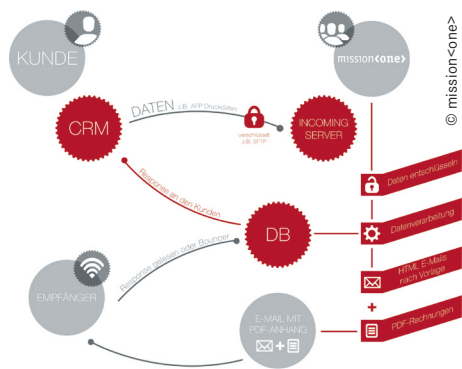
mission<one> ist ein Full-Service-Anbieter für die digitale Absatzförderung (Direktvertrieb im Internet) und das Loyalitätsmanagement. Zum Leistungsspektrum gehören E-Mail-Kampagnen inklusive Texterstellung und Layout, CRM und Datenmanagement sowie Kundenbindungsprogramme. Darüber hinaus entwickelt das Unternehmen mit Hauptsitz in Neu-Ulm IT-Lösungen für die Versandlogistik, von denen mission<one> control, ein System für den digitalen One-to-One-Dialog, das Kernstück ist. Diese Software bietet verschiedene Features für Kampagnen unterschiedlicher Art einschließlich detaillierter Auswertungen (Klickraten/-protokolle) und Tools für die Erstellung von Newslettern sowie umfangreiche Datenbankfunktionalitäten. Alle Dienstleistungen und Produkte bietet mission<one> auch als „Software as a Service (SaaS)“ bzw. als Cloud Computing an.

Verarbeitung von Bestandsdaten

ist eine Stärke der Compart-Software. Dadurch lassen sich Dokumente unterschiedlicher Provenienz auf allen üblichen physikalischen und digitalen Kanälen anzeigen, bearbeiten, ausgeben und archivieren. Hinzu kommen leistungsstarke Funktionen für das Konvertieren von Dokumenten bei gleichzeitiger Modifizierung.

Wenn nicht elektronisch, dann eben als Brief

Bei mission<one> kommt DocBridge Mill in der Konvertierung zum Einsatz. Für die Software habe man sich vor allem wegen der hohen



Kompatibilität mit den bestehenden Strukturen bei mission<one> entschieden. Ralf Trimmel, Leiter Produkt- und Prozessmanagement: „DocBridge Mill passt optimal in unser System.“ Die Einführung verlief reibungslos, von der ersten Evaluierung bis zur Produktivsetzung benötigte man nur drei Wochen.

Das Grundprinzip des neuen Systems: Der Kunde sendet die Dokumentendaten verschlüsselt (per SFTP beispielsweise) an den Server von

mission<one>, zum Beispiel im AFP-Format. Dort konvertiert DocBridge Mill diese AFP-Dateien (oder auch jedes andere Eingangsformat) in PDF-Anhänge, und extrahiert die für den E-Mail Versand benötigten Metadaten als XML.

Ab diesem Zeitpunkt übernimmt die Versandsoftware mission<one> control die konvertierten Daten, spielt diese in die Datenbank ein und generiert die HTML-E-Mails mit passenden PDF-Anlagen. Anschließend erfolgt der Versand. Die Responsesdaten meldet das System automatisch an den Kunden, so dass dieser genau über die Anzahl der Clicks informiert ist (Wann wurden die E-Mails einschließlich Anhänge geöffnet? Wer reagiert wann, wo und wie?). Dabei berichtet das System nicht nur, ob das Dokument empfangen, sondern auch tatsächlich gelesen wurde; ebenso, warum die Mail zurückkam (Postfach des Empfängers voll, Serverprobleme, ungültige Adresse). Mails, die nach einer bestimmten Frist nicht geöffnet werden oder als „unzustellbar“ zurückkommen, werden auf herkömmlichem Weg als Brief zugestellt.

Warum nicht auch die Police als E-Mail?

Für das Archivformat entschied man sich auf Grund seiner großen Verbreitung: Heute gibt es wohl kein System mehr, das PDF/A-Dateien nicht öffnen und lesen kann. Außerdem besitze dieses Format eine sehr gute Druckqualität, wie Ralf Trimmel betont. „Die neuen Regelungen zum elektronischen Rechnungsversand bieten uns ein enormes Marktpotenzial.“ Deshalb werde man das Portfolio kontinuierlich ausbauen, um noch mehr Unternehmen davon zu überzeugen, ihre Dokumente, welcher Art auch immer, über

mission<one> zu versenden, so Ralf Trimmel weiter. Die Kunden übermitteln nur die Daten, das komplette Versandmanagement einschließlich Verschlüsselung, Beratung und – falls gewünscht – Dienstleistungen wie White-Space-Marketing oder Transpromo (Aufbringen von Werbebotschaften) ist dann Sache des Dienstleisters. Ralf Trimmel: „Bewusst knüpfen wir an die beim Kunden existierenden Prozesse an, so dass er sofort von den Vorteilen unserer Postsubstitutions-Mail profitiert: dem sicheren Datenaustausch und der Fähigkeit, alle gängigen Formate verarbeiten zu können.“

Auch finanziell kann sich der Nutzen des Projekts sehen lassen: Seit der Produktivsetzung der Postsubstitutions-Mail mit DocBridge Mill Ende 2011 verzeichneten Kunden von mission<one> eine durchschnittliche Einsparung von 80 Prozent der Versandkosten. In diesem Jahr, wenn sich die einmaligen Implementierungsaufwände amortisiert haben werden, rechne man mit mehr als 90 Prozent.

Angesichts dessen können sich Ralf Trimmel und seine Kollegen vorstellen, in der näheren Zukunft auch Versicherungspolicen, Abrechnungen im Utilities-Bereich und ähnlich sensible Dokumente auf diesem Weg zu verschicken. „Wenn der Gesetzgeber erst einmal die rechtlichen Bedingungen bezüglich Nachvollziehbarkeit geschaffen hat, gibt es keinen Grund mehr, nicht komplett auf den digitalen Dokumentenversand umzusteigen“, erläutert der IT-Manager. Mit mission<one> Control und DocBridge Mill sei man dafür bestens gerüstet.

Headquarters

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

Northern European Region

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