

Ein Pilot für alle Fälle

Anwenderbericht | Compart



Der Versicherer ROLAND Rechtsschutz hat sein Output-Management erneuert. Kernstück der Umstellung ist die Software DocBridge Pilot für die zentralisierte und empfängerspezifische Ausgabe der Dokumente.

Rund dreieinhalb Millionen Dokumente fallen jährlich bei der ROLAND-Gruppe an: Policen, Korrespondenzen mit Anwälten und Klienten, Beitragsrechnungen, Kundenkarten, Reports etc. Davon gehen 260.000 direkt ins Archiv, der Rest wird über verschiedene Kanäle ausgegeben: als Fax, E-Mail und als Druck. Demnächst will der international agierende Rechtsschutz-Versicherer bestimmte Schreiben auch als E-Postbrief versenden. Die Steuerung dieser unterschiedlichen Dokumente über verschiedene Kanäle ist eine komplexe Angelegenheit. Allein im Printbereich bedient ROLAND 90 verschiedene Druckstapel, bezogen auf Kategorie und Empfänger der Schreiben. Wie schnell können hier Daten vertauscht oder Dokumente falsch ausgegeben werden; beispielsweise die Beitragsrechnung nicht wie festgelegt als physischer Brief, sondern als E-Mail-Anhang. Oder bei der Versicherungspolice fehlt die zugehörige Kundenkarte, weil das System nicht die notwendige Information hatte, dass hier eine Beilage hinzugefügt werden muss. Kurz: Die Herausforderung besteht darin, die in unterschiedlichen Abteilungen erstellten Dokumente zentral zusammenzuführen, zu bündeln und adressatengerecht zu versenden.

Maßgeschneiderte Sendungen für jeden Kanal

ROLAND suchte deshalb ein Tool, das automatisch erkennt, welches Dokument wie zu bearbeiten und über welchen Kanal auszugeben ist. Zudem wurde eine Software benötigt, die ein- und ausgangsseitig alle gängigen Datenformate unterstützt; PCL und PDF genauso wie AFP, denn mit diesen arbeitet das Unternehmen hauptsächlich (Mehr zu Datenformaten siehe Glossar).

In der Vergangenheit hatte es beim Versicherungskonzern immer wieder Veränderungen in der IT-Infrastruktur gegeben. Die bedeutendste

war zweifelsohne die Umstellung auf ein neues System für das Versicherungskerngeschäft, die eine Erneuerung aller vor- und nachgelagerten Soft- und Hardwaresysteme nach sich zog, so auch im Dokumentenmanagement. Hier gab es bei der Generierung von Reports den größten Handlungsbedarf. „Wir mussten uns mit der Frage beschäftigen, wie sich die Berichte überhaupt drucken lassen“, erinnert sich Ilja Wiemers, bei der ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG zuständig für das Dokumenten-Management (DM). Es gab ein IBM-basiertes Print-Tool, das aber nur die „letzte Meile“ zum Drucker darstellte. Was fehlte, war ein komplettes DM-System, mit dem die Daten für den Druck ausgelesen

Executive Summary

Die ROLAND-Gruppe, international agierender Versicherer mit Fokus Rechtsschutz, hat ihr Output-Management erneuert. Kernstück der Umstellung ist die Software DocBridge Pilot, mit der das Unternehmen den Druck seiner jährlich rund zwei Millionen Dokumente steuert: Policen, Korrespondenz, Beitragsrechnungen, Kundenkarten, Berichte, Anhänge. Die von Compart entwickelte Lösung wurde in drei Monaten eingeführt. Sie bedient rund 90 unterschiedliche Druckstapel, bezogen auf Kategorie und Empfänger.

DocBridge Pilot ist eine plattformunabhängige Software, mit der sich maßgeschneidert Sendungen für jede Ausgabeform erstellen lassen: als Druck, E-Mail, Fax, Archivdatei und zum Download in Webportalen.

und als Spooldateien aufbereitet werden können. Im Zuge dessen stieß man auf DocBridge Pilot.

Mit der von Compart entwickelten plattformunabhängigen Software lassen sich maßgeschneidert Sendungen für jede Ausgabeform erstellen: als Druck genauso wie als E-Mail, Fax, Archiv- und Downloaddatei in Webportalen. Dabei ist der Import der zu verarbeitenden Dokumente von der Ausgabe der Sendungen getrennt. Die Software übernimmt die Daten und konvertiert sie, wobei die Formatierung der Datei erhalten bleibt. Das Dokument kann nun je nach Bedarf modifiziert, verteilt, klassifiziert, indiziert und in

alle gängigen Formate umgewandelt werden. Dadurch lassen sich die Dokumente nahezu überall darstellen, drucken, archivieren und auf andere Art und Weise verarbeiten. Die dafür notwendigen Informationen werden dabei als Metadaten extrahiert. Während die Software die Dokumente einem zentralen Pool zuordnet, werden die Metadaten in einer relationalen Datenbank abgelegt. Mittels eines an den PC-Arbeitsplätzen (Clients) implementierten Druckertreibers sind die Anwender in der Lage, auch Office-Dokumente im selben Sendungspool abzulegen und sie damit zentral weiterverarbeiten zu lassen.

„Um ehrlich zu sein – die Compart Software war ein Glücksgriff. Alle unserer doch sehr spezifischen Anforderungen ließen sich innerhalb kürzester Zeit umsetzen.“ Ilja Wiemers, bei ROLAND zuständig für das Dokumenten-Management

Dokumente werden automatisch abgeholt

Bei ROLAND kommt DocBridge Pilot nur im Druck zum Einsatz. Einmal täglich werden über eine integrierte „Scheduling“-Funktion alle erstellten Dokumente aus einem zentralen Datenpool abgeholt und nach DocBridge Pilot geladen. Dort erfolgt die Aufbereitung und Konvertierung in AFP- bzw. PDF-Spooldateien.

Ilja Wiemers: „Um ehrlich zu sein – die Compart Software war ein Glücksgriff. Alle unserer doch

sehr spezifischen Anforderungen ließen sich innerhalb kürzester Zeit umsetzen.“ So mussten unter anderem Ausgangskanäle nach Postleitzahlen sortiert und anschließend nach einem vorgegebenen Wert segmentiert werden bei gleichzeitig fortlaufender Nummerierung der Sendungen im Adressfenster. Eine weitere Herausforderung war das Erzeugen eines AFP-Ausgabedatenstroms, in dem die verschiedenen Dokumente als Bilder hinterlegt sind.

Etliche der Anpassungen gehören heute zum Standard von DocBridge Pilot, unter anderem die Möglichkeit, Druckjobs einfach zu kopieren. Für Wiemers war die schnelle Umsetzung ein wesentlicher Faktor für den Projekterfolg insgesamt.



Glossar

Advanced Function Presentation (AFP)

AFP ist der am häufigsten anzutreffende Druckdatenstrom – vor allem bei der industriellen Verarbeitung von großen Dokumentenmengen. AFP erlaubt hohe Druckgeschwindigkeiten und zeichnet sich durch eine exzellente Trennung von Nutz- und wiederkehrenden Daten (Formulare) aus. Wegen seiner umfassenden, flexiblen Ressourcenverwaltung und Kompaktheit ist AFP in Anwenderkreisen äußerst beliebt. Entwickler schätzen seine durchdachte und gut dokumentierte Architektur. Ursprünglich für den digitalen Schwarz-Weiß-Druck konzipiert, ist AFP inzwischen auch im digitalen Farbdruck als Standard etabliert.

PDF (Portable Document Format)

Ist durch seine kontinuierliche Weiterentwicklung nach wie vor weltweiter Standard. Es war das erste plattformunabhängige Austauschformat für elektronische Dokumente und ist wegen seiner Vorteile in nahezu allen Marktsegmenten zu finden. Inzwischen existieren zahlreiche Spezialversionen, die die besonderen Anforderungen der jeweiligen Branche bzw. des Anwendungsgebietes berücksichtigen, u.a. PDF/A (Archivierung), PDF/X (Druck-/Grafikindustrie), PDF/H (Gesundheitswesen), PDF/E (Engineering) und PDF/UA (für Menschen mit Sehbehinderung).

PCL (Printer Command Language)

PCL ist eine von HP entwickelte Befehlssprache zum Steuern von Laserdruckern, die aber auch für Tintenstrahldrucker genutzt wird. De facto ist sie heute ein Industriestandard für den Transaktionsdruck. Fast jeder Drucker heutzutage lässt sich mit PCL steuern.

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

www.compart.com