

1 Digitaler Spürhund

Anwenderbericht | Compart



Was tun, wenn man schnell und zuverlässig wissen will, ob und wie sich Dokumente voneinander unterscheiden? Der Dienstleister arvato (Bertelsmann) hat dafür ein elektronisches Prüfverfahren etabliert, das selbst die kleinste Abweichung anzeigt. Dessen Kernstück ist die Software DocBridge Delta.

Als arvato für einen Großkunden Ende 2011 auf den elektronischen Rechnungsversand (E-Invoicing) umstellte, entschied man sich, auch die Dokumentenprüfung zu digitalisieren. Für arvato (Bertelsmann) ist die Qualitätssicherung das A und O. Der kleinste Fehler in der Rechnungsstellung hat ungeahnte finanzielle Auswirkungen. Dabei müssen es nicht immer durch Menschen verursachte Mängel sein. Oft resultieren Änderungen aus Modifizierungen der dokumentenerzeugenden Software. Umso wichtiger ist ein zuverlässiges und effizientes Prüfverfahren für Dokumente, die sich inhaltlich voneinander unterscheiden oder deren Layout geändert wurde.

Bisher verglich man bei arvato die Dokumente manuell miteinander. So weit, so gut. Doch mit dem steigenden Aufkommen an Rechnungen stieß man schnell an Grenzen: Der rein visuelle Vergleich war nicht nur aufwändig, sondern bot auch nicht die hundertprozentige Sicherheit, auf die der Dienstleister angewiesen ist. Bei der Prüfung mittels verschiedener Testszenarien blieb immer ein Restrisiko.

Keine manuellen Prüfungen mehr

Daher benötigte arvato dringend ein Tool, das den Dokumentenvergleich automatisiert und alle

Änderungen berücksichtigt – auch die, die mit bloßem Auge nicht erkennbar sind. Seit Mitte 2012 setzt man dafür die Prüfsoftware DocBridge Delta von Compart ein. Auf sie war man gestoßen, weil das Unternehmen bereits mit einer anderen Lösung desselben Anbieters erfolgreich arbeitete: DocBridge Pilot, die bei arvato den Versand der Sendungen steuert. Für diese Lösung hatte sich das Unternehmen einst entschieden, weil sie eine hochleistungsfähige parallele Verarbeitung komplexer Jobs ermöglicht. Hintergrund der Einführung war damals das signifikant gestiegene Auftragsvolumen, das der Dienstleister in derselben Zeit zu bewältigen hatte.

Roger Fuchs, Leiter Operative IT bei arvato: „Schon nach ein paar wenigen Tests war klar,

dass DocBridge Delta genau unseren Anforderungen entspricht. Die Möglichkeit, sowohl visuell als auch auf Textebene zu vergleichen, ist eine Stärke der Lösung. Die Software deckt selbst kleinste Unterschiede auf, auch bei komplexen und mehrere hunderttausend Seiten umfassenden Dokumenten.“ Gemeinsam mit Compart habe man diese Funktion während des Projektes erfolgreich weiterentwickelt und dadurch heute eine nahezu hundertprozentige Prozesssicherheit, erläutert der Manager. Roger Fuchs gefällt an der Lösung außerdem, dass die Abweichungen auf einen Blick zu erkennen sind. Überhaupt sei DocBridge Delta dank der grafisch unterstützten Oberfläche (GUI) sehr benutzerfreundlich und auch für Mitarbeiter ohne tiefgreifende Programmierkenntnisse

1 Executive Summary

Seit 2012 arbeitet arvato mit der Prüfsoftware DocBridge Delta – und ist damit in der Lage, Dokumente sowohl visuell als auch auf Textebene miteinander zu vergleichen. Selbst kleinste Unterschiede deckt die Lösung auf, auch bei komplexen und umfangreichen Schriftstücken. Dank des hohen Automatisierungsgrades ist die Dokumentenprüfung bei arvato inzwischen nicht nur sicherer, sondern auch effizienter: Die Mitarbeiter können sich besser auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Ein entscheidendes Auswahlkriterium war die Fähigkeit von DocBridge Delta, alle gängigen Datenformate zu verarbeiten; auch Archivdaten lassen sich in die Prüfung einbeziehen. Künftig soll die Compart-Software noch stärker bei Change Requests (CR) und für Regressionstests eingesetzt werden.

Automatisierter Dokumentenvergleich

einfach zu bedienen. „Die Dokumentenprüfung ist heute nicht nur sicherer, sondern auch effizienter; schließlich können sich die Mitarbeiter dank der Automatisierung besser auf das Kerngeschäft konzentrieren.“

Ein weiteres Plus sieht Roger Fuchs in der Fähigkeit des neuen Tools, nahezu alle gängigen Datenformate verarbeiten zu können. Somit können auch Archivdaten (standardmäßig als PDF/A-Datei gespeichert) in den automatisierten Dokumentenvergleich einbezogen werden.

Ist auch wirklich alles korrekt?

Rund 7.000 Rechnungen, Auftragsbestätigungen, Gutschriften etc. durchlaufen täglich den Prüfprozess mit DocBridge Delta. Roger Fuchs



hebt in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit Compart hervor. „Die Umstellung auf den elektronischen Rechnungsversand an sich war zeitlich knapp bemessen. Trotzdem gelang es uns, ad hoc noch eine weitere Software einzuführen. Ohne die professionelle Unterstützung von Compart hätte das vermutlich anders ausgesehen.“ Die Lösung kommt außerdem im Direktmarketing zum Einsatz. Gerade in diesem Bereich werden Dokumente oft verändert und modifiziert. In der Vergangenheit gab es immer wieder Probleme beim Kopieren von Textpassagen und -bausteinen. „Wir brauchten einfach

die Sicherheit, dass stets die aktuelle, für den jeweiligen Marketingzweck bestimmte Version eines Dokuments vollständig und korrekt versendet wird“, sagt Roger Fuchs. Gerade hier gibt es jeden Tag neue Kundenaufträge oder neue Texte für bestehende Produktionen in vielen Versionen und Sprachfassungen, die geprüft werden müssen. Eine Herausforderung, allein der Sprachenvielfalt wegen: Wer ist schon in der Lage, Texte in Suaheli, Japanisch etc. Korrektur zu lesen und visuell miteinander zu vergleichen, wenn man nicht gerade Muttersprachler in derjenigen Sprache ist?

Bewusst hat arvato deshalb mehrere Freigabeinstanzen etabliert. So geht jedes im Rahmen von Marketingkampagnen erzeugte Dokument vor seinem Versand an den Kunden zur Freigabe. Doch eigentlich will dieser damit nicht behelligt werden und erwartet, dass das Dokument auf Anhieb korrekt ist. DocBridge Delta bietet laut Roger Fuchs eben diese Garantie.

Noch viel vor mit DocBridge Delta

Die Mitarbeiter jedenfalls haben das neue Tool sofort akzeptiert. Roger Fuchs spricht in diesem Zusammenhang gar von einem „Aufschrei“, der durch seine Abteilung ging. Endlich werde man von diesem zeitraubenden manuellen Prozedere befreit. Roger Fuchs und seine Kollegen haben jedenfalls noch eine Menge vor mit DocBridge Delta. Dabei denkt man auch an eine engere Verzahnung mit DocBridge Pilot. So ist geplant, den automatisierten Dokumentenvergleich noch stärker in die Produktion einzubinden. Mit anderen Worten: Bevor ein Dokument inhaltlich erzeugt, formatiert und gedruckt wird, checkt DocBridge Delta den Datenstrom auf Inhalt und Position der hinterlegten Objekte. Beispiel Rechnungsnummer oder Adresse: Sie steht an einer genau definierten Stelle und hat einen bestimmten Umfang.

Stellt das System nun fest, dass sie im angelieferten Datenstrom anders positioniert ist und statt zehn nur acht Zeichen aufweist oder falsch positioniert sind, stoppt es die Produktion. Denkbar wäre auch, den „auffälligen“ Datenstrom erst einmal auszusortieren und mit den anderen Jobs weiter zu machen. Ein Report listet dann alle Änderungen bzw. Abbrüche auf und die betreffenden Dokumente werden erst nach einer Entscheidung durch die verantwortliche Instanz (Kunde/arvato) freigegeben/gedruckt oder auch annulliert; oder man stoppt die Produktion sofort bei jeder Abweichung und leitet das betreffende Dokument zur Prüfung weiter. Gerade in der Verarbeitung druckfertiger Formate (AFP, PCL, PDF etc.), wo Vorsysteme wie SAP, PDF-Creator oder andere Formatierungslösungen die Druckdaten erzeugen, bedeutet dies eine hohe Prozesssicherheit. Die Anwender haben einfach die Garantie, dass vorgenommene Änderungen am Layout vor der Ausgabe automatisiert geprüft werden und keine Auswirkungen auf den Gesamtprozess oder den Output haben.

Eine weitere Vision ist, DocBridge Delta noch stärker bei Change Requests (CR) und für Regressionstests einzusetzen. Im Bereich CR-Management ist vorgesehen, dass sowohl während der Entwicklungsphase als auch bei Integrationstests automatisierte Vergleiche mit aktuellen Layouts erfolgen. Das würde die Umsetzung von Change Requests effektiver gestalten und mehr Sicherheit bringen: Es wird nur das geändert, was auch gewünscht wird. Mehr noch: Bei Änderungen an den Prozessen könnte DocBridge Delta für Regressionstests herangezogen werden und auch hier einen automatisierten Vergleich durchführen. Die entsprechenden Features dafür liefert jedenfalls die Compart-Software, so Roger Fuchs.

Headquarters

Compart GmbH
Otto-Lilienthal-Str. 18
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