



# Wie meistern Unternehmen die komplexen Anforderungen in der Dokumentenverarbeitung?

Fünf Praxisbeispiele

## Inhalt

- Herausforderungen und Möglichkeiten im Output-Management
- World Marketing Inc.: Alte Datenbestände für moderne Printtechnologien aufbereiten
- Data-Mail Inc.: Neue Maßstäbe im Umgang mit variablen Daten
- Japs-Olson: Mehr Vertrauen in Direktwerbung mit variablen Inhalten
- Bluegrass Mailing: Höhere Kundenzufriedenheit durch Automatisierung der Kontoauszugserstellung
- EPSIIA: Von komplexen Daten zu leicht zu verarbeitenden Datenströmen
- Über Compart

## HERAUSFORDERUNGEN:

- Vielfalt bei Input-Formaten
- Optimierung von End-to-End-Prozessen
- Umgang mit Datensilos und Compliance

## ERKENNTNISSE:

- Führende Unternehmen setzen auf Best Practices im Output-Management
- Effektives Output-Management ermöglicht optimierte Prozesse und Kosteneinsparungen
- Compart besitzt ausgewiesene Expertise für multikanalfähige Dokumentenverarbeitung

## Herausforderungen und Möglichkeiten im Output-Management

Im Verlauf der letzten Jahrzehnte haben sich die Anforderungen an das Output-Management radikal gewandelt. Hauptgründe für diesen Wechsel sind die gestiegene Bedeutung von elektronischen Dokumenten und die Komplexität des heutigen Marktes sowohl für die Nutzer als auch für die Anbieter. Die Erstellung, Modifizierung und Revision eines Dokuments sowie dessen Ausgabe einschließlich Archivierung erfordern ein hohes Maß an personellen und finanziellen Ressourcen sowie computer-gestützte Technologien.

Obwohl die einzelnen Schritte der Dokumentenverarbeitung von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich sind, wird letztlich Output stets in Papier- und in elektronischer Form generiert; letzterer entweder als E-Mail oder für mobile Endgeräte à la Smartphone, Tablet etc.

Elektronische Formate werden zunehmend als attraktive und kostensparende Alternative zu traditionellen Papierdokumenten gesehen.

Außerdem: Immer mehr und komplexere Richtlinien, Standards und gesetzliche Auflagen müssen eingehalten werden, beispielsweise für die Langzeitarchivierung (PDF/A) und die Erstellung von barrierefreien Dokumenten (PDF/UA) für Menschen mit geistigen und körperlichen Behinderungen.

Sowohl physische als auch elektronische Dokumente sind auf Daten aus unterschiedlichen Systemen angewiesen. Mitunter müssen bereits existierende Informationen erst noch aufbereitet werden, um daraus unter Verwendung moderner Printtechnologien effizient Dokumente generieren zu können. Für ein leistungsfähiges, durchgängiges Output-Management sind daher folgende Kriterien entscheidend:

1. Zentralisierung und Optimierung der Daten- und Dokumentenverarbeitung einschließlich „Datensilos“
2. Stringente IT-Prozesse
3. Jederzeitige Verfügbarkeit von Daten und Dokumenten
4. Hundertprozentige Konformität der Dokumente mit den jeweiligen Auflagen, Regeln und Gesetzen trotz zunehmender Komplexität (Compliance)

Der Marktanalyst IDC bestätigt in seinem Bericht zur weltweiten Compliance-Infrastruktur 2009-2012, dass etwa 35 Prozent der 2012 produzierten digitalen Daten für Compliance-intensive Aufgaben verwendet wurden. Regelkonformität wird zunehmend zu einem wichtigen Faktor in der Dokumentenverarbeitung.

Fakt ist: Die Herausforderungen im Output-Management sind vielschichtig. Etliche Unternehmen stehen beispielsweise vor der Aufgabe, Daten aus unterschiedlichen Quellen in einem zentralen System zusammenzuführen, das die Dokumentenproduktion insgesamt verlässlicher macht, unabhängig vom Zustellmedium. Andere wiederum haben Schwierigkeiten damit, notwendige Änderungen an Dokumenten in die entsprechenden Versionen zu übernehmen bzw. diese zu überwachen. Eine weitere Herausforderung ist der Automatisierungsgrad in allen dokumentbezogenen Prozessen, den es kontinuierlich zu erhöhen gilt.

Typische Situation heute: Oft ist das Output-Management eine Sammlung einzelner, nicht miteinander verbundener Anwendungen für die Erstellung, Modifizierung, Konvertierung und Ausgabe von Dokumenten auf verschiedenen Kanälen. Diese Applikationen laufen häufig auf separaten Plattformen und verwenden Datenströme, die nur schwer miteinander zu koordinieren sind. Was fehlt, ist eine zentrale Instanz, die die Erstellung und Ausgabe aller im Unternehmen anfallenden Schriftstücke überwacht und steuert.

Im Folgenden werden Ansätze aufgezeigt, wie Unternehmen mithilfe von Compart und ihren Lösungen verschiedene Probleme in ihrem Output-Management gelöst haben.

## Fünf Praxisbeispiele

World Marketing, Inc.: Alte Datenbestände für moderne Printtechnologien aufbereiten

Was tun, wenn die in einem Unternehmen existierenden Dokumentenformate nicht kompatibel sind mit einer modernisierten Output-Management-Struktur? Vor dieser Frage stand der US-amerikanische Anbieter von Dienstleistungen für Direktmarketing und Dokumentenproduktion, World Marketing Inc., eine Tochtergesellschaft des Zeitungsverlages Omaha World-Herald und der Holding Berkshire-Hathaway. Im Zuge eines Großauftrages führte der Dienstleister neue, leistungsfähigere und effizientere Drucksysteme ein. Das Problem dabei: Viele Dokumente lagen in Formaten vor, die von den modernen Laserdruckern nicht unterstützt wurden. Gesucht wurde ein Weg, um diese Daten entsprechend zu konvertieren, damit sie schnell und in hoher Stückzahl auf den neuen Printern ausgegeben werden können.

Gleichzeitig musste aber sichergestellt werden, dass die konvertierten Dokumente auch richtig und vollständig waren hinsichtlich Inhalt, Layout, Datensicherheit und Regelkonformität (Compliance). Die Korrespondenzen umfassten Hunderte unterschiedliche Versionen kundenindividueller Briefe, die es mit dem Original abzugleichen galt, um sicherzustellen, dass die Daten korrekt sind. Oftmals werden solche Prüfungen manuell durchgeführt - ein aufwändiges und unsicheres Prozedere, vor allem, wenn die Dokumente viele Variablen enthalten. Gesucht wurde daher die Möglichkeit eines automatisierten Dokumentenvergleichs.

### Lösung und Vorteile:

Um das Problem der alten Datenbestände in den Griff zu bekommen, entschloss sich World Marketing zunächst, ein eigenes Programm für die Konvertierung der alten Dateiformate zu entwickeln. Diese Lösung war aber nicht effizient genug und deckte nicht alle Dateiformate ab. Daher entschloss man sich, eine professionelle Konvertierungssoftware einzusetzen. Die Wahl fiel auf Compart DocBridge Mill, da die Lösung den größten Funktionsumfang und die notwendige Performance für das hohe Auftragsvolumen besitzt sowie alle gängigen Datenformate unterstützt.

### Nutzen:

- Umfassende Möglichkeiten der Dateikonvertierung (Input/Output)
- Hohe Verarbeitungsgeschwindigkeit, auch bei Großaufträgen
- Konvertierung - eine Sache von Minuten (früher: Stunden)
- Neue Drucker lassen sich problemlos integrieren

Blieb nun nur noch das Problem der hundertprozentigen Qualitätssicherung, auf die World Marketing Inc. wegen der sehr hohen Service Level Agreements gegenüber den Kunden angewiesen ist. Hier entschied man sich, ebenfalls eine Lösung von Compart einzusetzen: DocBridge Delta. Die Software für den automatisierten Dokumentenvergleich stellt zwei Versionen eines Dokuments gegenüber und deckt Unterschiede sowohl auf Wort- als auch auf Pixelebene auf. Diese detaillierte Analyse garantiert, dass alle Versionen hinsichtlich Inhalt dem Original entsprechen, auch wenn das Layout unterschiedlich ist oder sich Änderungen in den Bestandsdaten ergeben haben.

### Nutzen:

- Einsparung von Ressourcen – Konzentration auf das Kerngeschäft
- Sicherstellung der korrekten Kommunikation mit den Empfängern
- Verwendung eines anderen Output-Gerätes, ohne die Dateien erneut verarbeiten zu müssen

### Fazit:

Compart DocBridge Mill und DocBridge Delta ließen sich in die bestehenden Workflows von World Marketing Inc. problemlos integrieren. Die Benutzerakzeptanz an die neue Software war hoch. Geplant ist, den Einsatz der beiden Compart-Lösungen auf andere Bereiche auszuweiten.

<http://www.compart.com/de/world-marketing>

## Data-Mail Inc.: Neue Maßstäbe im Umgang mit variablen Daten

Über eine Milliarde Sendungen verschickt Data-Mail Inc. jährlich. Der US-amerikanische Komplettanbieter für Direktmarketing mit Hauptsitz in Newington (Connecticut) zählt große Finanzdienstleister, Versicherungen, Versorgungsunternehmen und Firmen aus dem Gesundheitswesen zu seinen Kunden. Diese arbeiten in ihrer Kundenkommunikation oft mit variablen, personalisierten Daten. Die Struktur der Dokumente wird zunehmend komplexer, hinzu kommt, dass sie ständig modifiziert werden. Umso wichtiger ist eine sehr hohe Genauigkeit und Regelkonformität. Vor allem für Banken und Versicherer, die es mit besonders kritischen Informationen zu tun haben, können die Auswirkungen von ungenügender Compliance fatal sein.

Traditionelle Prüfverfahren sind in der Regel kostspielig, umständlich und fehleranfällig. Grund genug für Data-Mail, den bestehenden Prüfprozess zu erneuern. Gesucht wurde ein Workflow bzw. eine Software, die nicht nur Inhalt und Layout einschließlich Schriftarten (Fonts) und einzelner Wörter vergleicht, sondern auch kleinste Unterschiede im Aufbau und in der Anordnung des Dokuments aufdeckt sowie „eingebettete“ Daten erkennt.

### Lösung und Vorteile:

Data-Mail testete zunächst die Lösung Compart DocBridge Delta an verschiedenen Dokumententypen. Das Ergebnis: Prüfgeschwindigkeit und Genauigkeit stiegen sofort. Eine von Compart initiierte Optimierung von PDF-Dokumenten beschleunigte die Verarbeitung zusätzlich.

Beim Erstellen vergleicht DocBridge Delta die Originaldokumente mit den neuen Versionen und filtert automatisch alle Änderungen heraus. Um Kundenbedürfnissen gerecht zu werden, kann die Qualitätskontrolle intern geändert werden, ohne dabei den Prozess insgesamt zu unterbrechen.

### Fazit:

DocBridge Delta hat bei Data-Mail die Produktivität und Qualität in der Dokumentenverarbeitung deutlich verbessert. Heute lassen sich mehr Seiten in derselben Zeit überprüfen als mit den bisherigen Methoden. Zudem sind die Prüfergebnisse deutlich detaillierter. Letztlich hat Data-Mail die Sicherheit, dass jedes Schriftstück absolut korrekt ist. Von dieser hohen Qualität sind etliche Kunden mittlerweile derart überzeugt, dass sie öffentlich Data-Mail als Qualitätsstandard definieren.

<http://www.compart.com/de/data-mail>

### Japs-Olson: Mehr Vertrauen in Direktwerbung mit variablen Inhalten

Die Japs-Olson Company, zehntgrößter Druckdienstleister und Direktmailinganbieter in den USA, suchte nach einer leistungsfähigen Software, mit der sich die Durchlaufzeiten für die Dokumentenprüfung erheblich verkürzen, deren Genauigkeit aber erhöht. Ziel war es, mehr Prozesssicherheit in der Qualitätssicherung zu erreichen bei steigendem Auftragsvolumen. Vor allem wollte man mehr Effizienz und Sicherheit bei der Freigabe von Sendungen mit variablen Daten.

### Lösung und Vorteile:

Japs-Olson entschied sich für Compарт DocBridge Delta. Zusätzliche Anforderungen machten außerdem den Einsatz eines Softwareentwicklungskits notwendig, mit dem man zusätzlich vier eigene Anwendungen programmierte. Damit sollten auch kleinste Änderungen aufgespürt werden, die beim manuellen Prüfen schnell übersehen werden.

### Nutzen:

Der Prüfaufwand ist gesunken, die Qualität und Sicherheit dagegen gestiegen.

- Mit **farbigen Hervorhebungen** ist sofort ersichtlich, welche Teile eines Dokumentes variabel oder statisch sind. Durch die Automatisierung eines manuellen Prozesses wurde Zeit gespart und die nötige Effizienz und Genauigkeit erzielt.
- **HotSpots** ist eine hochgenaue Anwendung, die einen Teil des Drucks pixelgenau untersucht. So kann Japs-Olson schnell und einfach die Platzierung eines Drucks während des gesamten Druckvorgangs aufzeigen und die Druckköpfe sofort richtig positionieren, um eine optimale Performance zu erreichen.
- Das **Pixel-Vergleichstool** ermöglicht es, bestimmte Bereiche einer Seite beim Abgleich zweier Dokumente präzise festzulegen. Werden Unterschiede gefunden, sendet das Tool einen Warnhinweis auf mögliche Probleme. Die Dokumente müssen für den Vergleich nicht identisch sein, da das Tool vorher festgelegte Bereiche für den Vergleich erfasst.
- Die Anwendung **IJPDS-Zeilensegmente** arbeitet ähnlich wie die HotSpots-Anwendung: Sie gibt den Mitarbeitern einen numerischen Wert, mit dem die Startposition der Druckköpfe präzise bestimmt werden kann. Vor der Automatisierung dieses Verfahrens waren zur genauen Darstellung eine manuelle Sichtkontrolle sowie ein wiederholtes Anpassen der

Druckkopfposition erforderlich. Jetzt wird der richtige Druckbereich automatisch bestimmt.

Fazit:

Diese zusätzlichen Funktionen ermöglichen Japs-Olson eine bessere Qualitätskontrolle, die effizient und genau arbeitet und die Fixkosten bei jedem Auftrag reduziert.

<http://www.compart.com/de/japs-olson>



## Bluegrass Mailing: Höhere Kundenzufriedenheit durch Automatisierung der Kontoauszugserstellung

Eine regional agierende Bank in Kentucky (USA) war ihrer ineffizienten Verfahren für die Erstellung und den Druck von Kontoauszügen überdrüssig. Die notwendigen Daten mussten mühsam aus zehn verschiedenen Standorten zusammengetragen werden. Jede Filiale hatte ihr eigenes IT-System, was das Problem noch verschärfte.

Auf der Suche nach einer Alternative wandte sich die Bank an den Dienstleister Bluegrass Mailing in Lexington, Kentucky. Anfangs sammelte Bluegrass alle Kontoauszüge und transferierte sie zu Bluegrass' eigenem Versandort. Ziel war es, den Workflow für die Erstellung der Kontoauszüge zu automatisieren und zu standardisieren. Zudem sollte der Versand von PDF-Dateien optimiert werden, da er in der Vergangenheit immer wieder Probleme bereitete.

Mit DocBridge Mill Plus konnte Bluegrass das gesamte Verfahren deutlich optimieren.

### Lösung und Vorteile:

Workflows für intelligente Beilagensteuerung:

- Datenstrom-Management-Funktionen teilen den Datenstrom in Postsendungen: Nachgeschaltete Frankiermaschinen können auf Gebühren eingestellt und Festgebühren manuell festgelegt werden. Der Workflow bleibt bestehen, die Effizienz erhöht sich.

Kundenbindung stärken:

- Automatisierung der Kontoauszugserstellung führt zu kürzeren Durchlaufzeiten und damit zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

<http://www.compart.com/de/bluegrass-mailing>

EPSIIA: Von komplexen Daten zu leicht zu verarbeitenden Datenströmen

EPSIIA ist bekannt für Lösungen, bei denen große Datenmengen mit hoher Geschwindigkeit und Genauigkeit verarbeitet werden. Der Dienstleister hilft Unternehmen bei der wirkungsvollen Präsentation von Dokumenten im Internet, per E-Mail oder auf Medien wie CD oder DVD. Außerdem nutzen Finanzdienstleister die vielfältigen Internet-Banking-Angebote von EPSIIA.

Bei EPSIIA durchlaufen die Informationen der Kunden ein firmeneigenes System, das die Daten indiziert, verschlüsselt, aufnimmt, auswertet, komprimiert und speichert. Sie werden in verschiedenen Formaten zur Verfügung gestellt. Mittels interner Anwendungen und Best-Practice-Szenarien aus dem Bereich Datenmanagement können die meisten Formate verarbeitet werden. Für bestimmte Formate wie PostScript und PCL hingegen verwendet EPSIIA die Lösung Compart DocBridge Mill.

Obwohl EPSIIA bereits über eigene Tools und Entwicklungsverfahren zur Handhabung von Konvertierungen und Druckströmen verfügte, wurde man den Anforderungen des Kunden immer schwerer gerecht. Der Einsatz von DocBridge Mill ermöglichte es EPSIIA, sich besser auf die Anforderungen des Kunden zu konzentrieren und die für ihn optimale Lösung innerhalb kürzester Zeit bereitzustellen.

Nutzen:

- Kürzere Entwicklungs- und Implementierungszyklen
- Fokus auf die Produktion
- Garantierte Einhaltung von Dienstleistungsverträgen (SLA) - schnelle Bearbeitung von Anfragen
- Umfangreiches Management des Outputs
- Zuverlässige Konvertierung von komplexen Daten - hundertprozentige Umsetzung der Kundenanforderungen

<http://www.compart.com/de/epsiia>

## Probleme mit Compart lösen

Mit Hilfe der Lösungen von Compart werden Output-Management-Verfahren zentralisiert und Daten zuverlässig und effizient verarbeitet. Die Folge sind eine bessere Kontrolle sowie ein zuverlässiger Versand.

Das DocBridge-Portfolio von Compart (DocBridge Pilot, DocBridge FileCab, DocBridge Queue Processor, DocBridge Mill Plus, DocBridge Delta, DocBridge Domtrac und DocBridge View) bietet skalierbare, plattformunabhängige und verlässliche Lösungen für jeden Bereich des Output-Managements (Konvertierung, Modifizierung, Bündelung/Trennung, DV-Freimachung, Portooptimierung etc.) – angepasst an die jeweiligen individuellen Unternehmensbedürfnisse.

DocBridge-Produkte lassen sich als stand-alone-Versionen betreiben oder flexibel in eine existierende IT-Infrastruktur integrieren. Durch das modulare Design können sie leicht kombiniert, skaliert und zu maßgeschneiderten **Output-Management-Lösungen** entwickelt werden.

- **DocBridge Pilot** verwaltet und optimiert die Sendungskanäle aller Dokumente und ihres Outputs; bietet zentralisierte Sendungsverfolgung, Stückkontrolle und Zustellung über mehrere Kanäle.
- **DocBridge FileCab** in Verbindung mit DocBridge Pilot bettet dezentral erstellte Dokumente in die Massenverarbeitung ein und schafft dadurch mehr Transparenz.
- **DocBridge Queue Processor** ist eine zentrale Lösung zum Verwalten und Optimieren von dezentralisierten Dokumenten.
- **DocBridge Mill Plus** modifiziert, konvertiert und optimiert Dokumente auf der Basis von Webservices innerhalb von serviceorientierten Architekturen (SOA).
- **DocBridge Delta** ist eine Prüfsoftware für den automatisierten Dokumentenvergleich und somit ein Tool für die Qualitätssicherung im Produktionsdruck.
- **DocBridge Domtrac** ist eine Multi-Channel Document Management Lösung, die Prozesse aus dem Enterprise-Content-Management (ECM) und aus der hochvolumigen Dokumentenproduktion (Automated Document Factory 2.0; ADF) in einem System miteinander verbindet.
- **DocBridge View** ermöglicht ein schnelles und einfaches Anzeigen von elektronisch gesicherten oder archivierten Dokumenten jedes Formats.

## Über Compart

Compart ist ein führender globaler Anbieter von Multi-Channel-Lösungen für das Dokumentenmanagement. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Deutschland ist seit mehr als zwei Jahrzehnten im Markt präsent und verfügt über Niederlassungen in Europa und Nordamerika sowie ein Partnernetzwerk in Lateinamerika.

Compart unterstützt Unternehmen bei der Steigerung der Effizienz ihrer operativen Prozesse durch Lösungen für eine schnelle und flexible Verarbeitung von hochvolumigen Datenströmen und Dokumentenmengen. Die skalierbare und plattformunabhängige Produktfamilie DocBridge®, die von Compart konzipiert, entwickelt und betreut wird, erlaubt die Ausgabe dieser Dokumente jederzeit und an jedem beliebigen Ort sowohl digital als auch auf Papier.

Weltweit genießt das Unternehmen den Ruf als innovativer Marktführer sowie als Entwickler professioneller und richtungsweisender Lösungen im Bereich des Dokumentenmanagements. Mehr als 1.200 Kunden in 42 Ländern aus unterschiedlichen Branchen wie dem Finanz- und Versicherungsbereich, dem Einzelhandel, der Druckindustrie, dem Telekommunikationsmarkt, dem Versorgungssektor sowie dem Gesundheitswesen setzen Lösungen von Compart ein. Zudem ist Compart Technologiepartner für zahlreiche führende Hersteller in der Industrie.

### Northern European Region

Compart Deutschland GmbH  
Otto-Lilienthal-Str. 38  
71034 Böblingen  
Deutschland  
Telefon: +49 7031 309605-0  
[info@ner.compart.com](mailto:info@ner.compart.com)

UK Office  
88 Wood Street  
10th and 11th floors  
London  
EC2V 7RS  
Vereinigtes Königreich  
Telefon: +44 782 4337887  
[info@ner.compart.com](mailto:info@ner.compart.com)

### Headquarters

Compart AG  
Otto-Lilienthal-Str.38  
71034 Böblingen  
Deutschland  
Telefon: +49 7031 6205-0  
Fax: +49 7031 6205-555  
[info@compart.com](mailto:info@compart.com)  
[www.compart.com](http://www.compart.com)