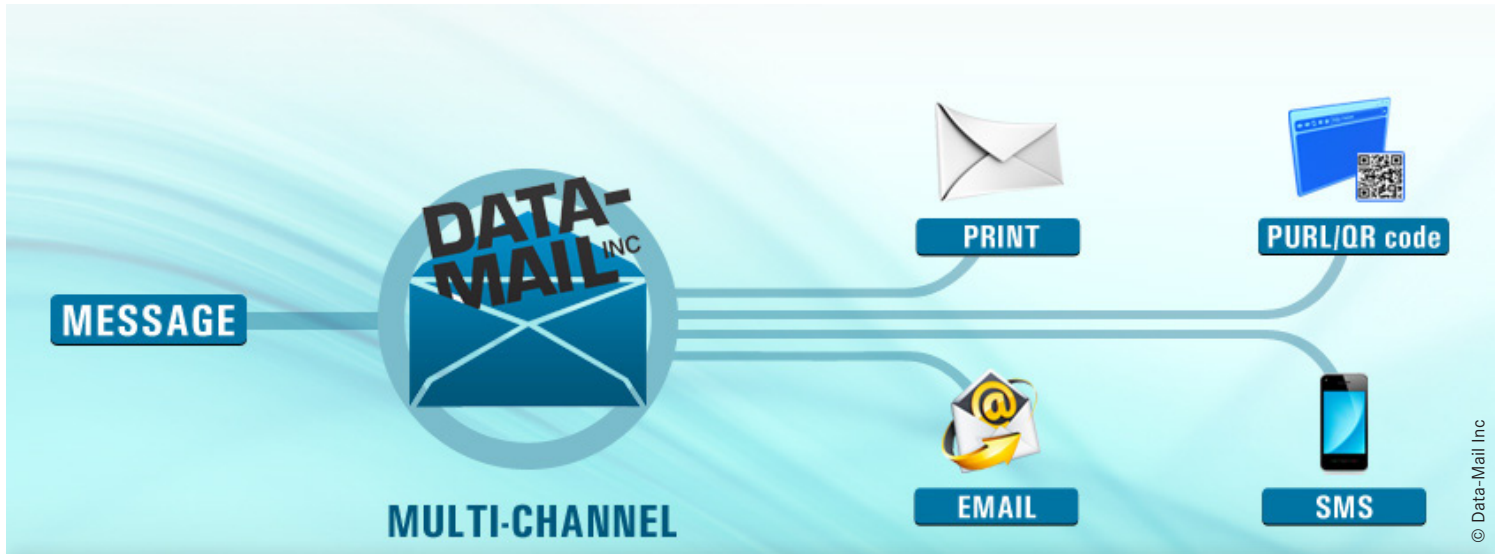


Qualitätssicherung auf Amerikanisch

Data-Mail Inc. setzt auf DocBridge Delta für eine leistungsfähige Dokumentenprüfung



Dank seines außergewöhnlichen Portfolios an Dienstleistungen ist Data-Mail Inc. Marktführer in der US-amerikanischen Direktmarketingbranche seit 40 Jahren. Grund für den Erfolg ist die nahtlose Verzahnung der angebotenen Services.

Anderthalb Milliarden 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 (Mailings, Kampagnen etc.) oft mit variablen Daten. Insgesamt steigt das Volumen an personalisierter Korrespondenz kontinuierlich. Gleichzeitig wird die Struktur der Dokumente komplexer. Damit einher geht das Risiko, Dokumente fehlerhaft oder unvollständig zu erstellen: Wie schnell ist da mal die falsche Adresse oder ein veraltetes Logo gewählt? Wie leicht können nicht autorisierte Daten nach außen gelangen? Im günstigsten Fall sind solche Pannen für das Unternehmen einfach nur „peinlich“. Richtig unangenehm wird es, wenn dadurch gesetzliche Auflagen verletzt werden, beispielsweise zum Datenschutz. Vor allem für Banken, Versicherer und Versorger, die es mit besonders kritischen Informationen zu tun haben, können die Auswirkungen von ungenügender Compliance fatal sein: teure Rechtsstreitigkeiten, Schädigung des Firmenimages, finanzielle Einbußen infolge von Kundenverlust etc.

Gesucht: Leistungsfähiges Tool für Prüfung von komplexen Dokumenten mit variablen Daten

Traditionelle Prüfverfahren sind oft kostspielig, umständlich und fehleranfällig. Die zunehmende Komplexität können die meisten von ihnen nur schwer meistern, denn die Validierung muss nicht nur Basisdaten wie Namen und Adressen erfassen, sondern auch Unterschiede im Layout und in der Positionierung der Daten.

Grund genug für Data-Mail, die bestehende Qualitätssicherung auf den Prüfstand zu stellen. Ziel war es, effizienter und flexibler auf Veränderungen in der Produktion von Dokumenten mit besonders komplexen variablen Daten reagieren zu können. Gesucht wurde eine Software, die nicht nur Inhalt und Layout einschließlich Schriftarten (Fonts) und einzelner Wörter vergleicht, sondern auch kontextabhängige Gegenüberstellungen ermöglicht. Das Problem dabei: Herkömmliche Prüftools können nur ein Zeichen mit einem

Executive Summary

Data-Mail wurde 1971 als einer der führenden lokalen Druck- und Lettershop-Dienstleister in Newington, Connecticut, gegründet und unterstützte mit seinen Services für Direktmailing und personalisierte Kundenkommunikation die Stadt Hartford. Heute zählt das Unternehmen in den USA zu den führenden Anbietern von Direktmarketing.

Data-Mail beschäftigt mehr als 800 Mitarbeiter in drei Schichten und ist damit einer der größten Arbeitgeber im Großraum Hartford. Zum Kundenkreis gehören etliche der größten Konzerne und Werbeagenturen der USA einschließlich Blue-Chip-Unternehmen der Finanzwirtschaft, des Einzelhandels, dem Verlagswesen, dem Gesundheitswesen sowie der Telekommunikations- und Hightech-Industrie. Die Niederlassung in Windsor ist die größte Postfiliale zwischen New York und Boston.

Data-Mail befindet sich nach wie vor in Familienbesitz und bietet getreu seinen Prinzipien außerordentliche Qualität in der Kundenbetreuung.

Leistungsfähige Dokumentenprüfung

anderen vergleichen. Ändert sich aber beispielsweise der Font innerhalb eines bestimmten Abschnitts oder werden Änderungen bei den variablen Daten durchgeführt, versagen die meisten Lösungen.

DocBridge Delta: Schnell, sicher und detailliert prüfen

Eine Alternative dazu bot DocBridge Delta von Compart, auf die man im Zuge der Evaluierung aufmerksam wurde. Chris Bennett, Chief Technology Officer (CTO) bei Data-Mail: „DocBridge Delta hinterließ bei der Präsentation einen starken Eindruck, so dass wir beschlossen, diese Software ausgiebig zu testen.“ Mit dem Ergebnis, dass sie nicht nur schneller, sondern auch genauer prüft. Bereits unmittelbar nach dem Start stellten Chris Bennett und seine Mitarbeiter bei rund 80 Prozent der Prüfungen



eine deutlich höhere Verarbeitungsgeschwindigkeit fest. Eine von Compart initiierte Optimierung der PDF-Erzeugung bei Data-Mail beschleunigte zusätzlich die Überprüfung. „Compart bietet die Reaktionsfähigkeit und Kundenorientierung eines agilen Mittelständlers

und gleichzeitig die hohe Produktqualität eines Weltkonzerns“, erläutert Chris Bennett.

Heute ist DocBridge Delta fest integriert in der IT-Infrastruktur des Dienstleisters. Jedes auszugebende Dokument wird vom System auf Unterschiede zur Originalversion hin überprüft. Bei Korrekturabzügen mit vielen Seiten geht automatisch ein Exemplar an die interne Qualitätskontrolle. Werden Veränderungen festgestellt oder vom Kunden initiiert, generiert das System einen weiteren Korrekturabzug und übergibt ihn an die Compart-Lösung. Sie garantiert, dass nur die gewünschten Änderungen vorgenommen werden.

Die wichtigsten Vorteile im Überblick:

- Teile eines Dokuments lassen sich mittels Markierung vom Vergleich ausschließen. Auf diese Weise beschleunigt sich die Prüfung, da nur die Abschnitte mit den erfolgten Änderungen kontrolliert werden.
- Vergleiche lassen sich kontextbezogen durchführen, so dass Wörter, Sätze etc. auch unabhängig von den verwendeten Fonts geprüft werden können.
- Bereiche, die eine andere Schriftart benutzen, können explizit auf korrekten Textfluss und richtigen Seitenumbruch hin geprüft werden.
- Zeichen und Zeichenabstände lassen sich auf Pixelebene miteinander vergleichen. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass ein verwendeter Font, seine Abstände und der Textfluss einwandfrei sind.

„Die Lösung macht den Überprüfungsprozess nicht nur schneller und effizienter, sondern auch genauer“ erklärt Bennett.

Data-Mail setzt Maßstäbe in der Qualitätssicherung

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. Chris Bennett: „Wir haben die Sicherheit, dass alle zu verschickenden Dokumente absolut korrekt sind. Von unserer hohen Qualität sind unsere Kunden inzwischen derart überzeugt, dass einige von ihnen öffentlich Data-Mail als Qualitätsstandard definieren.“ Auf die Frage von Interessenten und Kunden, worauf dieser basiere, erläutere man die Vorteile und Funktionsweise von DocBridge Delta, so der CTO. „Wir wollen neue Technologien so einsetzen, dass wir mehr Arbeiten in derselben Zeit erledigen können. Die Herausforderung besteht darin, Lösungen zu finden, die innerhalb der Produktion einen klaren Mehrwert bieten. DocBridge Delta ist solch ein Produkt.“

Headquarters

Compart AG
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 309605-0
E-Mail: info@ner.compart.com