



Abb.: © istockphoto, Oktay Ortakcioglu

Wie positiv sich die Zentralisierung des Versands von Dokumenten auf die gesamte Infrastruktur auswirkt, weiß die LVM-Gruppe sehr gut. Als einer der größten 20 Erstversicherer hat die LVM die Dokumentenerstellung und Distribution voneinander getrennt und profitiert seitdem von einer deutlich höheren Leistungsfähigkeit im Output-Management und geringerem Programmieraufwand. Technologisches Kernstück ist die Software DocBridge Pilot, die als zentrale Drehscheibe in der Unternehmenskommunikation fungiert.

Wie kann man im Notfall schnell und unkompliziert auf einen anderen Versandkanal wechseln, ohne das System jedes Mal aufwändig programmieren zu müssen? Für die LVM Versicherung spielte diese Frage eine wichtige Rolle bei der Neuausrichtung ihres Output-Managements. Die Unternehmensgruppe, die in Deutschland zu den Top-20 der Branche gehört, setzt seit 2009 DocBridge Pilot ein, eine plattformunabhängige Software, mit der sich maßgeschneiderte Sendungen für jede Ausgabeform erstellen lassen: als Druck genauso wie als E-Mail, Fax, Archiv- und Downloaddatei in Webportalen, aber auch für die neuen Social-Media-Kanäle denkbar sowie als digitaler Brief bzw. über virtuelle Postportale. Das Prinzip: Der Import der zu verarbeitenden Dokumente ist von der Ausgabe der Sendungen getrennt. Die von Compart entwickelte 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 beliebig weiter verarbeiten. Die dafür notwendigen Informationen werden als Metadaten extrahiert. Während die Software die Dateien einem zentralen Pool zuordnet, legt sie die Metadaten in einer relationalen Datenbank ab.

Hinzu kommen verschiedene Funktionen für die Ausgabe der Dokumente, beispielsweise das Sortieren oder das „Anreichern“ von Seiten mit Zusatzinformationen für die Weiterverarbeitung, unter anderem für die Kuvertierung. Außerdem gibt es die Möglichkeit, mehrere Dokumente unterschiedlichen Ursprungs und Formats, aber mit demselben Adressaten zu einer Sendung zu bündeln. Dies erfolgt je nach Konfiguration komplett automatisiert oder lässt sich zu einem frei wählbaren Zeitpunkt initiieren. Der Vorteil: Die Software berücksichtigt bei der Erstellung von Sendungen die für einen bestimmten Posttarif zulässige Gewichtsgrenze. Auf diese Weise lassen sich insgesamt die Portokosten optimieren.

Ein Pilot für alle Dokumente

Bei der LVM steuert DocBridge Pilot die Ausgabe (Druck) und Weiterverarbeitung der Dokumente, unabhängig von der Anwendung, in der sie erzeugt werden. Die Verarbeitung erfolgt nachts im Batchverfahren (Stapelverarbeitung). Durchschnittlich 77.000 Briefe und Dokumente verschickt die LVM täglich; insgesamt überwiegt der physische Versand (rund 90 Prozent). Künftig erhöht die Versicherung den Anteil der digitalen Dokumente. Dabei kommt ein Vorteil von DocBridge Pilot zum Tragen: Die Lösung lässt sich problemlos um neue Versandwege erweitern, beispielsweise wenn Schriftstücke künftig als digitale Briefe versendet werden sollen. Eine Option, die für die LVM durchaus denkbar ist,

Executive Summary

Die LVM-Unternehmensgruppe setzt seit 2009 DocBridge Pilot ein, eine plattformunabhängige Software, mit der sich maßgeschneiderte Sendungen für jede Ausgabeform erstellen lassen. Bei der LVM steuert DocBridge Pilot die Ausgabe (Druck) und Weiterverarbeitung der Dokumente, unabhängig von der Anwendung, in der sie erzeugt werden. Künftig soll die Compart-Software auch die Ausgabe digitaler Dokumente steuern. Eingebettet war die Umstellung in eine grundlegende Restrukturierung. Der Kern: die Trennung von Dokumentenerstellung und Versand. Der Nutzen: weniger Aufwand in der Anwendungsentwicklung und mehr Performance in der Dokumentenerstellung.

denn grundsätzlich bedient der Versicherer alle Kanäle. Schon heute gehen Rechnungen, Kontoauszüge und andere sogenannte Transaktionsdokumente elektronisch an die Kunden. Über ein digitales Postfach können sie ihre Dokumente ansehen und herunterladen. Wird es nicht innerhalb von 28 Tagen „geleert“, startet ein Workflow, der die nicht gelesenen Dokumente automatisch an DocBridge Pilot übergibt, von wo sie versendet werden – diesmal als klassischer Brief.

Die Einführung der Compart-Software war eingebettet in eine grundlegende Restrukturierung bei der LVM. Im Kern ging es dabei um die Trennung von Dokumentenerstellung und Versand. Der Hintergrund: Mehr als 20 Jahre lang programmierte man den Versand eines Dokuments immer in der Anwendung, mit der es erstellt wurde. Mittels zahlreicher Produktionsnetze bildete man zusammenführbare Stapel und führte separate Formatierungen durch. Technische Erweiterungen, beispielsweise beim

„Die Entscheidung für DocBridge Pilot war die richtige.“, sagt Ute van Heek, Bereichsleiterin RZ-Produktion bei der LVM.



OMR-Code (Optical Mark Recognition) oder für den Nachdruck von Dokumenten wurden stets in der eigentlichen Dokumentenanwendung vorgenommen. Alles in allem eine recht aufwändige Angelegenheit.

Dokumentenerstellung und Versand nun getrennt

Heute sind die Aufgaben klar getrennt: Die Anwendungsentwicklung konzentriert sich auf

die Umsetzung der fachlichen Anforderungen in der Dokumentenerstellung, während die komplette Nachbearbeitung, sprich Konvertierung, Modifizierung und Ausgabe beim zentralen Output-Service angesiedelt ist. Sämtlicher Input geht an DocBridge Pilot, und von dort werden zielgerecht und portooptimiert alle Dokumente über die entsprechenden Kanäle ausgegeben. Statt in jeder Applikation einzeln festlegen zu müssen, wie ein Dokument versendet werden soll, erfolgt die Programmierung zentral im Compart-Tool. Die Steuerung von DocBridge Pilot erfolgt mittels sogenannter TLEs (Tag Logical Element). Dabei handelt es sich um eigenständige AFP-Datensätze, die ausschließlich Nettodaten zur Steuerung der Verarbeitung enthalten.

Neue Anforderungen an die Dokumentenerstellung und -ausgabe werden von beiden Bereichen gemeinsam umgesetzt. Ingo Knein, DV-Projektleiter bei der LVM: „Die Entlastung der Anwendungsentwicklung von Programmertätigkeiten ist ein wesentlicher Nutzen unserer erneuerten Output-Landschaft.“ Zudem sei man erstmals in der Lage, Dokumente anhand der Adressen zu bündeln und dadurch erheblich Portokosten einzusparen, betont er. Ein weiteres Kriterium für die Entscheidung zugunsten der Compart-Software war deren Unterstützung von Features wie simplex/duplex, Einzelblatt-/Endlosdruck sowie die Möglichkeit, elektronische und physische Beilagen zuzusteuern.

Nicht ohne Partner

2009 hat die LVM-Versicherungsgruppe die ersten Bereiche auf DocBridge Pilot umgestellt. Der Startschuss fiel bei der Augsburger Aktienbank. Die LVM-Tochter benötigte eine komplett neue Banksoftware, so dass die LVM sich im Zuge dessen entschloss, den Output zentral

über das Servicecenter laufen zu lassen. Bisher wurden die Dokumente über einen eigenen Druckdienstleister bzw. Lettershop ausgegeben. Im November 2010 wurde die Migration erfolgreich abgeschlossen. Ute van Heek, Bereichsleiterin RZ-Produktion bei der LVM: „Das Projekt bei der Augsburger Aktienbank hat uns gezeigt, dass die Entscheidung für DocBridge Pilot und der produktionsnahe Einsatz im Output-Service richtig war.“

Parallel dazu lief die Umstrukturierung bei der LVM-Unternehmensgruppe. Keine einfache Aufgabe, wie sich John Vogt, Systemspezialist für den Einsatz von DocBridge Pilot, erinnert: „Die Ansteuerung der Druck-, Falz- und Kuvertiermaschinen richtig zu konfigurieren, das macht man nicht mal so nebenbei. Dafür ist spezielles Know-how erforderlich.“ Wissen, das sich John Vogt und seine Kollegen erst aneignen mussten. Viele Anpassungen waren notwendig, manche Workflows wurden komplett neu definiert. „Die Compart-Mitarbeiter haben uns sehr gut unterstützt. Wir haben ihnen genau auf die Finger geschaut und es dann selbst ausprobiert. Es war ein intensives Learning by Doing.“ Heute kennt er sich bestens aus mit dem neuen Produkt. Alles in Ordnung also? Der Wechsel auf die aktuelle Version 2.11 von DocBridge Pilot war aufwändiger als gedacht, gesteht John Vogt. Er und seine Mitarbeiter wurden eigens für dieses Upgrade geschult, teils mussten noch spezifische Features innerhalb von DocBridge Pilot entwickelt werden. Insgesamt sind er und seine Kollegen aber mit der Umstellung zufrieden. „Das Tagesgeschäft läuft reibungslos mit der neuen Software, nur bei sehr speziellen Erweiterungen benötigen wir noch die Unterstützung von Compart.“ Von dessen profundem Know-how bei der Optimierung von Datenströmen profitiere man noch immer, so John Vogt weiter – und rät Unternehmen, die ihr Dokumenten- und Output-Management zu einem Business Driver machen wollen, unbedingt einen OM-Spezialisten ins Boot zu holen.

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