

Mehr Power im Cockpit

Anwenderbericht | Compart



© arvato direct services Gütersloh GmbH

Die arvato direct services Gütersloh GmbH, Tochterunternehmen des internationalen Business-Process-Outsourcing-Dienstleisters arvato (Bertelsmann), hat ihr Output-Management technologisch und organisatorisch auf eine höhere Stufe gestellt. Kernstück der Erneuerung ist die Software DocBridge Pilot, die eine hochleistungsfähige parallele Verarbeitung komplexer Jobs ermöglicht.

Was tun, wenn man als Druck- und Mailingdienstleister plötzlich ein Mehrfaches an Dokumenten aufbereiten und verschicken muss, dafür aber nicht mehr Verarbeitungszeit zur Verfügung hat? Eine Situation, die der arvato direct services Gütersloh GmbH nicht unbekannt ist. Die Tochtergesellschaft der arvato AG mit Schwerpunkt „Mail und Document Solutions“ wurde vor knapp zwei Jahren mit der Herausforderung konfrontiert, dass einer ihrer größten Kunden das Vierfache der bisherigen Sendungsmenge in derselben Zeit abwickeln wollte. arvato stand damit vor der Frage: Wie kann das bestehende Output-Management-System (OMS) dementsprechend ausgebaut werden? Oliver Simon, Leiter Operations IT bei arvato, erinnert sich: „Uns war klar, dass wir die gesamte Infrastruktur unter die Lupe nehmen müssen. Es ist wenig sinnvoll, den Server mit zusätzlichen Prozessoren und Arbeitsspeichern aufzurüsten, wenn die darauf laufenden OM-Systeme die höhere Leistungsfähigkeit nicht unterstützen.“ Deshalb erstreckte sich die Analyse nicht nur auf die Software- und Hardware im unmittelbaren OM-Umfeld, sondern schloss alle Komponenten der IT-Landschaft mit ein (Datenbank, Betriebssystem, Netzwerk- und Speichertechnologie etc.). Zu klären war: Was passiert in den vor- und nachgelagerten Prozessen? Ist die direkte Verarbeitung von Einzeldateien

effektiver oder deren Bündelung? Wie ist generell die Lastverteilung in der Erstellung der Sendungen? Wo sind die entscheidenden Stellschrauben für die Performanceverbesserung?

Für Oliver Simon und seine Kollegen war dieser ganzheitliche Ansatz ein wesentliches Kriterium – galt es doch herauszufinden, ob eine andere Plattform notwendig ist oder die bestehende besser skaliert werden kann. Die wichtigste Frage in diesem Kontext war, über welche Ressourcen des DocBridge Pilot eine sinnvolle Skalierbarkeit der Lösung gewährleistet werden kann. Mittels der direkten Zuordnung zwischen CPU-Kern und der ebenfalls bei arvato im Einsatz befindlichen Konvertierungssoftware DocBridge Mill konnte gezeigt werden, dass über diesen Weg die Systemperformance durch das Hinzufügen weiterer

CPU-Kerne steigt. Wichtig ist es, die Ausstattung des Arbeitsspeichers in gleichem Maße zu erhöhen, um die zusätzlich verfügbaren Mills mit ausreichend Ressourcen versorgen zu können. Über die Menge der unterschiedlichen Aufträge erreicht man auf diesem Weg eine Parallelisierbarkeit, die in der Dimension der eingesetzten CPU-Kerne nebst Arbeitsspeicher skaliert.

Einem einzelnen Auftrag kommt diese Steigerung der Performance des Gesamtsystems nicht unbedingt zugute. Wartezeiten werden auf der einen Seite zwar reduziert, auf der anderen Seite ist die Performance des einzelnen Auftrages weiterhin so gut oder so schlecht wie schon zuvor. Hier ist es natürlich möglich, auf schnellere Prozessoren zu setzen. Allerdings ist diese Möglichkeit der Beschleunigung in der

Executive Summary

Die arvato AG ist ein führender europäischer Business-Process-Outsourcing-Anbieter (BPO). Mehr als 63.000 Mitarbeiter konzipieren und realisieren für Geschäftskunden aus aller Welt maßgeschneiderte Lösungen für unterschiedliche Geschäftsprozesse entlang integrierter Dienstleistungsketten. Diese umfassen Datenmanagement, Customer Care, CRM-Dienstleistungen, Supply Chain Management, digitale Distribution, Finanzdienstleistungen und qualifizierte und individualisierte IT-Services ebenso wie sämtliche Services rund um die Erstellung und Distribution von Druckerzeugnissen und digitalen Speichermedien.

Unbegrenzte Skalierungsmöglichkeiten

Regel schnell ausgeschöpft. Daher war es erklärtes Ziel, den einzelnen Job so zu konfigurieren, dass unabhängig von anderen Aufträgen eine Parallelisierung dieses Auftrages möglich ist. Einige Ansätze endeten auch in Sackgassen. Im Zuge der Analysen wurde bspw. klar, dass die Verarbeitung von gebündelten Daten keine Geschwindigkeitsvorteile bringt, wenn die Bündelung selbst ebenfalls durchgeführt werden muss.

Alle IT-Komponenten analysieren

Um die Parallelisierung der einzelnen Aufträge zu ermöglichen, musste arvato von der bestehenden DocBridge Pilot-Version 2.9 auf das aktuelle Release 2.14 wechseln, denn nur dieses



bietet die entsprechenden Möglichkeiten. Für den Dienstleister war es wichtig, die bestehende Infrastruktur zu erweitern, ohne an der Programmierung grundlegend etwas ändern zu müssen. Was lag also näher, als bei einem bewährten System zu bleiben?

Unternehmen, die vor ähnlichen Performance-Herausforderungen im OM-Umfeld stehen, empfiehlt Oliver Simon, sich ausreichend Zeit für die Analyse zu nehmen und die gesamte IT-Struktur zu betrachten. „Nur hardwaretechnisch aufzurüsten, wenn es um Performancesteigerung geht, kann immer nur eine kurzfristige Option sein, nie eine dauerhafte.“ Besser sei es, so der IT-Manager, den Gesamtprozess zu analysieren und überall dort zu optimieren, wo es möglich ist.

Mit dem neuen Release von DocBridge Pilot sei man jedenfalls für die Zukunft gerüstet. „Die Skalierungsmöglichkeiten der Software sind nahezu unbegrenzt. Selbst wenn besagter Kunde seine Sendungsmenge noch weiter erhöht, brauchen wir uns keine Sorge zu machen.“

Qualitätssicherung in der Dokumentenprüfung ist A und O

Noch werden bei arvato die meisten Sendungen gedruckt. Trotzdem kann sich Oliver Simon vorstellen, künftig mehr auf elektronischem Weg zu versenden. „Das Verhältnis zwischen beiden Varianten verschiebt sich zu Gunsten der digitalen. Andererseits ist E-Mail beispielsweise für Werbebotschaft denkbar ungeeignet. Wenn es um Produkte geht, bei denen Haptik und Optik eine wichtige Rolle spielen, wie hochwertige Kataloge beispielsweise, ist Papier das bessere Medium.“ Für die Zukunft sieht der Manager ein gleichberechtigtes Miteinander von physischen und digitalen Dokumenten.

Für Compart, den langjährigen Beratungspartner von arvato, bedeutete der Wechsel ebenso eine Herausforderung: Die neue Version war erst unmittelbar vor dem Projektstart im Frühjahr 2012 erschienen, arvato somit ein „schwergewichtiger“ Pilotkunde für das 2.14er Release. „Es zeigte sich, dass Compart nicht nur zukunftsfähige Produkte entwickelt, sondern auch fundiertes Migrations-Know-how in solch zentralen und sensiblen Bereichen wie der Dokumentenverarbeitung besitzt.“

Auch künftig wird arvato mit dem OM-Spezialisten zusammenarbeiten. Derzeit läuft ein Einführungsprojekt mit DocBridge Delta, Compart's plattformunabhängiger Prüfsoftware für den automatisierten Dokumentenvergleich. Für das Unternehmen ist die Qualitätssicherung in der Dokumentenprüfung essenziell – nicht zuletzt auch, um sicherzustellen, dass keine unerwünschten Änderungen an Layout oder Text infolge von Updates an der dokumentenerzeugenden Software auftreten.

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