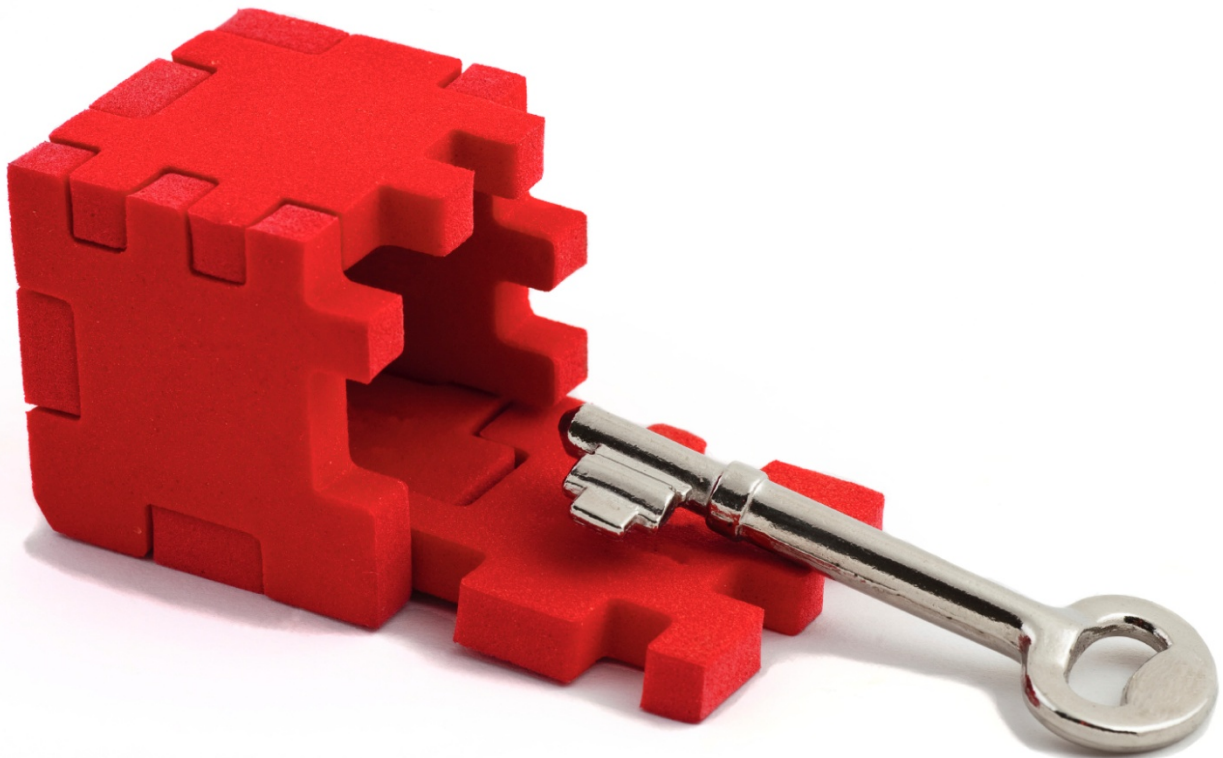


Risikominimierung

7 Praxistipps für das sichere Management individualisierter Kommunikation



Copyright © Compart AG, 2013

Compart AG

71034 Böblingen

Otto-Lilienthal-Str. 38

Tel. +49 7031 6205-0

Fax: +49 7031 6205-555

www.compart.com

E-Mail: info@compart.com

01.01.2013

Compart ist eingetragenes Warenzeichen der Compart AG.

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie oder in elektronisch verarbeiteter Form) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen vorbehalten.

Das vorliegende Dokument dient ausschließlich Informationszwecken. Obwohl bei der Zusammenstellung der Informationen mit großer Sorgfalt vorgegangen wurde, können fehlerhafte Angaben nicht vollständig ausgeschlossen werden. Für Hinweise auf eventuelle Fehler oder Ungenauigkeiten sind wir dankbar.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Sieben Schlüsselstrategien	4
1 Transparenz: Das Open-Source-Modell.....	6
2 Überprüfung des Audits: Überwachung des Prozesses mit automatisierten Systemen.....	8
3 Versionskontrolle: Variable Dokumente wie Software behandeln	9
4 Dokumentenvergleich: Änderungen bergen Risiken	10
5 Vorsicht bei unterschiedlichen Schriftarten: Die richtige Technologie minimiert menschliche Kontrollfehler.....	11
6 Content Management: Die Wahl des richtigen CMS ist die vielleicht wichtigste Entscheidung....	12
7 Änderungsstopp: Nichts darf mehr verändert werden, wenn ein Dokument auf die Freigabe wartet.....	13
Bewährte Praxislösungen	14

Bei der Vermarktung von Produkten und Services zählt die Nutzung umfassender variabler Inhalte mittlerweile zum Standardrepertoire des Marketings. Waren Dokumente einst weitgehend statisch, sind sie nun randvoll mit personalisierten Passagen und individualisierten, auf die Zielperson abgestimmten Angeboten. Möglich wird dies durch die Verfügbarkeit variabler Informationen, die in exakt zugeschnittene Kommunikationsinhalte einfließen - etwa zu Geschlecht, Produktvorlieben, Alter, Kreditwürdigkeit, Postleitzahl, Kaufhistorie und mehr.

Allerdings gibt es ein Problem, insbesondere für Unternehmen wie Kreditinstitute, Versicherungen, Handels- und Industrieunternehmen oder Energieversorger, die mit äußerst sensiblen Daten arbeiten. Denn häufig halten die Qualitätssicherungsprozesse nicht Schritt mit dem zunehmenden Einsatz individualisierter Kommunikationsmedien. In der Kombination mit den gesetzlichen und branchenspezifischen Regularien, mit dem Zeitdruck, mit Änderungen in letzter Sekunde und mit immer weniger Personal unterlaufen so oftmals Fehler, die im ungünstigen Fall peinlich, im ungünstigeren teuer und im ungünstigsten der Anlass für Rechtsstreitigkeiten und horrenden Strafzahlungen sind. Letztlich riskieren viele Unternehmen durch variable Inhalte also hohe finanzielle Verluste und eine Schädigung des eigenen Firmen- und Markenimages - und das, ohne die Risiken und Möglichkeiten zu deren Minderung zu kennen.

Sieben Schlüsselstrategien

Wenn Unternehmen die geschilderten Risiken erkennen, wird oftmals reflexartig einfach die Mitarbeiterzahl für Qualitätssicherungsprozesse erhöht. Das ist allerdings nicht nur teuer und umständlich, sondern bei der Abwicklung komplexer kundenorientierter Kommunikationsprozesse in hohem Maße ineffizient. Einen besseren Ansatz können sieben Schlüsselstrategien für die Qualitätssicherung (QS) liefern, die Dokumenteninhaber, -ersteller und -produzenten im Risikomanagement unterstützen und in jeder Hinsicht einwandfreie personalisierte Kommunikation sicherstellen.

7 Praxistipps für das sichere Management individualisierter Kommunikation

Intelisent aus Windsor in Connecticut ist spezialisiert auf die Bereitstellung umfangreicher professioneller Services für das Direktmarketing und deckt dabei verschiedene Kommunikationskanäle ab. Die weitreichenden Erfahrungen des Unternehmens in den Bereichen Content Management, Datenverarbeitung und Sendungsverfolgung haben zur Entwicklung von sieben Schlüsselstrategien für die Qualitätssicherung bei der individualisierten Kommunikation geführt. Einer der Kunden von Intelisent ist Data-Mail, ein Full-Service Direktmarketingunternehmen in Newington, Connecticut, das jährlich mehr als 1,5 Milliarden Aussendungen für Kunden aus den Bereichen Finanzdienstleistung, Einzelhandel, Verlagswesen, Gesundheitswesen, Versicherung, Telekommunikation und Hightech abwickelt. Die sieben Praxistipps von Intelisent unterstützen Data-Mail dabei, große Volumina personalisierter Sendungen effizienter zu produzieren, korrekte variable Inhalte zu garantieren, Risiken zu minimieren und zusätzliche Kosten zu vermeiden.

1. **Transparenz:** Je mehr Augen auf ein Problem gerichtet sind, desto schneller und gründlicher kann es gelöst werden.
2. **Überprüfung des Audits:** Automatisierte Mechanismen gewährleisten, dass definierte Audit-Prozesse befolgt werden.
3. **Versionskontrolle:** Variable Dokumente müssen wie Software behandelt werden.
4. **Dokumentenvergleich:** Durch den Vergleich von Dokumenten wird verifiziert, ob Änderungen korrekt umgesetzt wurden.
5. **Vorsicht bei unterschiedlichen Schriftarten:** Die richtige Technologie minimiert menschliche Kontrollfehler.
6. **Content Management:** Die Wahl des richtigen CMS ist die vielleicht wichtigste Entscheidung.
7. **Änderungsstopp:** Nichts darf mehr verändert werden, wenn ein Dokument auf die Freigabe wartet.

1 Transparenz: Das Open-Source-Modell

"QS-Prozesse müssen so offen und transparent wie möglich sein. Für jedes Projekt sollte eine zentrale QS-Checkliste existieren, die festlegt, wer welche Dinge überprüft", so Chris Bennett, CTO von Intelisent. "Je mehr Menschen sich in einer koordinierten Umgebung eines Problems annehmen, desto schneller ist es gelöst."

Ein häufiger Prüfungsansatz ist beispielsweise, tausend Exemplare einer geplanten Aussendung zu drucken und diese mit tausend Exemplaren der letzten Sendung zu vergleichen, um Änderungen festzustellen. Ein übliches Verfahren bei Finanzdienstleistern ist es, einer Abteilung die Kontrolle eines Briefes oder eines Flyers zu übertragen, während eine andere Abteilung die variablen Daten überprüft. Allerdings sind solche „altmodischen“ QS-Verfahren der Stichprobenartigen, manuellen Überprüfung von Dokumenten nicht praktikabel für Aussendungen mit mehreren Variablen - zu groß ist die Zahl der möglichen Variablenkombinationen, die überprüft werden müssten. Häufig ist Verantwortlichen diese mangelnde Transparenz zwar bewusst, sie wird aber nicht thematisiert, um nicht offen auf seit längerem bekannte QS-Schwachstellen hinzuweisen.

"In Unternehmen ist es durchaus üblich, einfach mehr Mitarbeiter für manuelle Prozesse abzustellen, als Technologien einzusetzen, um die Prozesse zu optimieren und die Fehlerrate zu senken", so Bennett. "Es gibt Unternehmen, die mit Audit-Anweisungen arbeiten, die ausgedruckt zwei Aktenordner füllen. Das Team sitzt dann im Konferenzraum, reicht die einzelnen Seiten herum, und jeder überprüft einen Bereich auf jeder Seite, die ihn erreicht. Das machen sie dann den ganzen Tag lang - bis sie fertig sind. So suchen eine Menge Leute nach Fehlern - aber es ist eine teure, unzuverlässige, kurzum ineffiziente Vorgehensweise."

Allein der Einsatz einer einzigen verschachtelten Variablen kann die Zahl der Permutationen exponentiell erhöhen, sodass sich 10.000 oder mehr unterschiedliche Möglichkeiten ergeben. Diese Variabilität führt dazu, dass Menschen nicht mehr in der Lage sind, alle potenziellen Fehler zu erkennen.

Verschachtelte Variablen

Verschachtelte Variablen sind solche, die auf einer festgelegten Menge an Auswahlmöglichkeiten, Ereignissen oder anderen Charakteristika des Empfängers basieren. So kann beispielsweise ein Kreditkartenangebot davon abhängig gemacht werden, ob und wie oft der Empfänger eine Kreditkarte in einer bestimmten Hotelkette eingesetzt hat. Verschachtelte Variablen können der Wohnort, der Kreditrahmen und das konkrete Angebot für diesen Empfänger sein. Rechtliche Rahmenbedingungen, die sich von Land zu Land unterscheiden, können zu weiteren Variablen führen, was selbst scheinbar relativ einfachen Angeboten ein gehöriges Maß an Komplexität verleiht. "Ich habe schon Absätze mit einzelnen Variablen gesehen, die mehr als ein Dutzend verschachtelter Logikebenen besaßen", erklärt Bennett. "Manuelle Kontrollprozesse werden so nahezu unmöglich."

Programme mit einer solchen Komplexität entwickeln sich typischerweise über eine längere Zeit. Das Risiko nimmt zu, dass es durch regelmäßig vorgenommene kleinere Änderungen zunehmend schwieriger wird sicherzustellen, dass sich die Änderung wirklich nur auf die betroffenen Datensätze auswirkt.

Vier Augen sehen mehr als zwei - dieses Prinzip gilt auch in der Qualitätssicherung. Alle in den QS-Prozess involvierten Parteien - Mitarbeiter, Kunden, Agenturen, Händler - übernehmen dabei einen Teil des Prozesses. Sind die Zuständigkeiten klar und transparent geregelt, können etwaige Probleme an der Wurzel angepackt und beseitigt werden. Ein transparenter Ansatz - wer ist verantwortlich für welche Überprüfung - ist der erste Schritt zu strapazierfähigen QS-Prozessen, die beim Umgang mit einer steigenden Zahl verschachtelter Variablen hilfreich sein können. "Es ist ein sehr einfacher Ansatz, der wirklich funktioniert. Aber nur wenige Unternehmen verfolgen ihn", so Bennett. Und er bildet die Grundlage für die nächsten sechs Strategien.

2 Überprüfung des Audits: Überwachung des Prozesses mit automatisierten Systemen

Unabhängig davon, wie stabil und transparent ein Audit-Prozess auch ist: Automatisierte Mechanismen sind unabdingbar, um sicherzustellen, dass kritische Schritte umgesetzt werden und im Workflow keine Nachlässigkeiten auftauchen. So zählen grundlegende Kontrolltools zur Adressüberprüfung ebenso zur Pflicht wie Reports zum Vergleich unterschiedlicher Versionen von Dokumenten, bei denen Veränderungen seit dem letzten Versand hervorgehoben sind.

Beispielsweise haben Briefsendungen, die eine Adressüberprüfung mit dem CASS Tool (Coding Accuracy Support System) in den USA durchlaufen haben, eine Übereinstimmungsrate zwischen 89 und 92 Prozent. Werden also Mechanismen implementiert, die dafür sorgen, dass Aussendungen CASS durchlaufen, reduziert sich das Risiko großer Briefsendungen mit ungewöhnlich hohen Rücklaufzeiten.

Verfeinert werden kann eine solche Überprüfung durch das Einbinden einer Rechtschreibprüfung, die alle Fehler in einem Dokument anzeigt und markiert. Bei noch anspruchsvolleren Szenarien wird die Produktion automatisch gestoppt, bis ein Dokumentenvergleich und etwaige Korrekturen vorgenommen wurden.

Bei der Überprüfung des Audits stehen weitgehend die Details einer Aussendung im Mittelpunkt sowie die Sicherstellung, dass die QS-Verfahren streng eingehalten werden. Eine effektive Methode ist der Einsatz einer Checkliste, um jede abgeschlossene Aufgabe zu protokollieren. "Ohne eine Kontrolle des Audit-Prozesses kann dieser Prozess noch so gut sein - es wird immer Personen geben, die nicht alle vorgegebenen Schritte durchführen", stellt Bennett fest.

3 Versionskontrolle: Variable Dokumente wie Software behandeln

Software wird normalerweise von verschiedenen Teams entwickelt, die gleichzeitig an unterschiedlichen Teilen einer Applikation arbeiten. Zu den Standardmethoden für Software-Entwickler gehört es, jede Veränderung eng nachzuverfolgen, sodass sich die Arbeit der Teams gut koordinieren lässt und die Wahrscheinlichkeit von Problemen durch vermeidbare Programmierfehler sinkt. Die gleiche Vorgehensweise sollte auch bei der Kommunikation mit variablen Daten angewandt werden, um teure und peinliche Fehler zu vermeiden.

Häufig hapert es in Unternehmen bei der Koordination zwischen Marketing- und Produktionsabteilung. Es existieren keine klar definierten Abläufe, wie Dokumente oder Elemente bei einer Wiederverwendung markiert werden, es lässt sich nicht nachverfolgen, welche Dokumentenversion aktueller ist. Viele Fehler lassen sich daher vermeiden, indem ein Collaboration-Tool wie SharePoint eingesetzt wird, das Dokumentenüberarbeitungen durch mehrere Anwender verwaltet. Aber das ist nur ein Teil der Qualitätssicherung.

Sinnvoll ist die Verwendung eines Versionsindikators, so dass jede Änderung eine Art Versionscode erhält. Diese Codes lassen sich in die Überprüfung einbeziehen und während des Überprüfungsprozesses mit ausgeben. So lässt sich schnell prüfen, ob die jeweils richtigen Versionen zum Einsatz gekommen sind.

4 Dokumentenvergleich: Änderungen bergen Risiken

Bei jeder fehlerhaften Kundenkommunikation wird potenziell das Markenimage beschädigt und das Vertrauen der Kunden schwindet. Parallel entstehen Kosten für die Wiederholung der Versandaktion. Intelisent hat festgestellt, dass das Fehlerrisiko aufgrund von Veränderungen bei variablen Dokumenten überproportional zunimmt. Um sicherzustellen, dass alle Änderungen korrekt sind, sollte über einen Dokumentenvergleich ein Report erstellt werden, aus dem ersichtlich ist, was verändert wurde und ob diese Änderungen korrekt umgesetzt sind.

"Dokumente können heute so komplex sein, dass manuelle Prozesse nicht mehr angebracht sind", so Chris Bennett. "Ohne automatisierte Systeme sind Fehler in verschachtelten Variablen nicht zuverlässig auffindbar. Die besten Resultate erzielt man hierbei, wenn man sowohl Vergleiche auf Wortebene als auch auf Pixelebene einsetzt."

Zwei Vorgehensweisen für den Dokumentenvergleich

1. Vergleiche auf Wortebene vergleichen die in zwei Dokumenten verwendeten Wörter und markieren die Unterschiede. Diese einfache Aufgabe kann sogar in einigen Textverarbeitungsprogrammen durchgeführt werden. Unmöglich wird so ein Vergleich allerdings, wenn die Dokumente unterschiedliche Schriften und Schriftgrößen verwenden.
2. Vergleiche auf Pixelebene können Unterschiede erfassen, die beim Wort-für-Wort-Vergleich untergehen, denn über sie lassen sich auch Schriften, Metadaten und Farben kontrollieren.

Automatisierte Vergleiche über ein Software-Tool, das die ursprüngliche Version eines Dokuments mit einer veränderten vergleicht, sind auch der beste Weg, bereits kontrollierte Dokumente erneut zu überprüfen, wenn beispielsweise das Marketing nachträglich scheinbar geringfügige Änderungen vornimmt. Denn schon das Wegfallen eines Wortes kann das Layout grundlegend negativ beeinflussen.

Die Automatisierung kann zudem den Zeitaufwand deutlich senken. Wo eine manuelle Überprüfung von mehreren Tausend Datensätzen zwei oder drei Manntage in Anspruch nimmt, liefert ein automatisiertes System einen Fehlerreport in wenigen Minuten.

Die Implementierung einer Software für Dokumentenvergleiche innerhalb eines Unternehmens ist eine Herausforderung. Dieser Prozess muss in den Produktions-Workflow integriert sein - ein Job darf nicht gedruckt werden und in die Aussendung gelangen, bevor er die Vergleichskontrolle nicht durchlaufen hat. "Der Dokumentenvergleich muss zum Standardverfahren werden", so Bennett. "Wenn er nicht auf das Unternehmen individuell abgestimmt und in den Workflow integriert ist und wenn Mitarbeiter keine entsprechenden Schulungen erhalten, wird er sich nicht effektiv einsetzen lassen."

Der automatisierte Dokumentenvergleich hat die Arbeitsabläufe vieler Betriebe maßgeblich verändert. Aufgrund der erhöhten Genauigkeit, auch mit weniger qualifiziertem Personal, ist er die Basis für Kostensenkungen und Effizienzoptimierungen.

5 Vorsicht bei unterschiedlichen Schriftarten: Die richtige Technologie minimiert menschliche Kontrollfehler

Schriften sind im Digitaldruck seit 30 Jahren eine Herausforderung - und sie werden in variablen Dokumenten für die Kundenkommunikation auch in Zukunft eine der Hauptfehlerquellen sein. Sie beeinflussen beispielsweise die Lesbarkeit eines Textes und sorgen dafür, dass eine Seite als "angenehm" wahrgenommen wird. Da sich viele Unternehmen aus Gründen der Markenbildung für die Kundenkommunikation auf eine bestimmte Schriftart festlegen, wird die korrekte Schriftenwiedergabe in der hochvolumigen variablen Kundenkommunikation zur Herausforderung

Unterschiedliche Schriften sind auch bei Firmenübernahmen oder -zusammenschlüssen ein weit verbreitetes Problem.

Die meisten Software-Tools zum Dokumentenvergleich - die oftmals auf Basis von PDF-Dokumenten arbeiten - sind nicht in der Lage, Dokumente mit unterschiedlichen Schriften zu vergleichen. Auf der anderen Seite ist der manuelle Vergleich auf Wortebene durch Korrekturleser zeitaufwändig, teuer und sehr fehleranfällig. Abhilfe schaffen können Tools wie Compant DocBridge® Delta, die sich so konfigurieren lassen, dass Schriften sowohl bei einem Vergleich von Wörtern als auch von Pixeln ignoriert werden. Einige Textbild-Engines sind anschließend in der Lage, die notwendigen Korrekturen während des Druckprozesses vorzunehmen.

6 Content Management: Die Wahl des richtigen CMS ist die vielleicht wichtigste Entscheidung

Lange Zeit waren Content Management Systeme (CMS) für die hochvolumige Kundenkommunikation der Unternehmen eine kostspielige Angelegenheit; ihre Anschaffung war nur schwer zu rechtfertigen. Heute jedoch gibt es einige stabile, leistungsfähige und kostengünstige Alternativen, die für die variable Kommunikation gut geeignet sind. Diese sind nicht nur in der Lage, gemeinsame Komponenten wie Texte, Karten, Logos und Signaturen zu verarbeiten, sondern sie schließen häufig auch eine Versionskontrolle, automatisierte Benachrichtigungen, Fälligkeitstermine und vieles mehr ein. Gemeinsam mit den anderen in diesen Praxistipps dargelegten Methoden kann das richtige CMS den QS-Prozess für variable Dokumente deutlich vereinfachen, da weniger Elemente fehleranfälligen manuellen Prozessen unterzogen werden müssen.

Ein einfaches Beispiel liefert ein wichtiges Gestaltungselement: das Unternehmenslogo. Logos werden zu zahlreichen Gelegenheiten in den unterschiedlichsten Größen und manchmal mit variierenden Hintergründen eingesetzt. Wird eines aktualisiert, muss die Konsistenz überall, wo es verwendet wird, gesichert sein. Über ein CMS lässt sich die neue Logoversion übernehmen und die alte überall automatisiert ersetzen. Die zuständigen Mitarbeiter erhalten ebenfalls automatisiert einen entsprechenden Hinweis, sodass eine korrekte Einbindung und die Markenkonsistenz garantiert sind.

Abhängig von den Anforderungen bieten sich unterschiedliche Content Management Systeme an. Die Palette reicht dabei von Basislösungen, die Tools wie SharePoint nutzen, bis hin zu weitaus ausgefeilteren Versionen. Viele Unternehmen beginnen mit einer Einstiegslösung, um die notwendigen internen Abläufe zu definieren, und wechseln dann mit steigenden Anforderungen zu einem leistungsfähigeren System.

7 Änderungsstopp: Nichts darf mehr verändert werden, wenn ein Dokument auf die Freigabe wartet

Es ist ein eigentlich selbstverständlicher Teil des Produktionsprozesses, der erstaunlicherweise in vielen Unternehmen häufig vergessen wird: Ein Dokument, das sich in der Überprüfungsphase befindet und auf die Freigabe wartet, darf in diesem Zeitraum nicht mehr verändert werden. Collaboration-Tools und CMS können zwar den gesamten Produktionsprozess deutlich vereinfachen, aber besonders Augenmerk muss darauf gelegt werden, dass niemand mehr auf Elemente eines variablen Dokuments zugreifen kann, wenn es sich im Freigabeprozess befindet.

Zu beachten ist dabei, dass einzelne Elemente durchaus in mehreren Dokumenten Verwendung finden können. Elemente, die auf ihre Prüfung beziehungsweise Freigabe warten, sollten entsprechend in einen eigenen Ordner verschoben werden, in dem verändernde Zugriffe auf Inhalte nicht möglich sind.

Bewährte Praxislösungen

Jede Organisation steht unvermeidlich unter Zeit- und Kostendruck, hat sich mit immer strengeren SLAs auseinanderzusetzen, muss Änderungen in letzter Minute durchführen und personelle Engpässe verkraften. Dennoch müssen variable Dokumente für die Kundenkommunikation pünktlich, budgettreu - und vor allem fehlerfrei - versendet werden. Nicht nur das Image eines Unternehmens hängt davon ab.

Auf Basis der geschilderten Praxistipps lassen sich als Ergebnisse erzielen:

- Verkürzte Entwicklungs- und Freigabezyklen ohne Investitionen in zusätzliches Personal,
- jederzeit garantierte Fehlerfreiheit aller Dokumente,
- Risikominimierung und Reduzierung finanzieller Einbußen durch Fehler.

Viele Unternehmen haben bereits einige der geschilderten Vorgehensweisen in ihre Arbeitsabläufe übernommen. Die besten Resultate lassen sich allerdings erzielen, wenn alle sieben Strategien umgesetzt werden. Denn sie bauen aufeinander auf, sodass sich eine durchgängige Lösung erreichen lässt, die Unternehmen dabei unterstützt, potenzielle Risiken und Fehlerquellen in der variablen Kundenkommunikation zu minimieren.

Northern European Region
Compart Deutschland GmbH
Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Telefon: +49 7031 309 605-0
Telefax: +49 7031 309 605-99
E-Mail: info@ner.compart.com
www.compart.com