

Unternehmen erstellen und versenden im heutigen Geschäftsalltag verschiedenste Dokumentenarten über eine Vielzahl von Kommunikationskanälen – von gedruckten oder elektronischen Dokumenten über Fax, E-Mail mit PDF-Anhängen bis hin zu SMS. Zudem erwarten Kunden und Partner immer schnellere Reaktionszeiten sowie eine intelligentere, besser kontrollierte und persönlichere Interaktion in der Kundenkommunikation, um langfristige Kundenbindungen aufzubauen und den Umsatz zu steigern. Mit EngageOne bietet Ihnen Pitney Bowes Group 1 Software eine fortgeschrittene Technologie einer neuen Generation für ein neues Zeitalter der integrierten und interaktiven Unternehmenskommunikation.

Unternehmenskommunikation von heute:

Massendruck und Briefversand

Dokumente wie Rechnungen, Auszüge oder Steuerbescheinigungen werden termingerecht und hochgradig automatisiert erstellt, gedruckt und an eine große Zahl von Kunden versendet. Auf Basis der DOC1 Suite bietet Pitney Bowes Group 1 Software seinen Kunden seit mehr als 10 Jahren leistungsstarke Softwarelösungen für die Formatierung von Massendaten, die auch bei extrem hohem Volumen volle Flexibilität liefern.

Formularbasierte Kommunikation

Webportale erlauben heute eine Kommunikation welche nach Art und Zeit durch den Kunden bestimmt wird. Hierzu zählen insbesondere der Abruf von personalisierten Formularen, Buchungs- oder Reservierungsbestätigungen, Kontoauszügen, Telefonrechnungen oder Vertragsangeboten. Pitney Bowes Group 1 Software hat für diese Anforderungen den auf Java, J2EE und Web-Services basierten Document Composition Service (DCS) entwickelt.

Interaktive Briefschreibung

Individuelle und schriftliche Ad-Hoc Kommunikation wie sie zum Beispiel im Rahmen der Schadensbearbeitung in Versicherungsunternehmen, im individuellen Vertrags- und Mahnwesen, der Reklamationsbearbeitung oder im Personalwesen anfällt, erfordert Datenzugriff in Echtzeit auf vorhandene Systeme sowie geschultes Personal zur Dokumentengenerierung. Mit EngageOne für die interaktive Kommunikation stellt Pitney Bowes Group 1 Software eine hochskalierbare Lösung vor, die sich auf Basis von Java, J2EE und Web-Services in unternehmensweite Anwendungen integrieren lässt und die bewährten Module der DOC1 Suite und deren Ressourcen nutzt.



Dokumentenbeispiele

Diese Beispiele dienen der Illustration und sind rein fiktiv.
Eventuelle Ähnlichkeiten mit realen Unternehmen sind rein zufällig und nicht beabsichtigt.

Wachsender Bedarf für die interaktive Geschäftskommunikation

Mehr und mehr Unternehmen sehen sich mit dem wachsenden Aufkommen verschiedenster Formulartypen und dem steigenden Bedarf zur internen Abstimmung von Richtlinien für diese Dokumente konfrontiert. Gleichzeitig sollen Potenziale zur Kosteneinsparung in den Unternehmen erschlossen werden. Die Dokumente werden häufig mit Word-Lösungen auf PCs individuell erstellt. Daher ist es fast unmöglich ein einheitliches Erscheinungsbild im Sinne der Corporate Identity (CI) – Form, Layout und inhaltliche Gestaltung – zu kontrollieren und sicherzustellen. Alternativ verwenden Unternehmen auch Anwendungen auf Basis von Host-Rechnern. Hier sind die rapide steigenden Kosten für Wartung und Pflege das größte Problem. Gleichzeitig fehlt es an Flexibilität, aktuellen und durchgängigen Benutzeroberflächen und im zunehmenden Maße an Akzeptanz durch die Endbenutzer.

EngageONE für die interaktive Kommunikation

Als Pionier im Bereich Enterprise Customer Communication Management-Lösungen (ECCM) liefert Pitney Bowes Group 1 Software seinen Kunden weltweit die Technologie, das Fachwissen und die Erfahrung die erforderlich ist, um eine unternehmensweite Plattform für die interaktive Kommunikation aufzubauen.

- Interaktive Dokumente können in Echtzeit erstellt, bearbeitet und versendet werden
- Die Einhaltung von Richtlinien für ein einheitliches Erscheinungsbild von Dokumenten wird automatisch kontrolliert
- Layout und Formulierung werden auf die Art des Vorgangs abgestimmt
- Statische und dynamische Textbausteine werden unterstützt

- Dokumente werden je nach Kontext und Kundenpräferenz als Brief über den individuellen oder zentralen Versand, als elektronisches Dokument, Fax, E-Mail oder SMS versendet
- Dokumentenvorlagen, Versionierung, Genehmigungs-Workflow und Web-Services für die Integration in vorhandene Systeme steigern die Effizienz in der Prozesskette

EngageONE branchenübergreifend einsetzbar

Anwender von Lösungen für die interaktive Briefschreibung sollten in der Lage sein, wiederkehrende, individuelle Kommunikation mit minimalem Aufwand zu erstellen, Daten aus vorhandenen Systemen in Echtzeit einzufügen und den effizientesten Versandweg wählen zu können. Obwohl alle Unternehmen in kürzerer Zeit mehr liefern und gleichzeitig Kosten einsparen müssen, sehen sich die einzelnen Industriebereiche spezifischen Anforderungen ausgesetzt. In den folgenden Bereichen entsteht im Unternehmen in der Regel der größte Bedarf für interaktive Kommunikation und Korrespondenz im Rahmen integrierter Verarbeitungsabläufe:

Versicherung

- Allgemeine umfangreiche Korrespondenz und Einschätzung von Risiken
- Vertragswesen: Regulierung von Ansprüchen, Erstellung und Bearbeitung von Verträgen und Policen
- Service- und Call Center: Informationsanfragen, Angebote, Vertragsänderungen, Formularversand, Schadensbearbeitung

Finanzdienstleister

- Reklamationswesen von Kreditkartenabrechnungen
- Personalisierte Korrespondenz und Genehmigung von Krediten und Hypotheken
- Korrespondenz und Angebotswesen im Rahmen der individuellen Kundenberatung
- Cross-Selling-Aktionen im Beratungsgeschäft

Telekommunikations- und Energieversorger

- Vertrags-, Angebots- und Reklamationswesen im Call Center
- Integration in Call- und Service-Center-Applikationen
- Reduktion der Bearbeitungszeiten für Standardvorgänge

Industrie- und Handelsunternehmen

- Erstellung und Versand von Angeboten
- Bearbeitung von Reklamationen
- Mahnwesen
- Auftragsbearbeitung und -abwicklung

Öffentliche Verwaltungen

- Verarbeitung von standardisierten Schreiben im Rahmen von Genehmigungsverfahren
- Be- und Verarbeitung aller dokumentenbasierten Vorgängen in öffentlichen Einrichtungen

Die Herausforderung interaktiver Briefschreibung

Für die meisten Unternehmen ist die Erstellung wiederkehrender Korrespondenz keine neue Anforderung. Im Laufe der Zeit haben viele Unternehmen hier eigene Methoden entwickelt. Das eigentliche Erstellen und Bearbeiten dieser Dokumente bleibt jedoch für den einzelnen Benutzer häufig kompliziert, zeitaufwändig und über das gesamte Unternehmen betrachtet, teuer und fehleranfällig. Kosten und Fehler entstehen zum einen durch Freiräume und Brüche in der Prozesskette, zum anderen durch die Aufwendungen zur Pflege des Gesamtsystems.

Die interaktive Briefschreibung erfordert von den Anwendern Entscheidungen und die Verwendung von Daten, welche in der Regel in vorhandenen Systemen verwaltet werden. Manche Dokumente können dabei von einem Mitarbeiter fertiggestellt werden, andere erfordern mehrfache Bearbeitungszyklen durch verschiedene Mitarbeiter. Häufig müssen Unterschriftsberechtigungen und Genehmigungsverfahren berücksichtigt und durch Workflows unterstützt werden, bevor ein Schriftstück an den Adressaten ausgeliefert werden kann.

Viele Unternehmen setzen auf Standard Office-Anwendungen oder nutzen individuell angepasste oder entwickelte Systeme auf der Basis von Host-Rechnern. Neben steigenden Kosten und fehlenden Mitarbeitern für die Pflege von Host-Anwendungen, sehen sich die Nutzer von Lösungen auf Basis von Office mit einem Paradigmenwechsel der Makrosprachen für die Dokumentenautomatisierung konfrontiert. Durch die dezentrale und kreative Nutzung der Funktionen entstehen außerdem häufig Hunderte unterschiedlicher Vorlagen (Templates). Der Aspekt der Wiederverwendbarkeit von Bausteinen wird dabei wenig berücksichtigt. Ohne zentralisierte Verwaltung und Administration ist die Aktualität von Templates nur schwer zu gewährleisten und eine Konsolidierung von Ressourcen für die Entwicklung und Pflege von Templates unmöglich. Gleichmaßen können die Vorgaben für ein einheitliches Erscheinungsbild von Dokumenten nur schwer und mit erhöhtem Aufwand kontrolliert werden.

Ist eine tiefe und für den Benutzer transparente Integration in vorhandene CRM-, Call Center-, Banken- oder Versicherungssysteme gefordert, so erhöht sich der Aufwand bei verteilten Office-Anwendungen in der Regel drastisch. Den Host-basierten Anwendungen fehlen hingegen in der Regel die Flexibilität und die aktuellen Benutzeroberflächen.



Integration, Flexibilität und Kontrolle

EngageOne von Pitney Bowes Group 1 Software ist eine ausgereifte und umfangreiche Lösung für die interaktive Briefschreibung im Rahmen von unternehmensweiten Prozessen. EngageOne wurde entwickelt, um die Vorteile der zentralisierten Host-Systeme mit den heute allgemein erwünschten und akzeptierten Anwendungsoberflächen zu kombinieren. Für die Integration nutzt die Lösung definierte und standardisierte Schnittstellen.

EngageOne gewährleistet höchste Produktivität für den Anwender bei gleichzeitig akkuraten und nachvollziehbaren Prozessketten. Einheitliche Formate und Formulierungen können, soweit dies sinnvoll und möglich ist, vorgegeben werden. Eine umfangreiche Bibliothek mit kontextsensitiven Textbausteinen ermöglicht eine effiziente Bearbeitung auch komplexester Schriftstücke. Mit einer integrierten Verwaltung und Versionierung von Dokumenten während der Bearbeitung, Workflow-Unterstützung, einem optionalen Langzeitarchiv und umfangreichen Auswertungsmöglichkeiten, können Dokumente kontrolliert und effizient erstellt werden.

Die Integration von EngageOne in vorhandene Anwendungen erfolgt vollständig auf der Basis von Web-Services. Die Web Browser basierte Benutzeroberfläche (MS IE) lässt sich einfach als separates oder integriertes Anwendungsfenster öffnen und ermöglicht so eine gute Führung des Anwenders im Kontext des Geschäftsprozesses. Daten aus Anwendungssystemen werden über XFORM-Formulare übertragen. Die Nutzung dieses Standards gewährleistet einen größtmöglichen Komfort und Flexibilität und reduziert gleichzeitig die Klick-Raten, insbesondere für Call Center-Anwendungen.

Für die Bearbeitung von Dokumenten durch den Anwender ist der Dokumenten-Editor mit Word-ähnlicher Oberfläche und Icon-Leiste ausgestattet. Der Anwender wird durch die zu bearbeitenden Bereiche im Dokument geführt. Die Auswahl von Textbausteinen erfolgt im Kontext des Geschäftsvorgangs und benötigt nahezu keine Einarbeitung. Alle Bereiche, die nicht explizit zur Bearbeitung freigegeben wurden, sind geschützt. So lassen sich Form und Inhalt, trotz Flexibilität, einfach vorgeben.

Entwicklung und Kontrolle von Dokumentvorlagen

Denken Sie an bisherigen Lösungen. Häufig verfügen diese entweder über einen gut zu verwaltenden Kontrollmechanismus oder über komfortable Oberflächen bei fehlender Kontrolle.

EngageOne bietet Entwicklern von Dokumentvorlagen (Templates) eine durchgängige und einfach zu erlernende Oberfläche zur Gestaltung von Dokumenten sowie Verarbeitungslogik. Für das Layout steht ein Word-ähnlicher WYSIWYG-Editor zur Verfügung, in den vorhandene Texte im RTF-Format oder als XSLFO-Styles übernommen werden können. Die Formatierlogik, welche bisher üblicherweise in Skript oder Makrosprachen festgelegt wurde, wird in einem übersichtlichen Logikbaum dargestellt. Daher sind keine speziellen Programmierkenntnisse nötig.

Zur Einhaltung von Richtlinien und Vorgaben werden die zulässigen Schriftarten, Bilder und Textbausteine pro Dokumentvorlage festgelegt. Bilder werden entweder aus dem zentralen Repository oder als Keyed Object Referenz bei der Produktion zugesteuert.

Alle Vorlagen werden durch berechtigte Template-Entwickler erstellt und für die Produktion im Rahmen der Qualitätssicherung freigegeben. Die Vorlagen enthalten geschützte, bearbeitbare und freie Textbereiche, Verweise auf die zulässigen Textbausteine und die Definition der variablen Daten.

Variable Daten werden einmalig definiert und erhalten eine verständliche Bezeichnung. Über eine Zuordnungstabelle werden diese Variablen den Dokumenten einmalig zugeordnet. Änderungen in der Datenschicht der Anwendungen erfordern daher keine oder höchstens minimale Anpassungen in den Dokumentvorlagen.

Der Test von variablen Daten, Textbausteinen und Verarbeitungslogik ist direkt in der Designanwendung möglich. Für die Weiterleitung von Voransichten können PDF-Dokumente, Druckdatenströme wie AFPDS, PostScript, HP-PCL, etc. oder E-Mails, FAX und SMS erzeugt werden.

Die Verwendung eines zentralen Repositories, einer zeitgemäßen Oberfläche und der Einsatz von marktüblichen Standards wie XML und Web-Services, fördern die Effizienz und wirken steigendem Entwicklungsaufwand und Kosten entgegen.



DOCi Designer Entwicklungsoberfläche

Diese Beispiele dienen der Illustration und sind rein fiktiv.
Eventuelle Ähnlichkeiten mit realen Unternehmen sind rein zufällig und nicht beabsichtigt.

Steigerung der Effizienz und Akzeptanz

EngageOne ist die Lösungen mit der Anwender Dokumente auf Basis eines echten, interaktiven Editors und im Kontext zum Geschäftsvorgang erstellen können. Die Auswahl von Textbausteinen erfolgt dynamisch aus den ausgewählten Optionen und Daten der Vorsysteme. Die Bestätigung einer Auswahlbox baut das Dokument sofort gemäß der gewählten Optionen um. Ein zusätzlicher Schritt für die Auswahl von Textbausteinen oder eine Überprüfung der Auswahl über eine externe Vorsicht entfällt.

Im EngageOne Editor sieht der Anwender das Dokument so wie es auch später erzeugt wird – häufig eine echte Verbesserung gegenüber vorhandenen Systemen. Die intuitive Benutzerführung in Anlehnung an die Office-Produkte steigert die Akzeptanz und ermöglicht kurze Einarbeitungszeiten, nahezu ohne Schulung. Für eine echte Qualitätskontrolle können aus dem WYSIWYG-Editor PDF-Dokumente für eine echte Voransicht (Preview) erzeugt werden.

Die intelligente Kombination variabler Daten mit der Dokumentenvorlage reduziert die Zahl der erforderlichen Klicks und verkürzt die Erstellungs- und Bearbeitungszeiten im Geschäftsprozess. So können in kürzerer Zeit mehr Kundenanfragen bearbeitet werden – und das bei gleichbleibend hoher Qualität und geringeren Kosten.



Dialogbox zur Datumsauswahl

Diese Beispiele dienen der Illustration und sind rein fiktiv. Eventuelle Ähnlichkeiten mit realen Unternehmen sind rein zufällig und nicht beabsichtigt.

Beschleunigen Sie die Bearbeitungszeiten durch integrierte Workflows

Für ein Genehmigungsverfahren, zu dem mehrere Unterschriften benötigt werden, verfügt die EngageOne-Lösung über eine Workflow-Unterstützung mit Unterschriftenregelung. Mitarbeiter werden je nach Wunsch über E-Mail, Pop-Up-Fenster oder andere Informationswege über die für sie anstehenden Dokumente benachrichtigt. Im Rahmen des Workflows werden Eskalationszeiten und Vertreter-Regelungen festgelegt. Eine sortierbare Sicht auf Dokumente in der Warteschlange erlaubt eine Priorisierung bei der Abarbeitung der Dokumente. Die umfangreichen Funktionen ermöglichen eine weitgehende Automatisierung von Abläufen bei gleichzeitiger Berücksichtigung der erforderlichen Interaktion. Unnötiger Aufwand, welcher in der Regel durch manuelle Abstimmungsprozesse entsteht, gehört damit für alle Standardfälle der Vergangenheit an.

Integration in Geschäftsprozesse und Anwendungen

Im Rahmen der Bearbeitung kann der Anwender entscheiden, ob ein Dokument über einen Arbeitsplatzdrucker gedruckt, als elektronisches Dokument, FAX oder SMS versendet oder es der zentralisierten Verarbeitung übergeben wird. Außerdem können neben der normalen Auslieferung zusätzlich Versionen an ein zentrales Dokumentenarchiv für Nachweis und Langzeitarchivierung übergeben werden. Zulässige und erforderliche Auslieferungskanäle können je Dokumententyp festgelegt werden. Insbesondere durch die zentralisierte Verarbeitung lassen sich Material, Zeit und lokale Druckerressourcen einsparen und die Kosten nachhaltig reduzieren.

Durch die Verwendung zukunftssicherer Schnittstellen und einer Service Orientierten Architektur (SOA) lässt sich die EngageOne Lösung einfach in die vorhandenen CRM-, Call Center-, Versicherungs- und Banken-Anwendungen, bzw. in Geschäftsprozesse integrieren. Als technische Basis für die Integration werden standardisierte Web-Services, J2EE, XML und XFORM Technologien genutzt, so dass vorhandene Investitionen geschützt werden.

Wie arbeitet EngageOne

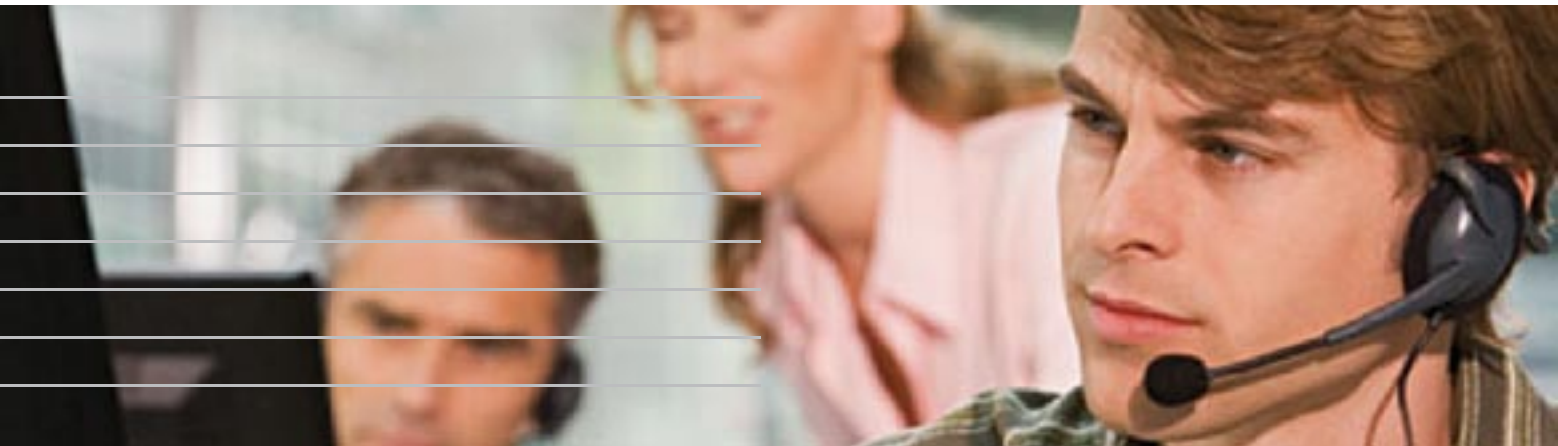
Durch die Verwendung einer massiv skalierbaren SOA-Architektur in Kombination mit der leistungsstarken und bewährten DOC1 Technologie unterstützt EngageOne Anwendungsszenarien von 10 bis zu mehreren 10.000 Benutzern. Die vier Hauptbestandteile sind:

Template Designer:

Mit der Designer Anwendung werden die Vorlagen für die Dokumente, deren Struktur und Verarbeitungslogik, freie und feste Textbereiche, Textbausteine und Auswahlmöglichkeiten, variable Daten und die zulässigen Schriften und Bilder festgelegt. Die Vorlagen und sonstigen Definitionen werden in einem zentralen Repository abgelegt und versioniert.

EngageOne Interactive Correspondent:

Über eine im Standard-Lieferumfang enthaltene, webbasierte Anwendungsoberfläche stehen den Anwendern alle Funktionen zur interaktiven Erstellung und Bearbeitung von Dokumenten zur Verfügung. Alle Funktionen der Web-Oberfläche nutzen Web-Services zur Kommunikation mit dem EngageOne Server. Über die Nutzung dieser Web-Services ist eine einfache Integration von EngageOne Funktionen in vorhandene Geschäftsprozesse und Anwendungen gewährleistet.



EngageOne Administrator:

Mit der webbasierte Oberfläche für Administratoren werden alle EngageOne Funktionen verwaltet. Hierzu gehören sowohl die Sicherheitsrichtlinien für Benutzer und Gruppen, die Anbindung an LDAP oder Active Directory, die Verwaltung von Templates und Bausteinen, die Definition und Zuordnung von Auslieferungskanälen, die Kontrolle der automatisierten Verarbeitung (Batch-Produktion), der Nachdruck auf Anforderung und die Auswertung und der Nachweis des Produktionsverhaltens.

EngageOne Server:

Der EngageOne Server bildet das Gegenstück zu den interaktiven Anwendern und enthält alle sogenannten Back-Office Funktionen. Hierzu gehören die Web-Services API, die Dokumenten Management Schnittstelle, die Workflow Unterstützung, die Sicherheits-Schnittstelle, die Produktionskomponenten und der Event-Monitor. Alle Module der Infrastruktur sind in Java entwickelt und setzen einen marktüblichen J2EE Server voraus. Durch Verteilung von Modulen, bzw. den redundanten Aufbau der Server-Infrastruktur ist die Fehlertoleranz und eine massive Skalierbarkeit gewährleistet.

ROI für Anwender und das Unternehmen

Die EngageOne Lösung ermöglicht eine durchgehende Kontrolle und Verwaltung der gesamten interaktiven Korrespondenz im Rahmen von Geschäftsprozessen. Über die integrierte Dokumentation von Bearbeitungsschritten erlaubt EngageOne eine präzise Nachweisführung, wann ein Dokument, durch wen und in welcher Ausprägung erstellt und ausgeliefert wurde.

EngageOne

- bietet Anwendern die Flexibilität, die aktuellen Oberflächen und die Einfachheit der Benutzung, die sie in anderen Applikationen häufig vermissen.
- trägt unmittelbar zur Akzeptanz integrierter und kontrollierter Prozesse bei.
- ist eine einfach zu erlernende Entwicklungsanwendung und verzichtet auf proprietäre Programmier- und Makrosprachen
- reduziert den Entwicklungs- und Pflegeaufwand von Dokumenten durch die teilweise Verlagerung von der IT-in Fachabteilung
- ermöglicht mit seinem zentralen Repository einen einfachen Überblick und die Kontrolle über die vorhandenen und tatsächlich genutzten Ressourcen wie Textbausteine, Bilder, Schriften und Geschäftslogik
- gewährleistet die Einhaltung interner und rechtlicher Vorschriften in der gesamten Prozesskette – von der Vorlagenentwicklung bis zur Erstellung der Dokumente durch den Anwender
- erzielt Einsparpotential durch die Integration in die Geschäftsprozesse und die Nutzung zentraler Ressourcen bei Druck und Versand
- reduziert Klick-Raten und gewährleistet effizientere Arbeitsabläufe

Kunden erwarten eine zeitnahe, dem Sachverhalt angemessene und kontextbezogene Kommunikation von den Unternehmen. Nutzen Sie EngageOne um diesen Anforderungen Rechnung zu tragen und gleichzeitig die Effizienz Ihres Unternehmens in den Geschäftsprozessen zu verbessern. Mit EngageOne bietet Pitney Bowes Group 1 Software eine einzigartige Lösung für Unternehmen, die Anforderungen wie die Zusammenführung und Bereinigung von Daten, Dokumentenformatierung, Nachbearbeitung, Auslieferung und Archivierung in einer durchgängigen Lösung sehen und implementieren möchten.

Technische Spezifikationen

Applikationsserver:

- IBM Websphere® 6.1
- BEA Weblogic® 8.2
- JBOSS® 4.2.1

Unterstützte Datenbanken:

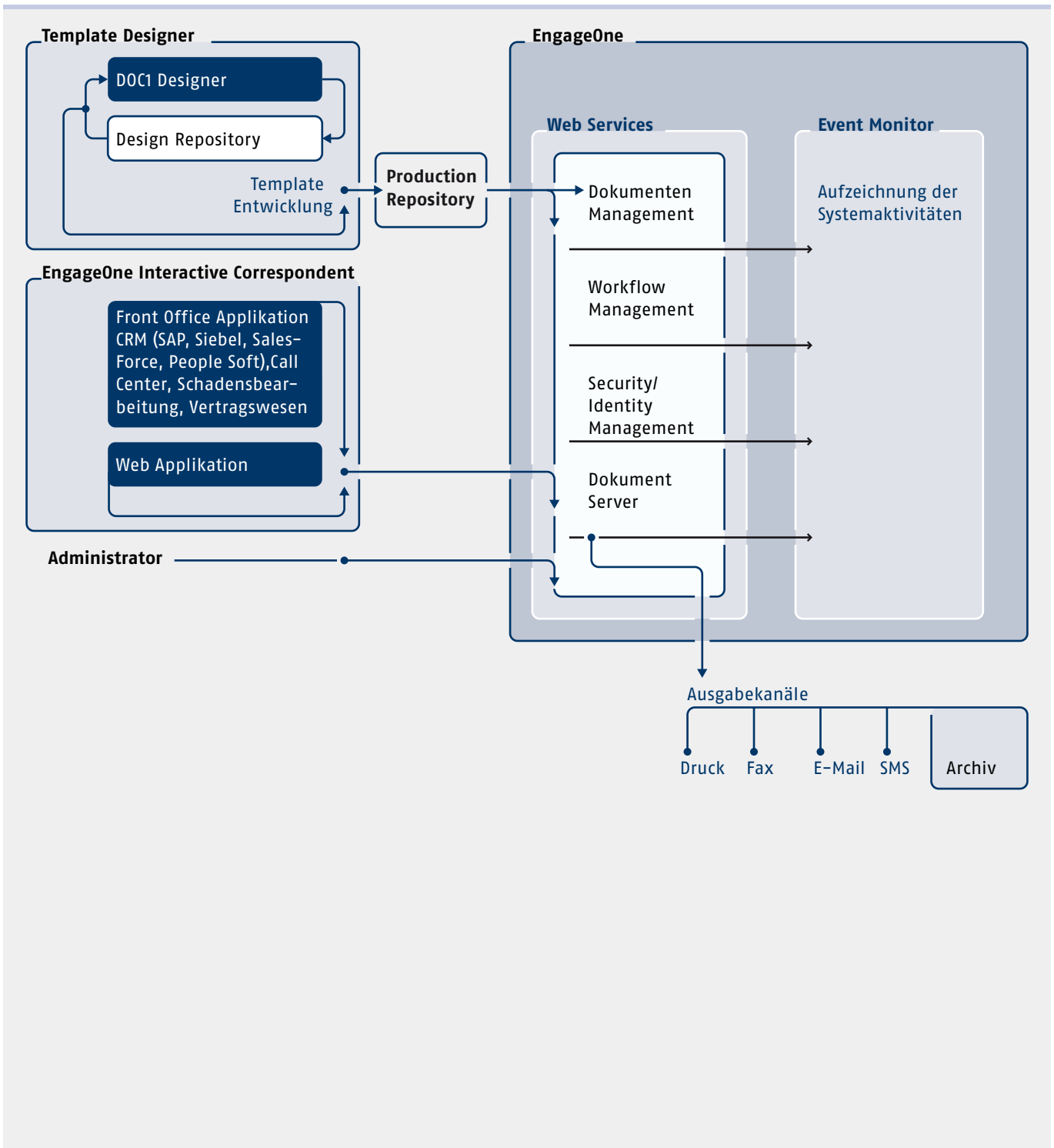
- Microsoft® SQL Server®
- Oracle

Server Betriebssysteme:

- Microsoft® Windows 2003 Operating System
- IBM AIX® 5L
- Sun Solaris™ 10 Operating System

Anwendungsoberfläche:

- Microsoft Internet Explorer 6.x oder höher



www.group1.de

Group 1 Software GmbH
Grafinger Straße 2
D-81671 München
T +49 (0)89-462387-0
F +49 (0)89-462387-44
eMail info@group1.de
Internet www.group1.de