

Smarter Dokumentfluss bei UPC Austria

Der Multimedia-Provider UPC Austria hat seine dokumentbezogenen Prozesse nach der Übernahme von Inode neu geordnet. Die mit Hilfe des Wiener Software- und

Beratungshauses Qualysoft (INFINICA) geschaffene Lösung wurde mit dem ECM Award 2010 in der Kategorie „Wirtschaftlichkeit“ ausgezeichnet.



UPC Austria ist einer der größten Multimedia-Provider Österreichs. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Wien bietet seinen Kunden eine große Vielfalt an High-End Produkten im Bereich FIT - Fernsehen, Internet, Telefonie (englisch: triple play). Im Jahr 2006 wurde der Internet- und Telefoniedienstleister Inode übernommen. Damit kamen rund 120.000 neue Kunden und neue DSL-Angebote zum bestehenden Kundenstamm. Bei der Kommunikation mit insgesamt über 700.000 Kunden spielen Dokumente insbesondere im Vertrieb und Marketing eine besonders wichtige Rolle. Täglich werden ca. 2600 Dokumente erstellt und zusätzlich viermal pro Monat 40.000 bis 90.000 Dokumente elektronisch signiert. Neben der hohen Anzahl an Dokumenten ist auch die Vielfalt mit 200 unterschiedlichen Dokumententypen sehr groß.

Mag. Manfred Steinbichl, UPC IT-Chef, wollte eine flexible, leicht skalierbare Lösung für die Erstellung und die Ausgabe von Geschäftsdokumenten schaffen. Dokumente wurden bis dahin transaktionell über Daten aus den Back-End-Systemen erstellt, die zwar für die dynamischen Datensammlung, -verarbeitung und -archivierung optimiert sind, aber bei Funktionen für Geschäftsdokumente Einschränkungen aufweisen. Deshalb musste das IT-Team die gewünschten Formatierungslogiken und Output Regeln bisher entwickeln. Es war herausfordernd, die verschiedenen Ausgabekanäle anzusteuern. Dies musste häufig einzeln programmiert werden.

„Unsere spezielle Herausforderung bestand darin, innerhalb kürzester Zeit die Akquisition in den Prozessen und der Dokumenterzeugung abzubilden“, erklärt **Mag. Manfred Steinbichl, IT-Chef von UPC Austria.**

Das Anliegen von UPC Austria war es, für jeden Kunden individuelle Dokumente geschäftsprozessbegleitend zu erstellen. Da UPC sehr viele Produktkombinationen und spezielle Zusatzdienste anbietet, sollten Customer Care Agents die Möglichkeit erhalten, jedem Kunden ein maßgeschneidertes Angebot zu machen, das seine Kommunikationsbedürfnisse erfüllt.

■ Über UPC Austria



UPC, ein führender Anbieter von Breitband Internet-, TV- und Telefonservices in Österreich, ist eine konsolidierte Tochterfirma von Liberty Global, Inc. und Teil der UPC Broadband Division.

Ca. 90 % aller österreichischen Haushalte und Unternehmen (Stand 31.12.2010) liegen im Versorgungsgebiet (mittels eigener Kabelnetzinfrastruktur, entbundelter Leitungen oder anderer DSL-Dienstleistungen) von UPC. Basierend auf den operativen Kennzahlen per 31.12.2010 versorgt UPC in Österreich 706.000 Kunden mit 1.292.000 Diensten, diese beinhalten 527.000 TV-Kunden, 440.000 Breitband Internet-Kunden und 325.000 Festnetztelefon-Kunden. 1.100 Mitarbeiter sind für UPC in Österreich tätig. Die Vision der Firma beruht darauf, dass diese fantastische aber oft komplexe digitale Welt für jedermann zugänglich sein sollte. Die Mitarbeiter von UPC Broadband in Europa sind bestrebt, das zu ermöglichen, indem sie Einfachheit und die menschliche Komponente in all ihre Tätigkeiten einbauen.

www.upc.at

Im Geschäftsbereich Kabel TV-Services beispielsweise möchten junge und technologieorientierte Kunden Informationen über die neuesten HD TV Angebote schnell und umfassend per E-Mail erhalten, während ein Geschäftsmann an Informationen zu Business Dienstleistungen und Web Hosting Angeboten per Post interessiert ist. Problemstellungen wie diese zeigen den großen Einfluss unterschiedlicher Parameter und Nutzungsverhalten auf Geschäftsdokumente und ihre Bestandteile.

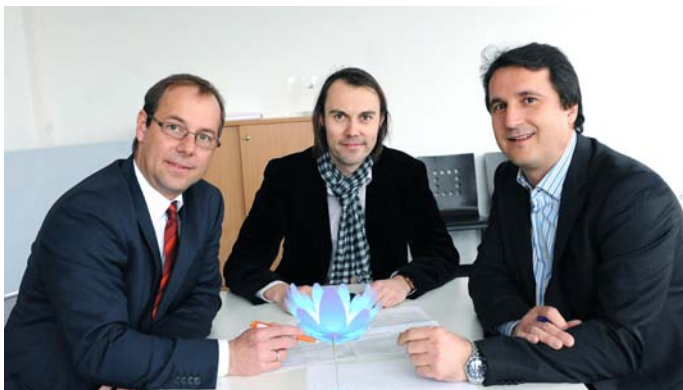
„Binnen weniger Wochen mussten wir die bisherigen Abläufe verstehen, in die UPC Prozesse integrieren und entsprechende Vorlagen erstellen.“

Mag. Manfred Steinbichl, IT-Chef von UPC Austria.

Traditionell erfolgte die Dokumenterstellung in einem mehrstufigen Prozess. Dabei beeinflussen Daten aus verschiedenen Backend Systemen, aber auch Eingaben der Fachabteilungen und Mitarbeiter das endgültige Dokument. Jede Anwendung erforderte bisher unterschiedliche Prozessdefinitionen von der Erstellung bis zur Verteilung und Ausgabe von Dokumenten. Und diese mussten in der Vergangenheit auch bei jeder Änderung am Dokument und jeder Änderung des Ausgabeformats neu festgelegt werden. Der Einsatz von IT-Mitarbeitern, die über Kenntnisse in den jeweiligen Anwendungen und Systemen verfügten, war erforderlich, um Daten aus unterschiedlichen Quellen bedarfsgerecht zusammenzustellen und die Datenausgabe zu steuern.

Zielvorgabe von UPC IT-Chef Steinbichl war daher die homogene Einbindung in die UPC Applikationsarchitektur. Mit einer prozessorientierten Umsetzung und der weitgehenden Automatisierung der Dokumenterstellung hatte er deutliche Effizienzsteigerungen im Visier. Kosteneinsparungen sollten auch durch einen Green IT-Ansatz und die Reduktion von Druck zugunsten elektronischer Ausgabekanäle geschaffen werden.

Der UPC-Projektleiter Michael Kristek fand mit der INFINICA Suite des Wiener Software- und Beratungshauses Qualysoft eine innovative Lösung für automatisierte, personalisierte Dokumenterstellung und interaktive elektronische Formulare.



Das Projekt-Team von rechts nach links: Mag. Manfred Steinbichl, Michael Kristek (beide UPC Austria) und Dr. Herbert Liebl (Qualysoft Österreich)

Die intelligente Softwarelösung basiert auf offenen Standards und verbindet Dokumenterstellung mit Output-Management in Form einer zentralen, serverbasierten Plattform. UPC sah besondere Vorteile nicht nur in der Dokumenterstellung und -verteilung sondern auch in der Prozessoptimierung der dokumentengebundenen Kommunikation, da der entsprechende Workflow zur Vernetzung beider Disziplinen über ein web-basiertes Interface gesteuert werden konnte.

Die INFINICA Lösung ließ sich sehr schnell implementieren und leicht an Unternehmensprozesse anpassen. Anstatt proprietärer Formate kommen nun Dokumentvorlagen auf Basis XSL-FO („Extensible Stylesheet Language – Formatting Objects“) zum Einsatz.

Neue, intelligente Dokumentvorlagen (Templates) wurden mit einem graphischen Document Designer erstellt. Formatierungen, Texte, Bilder können so ganz einfach—ähnlich wie bei gängigen Textverarbeitungsprogrammen—aufgebaut und verändert werden.

Bei UPC werden Textbausteine, Bilder, Tabellen, Listen, Barcodes und Logikbausteine genutzt. Die besondere Stärke des Designers liegt im Zugriff auf externe Datenfelder, die im XML-Format in Dokumenten referenziert werden. Nicht nur Verweise auf einzelne Felder sind damit möglich, sondern auch deren strukturelle und logische Verbindung in Form von dynamischen Referenzen und Regeln.

Damit lassen sich Geschäftsdokumente wie Rechnungen, Formulare, Produktinformationen, Briefe und mobile Anwendungen leicht erzeugen. Das gilt auch für Transpromo-Dokumente, die neben der reinen Basisinformation gezielte Produktinformationen enthalten und so Möglichkeiten des „Up- bzw. Cross-Selling“ für das Unternehmen schaffen.

Alle dynamischen Daten werden mittels „drag-and-drop“ problemlos in diese Vorlagen eingefügt. Gleiches gilt für Formatierungs- und Inhaltsregeln auf Basis dynamischer Daten wie beispielsweise Marketinginformationen.

Durch die Workflow Funktionalitäten und die Anbindungen von INFINICA an die UPC-Applikationslandschaft (Customer Relationship Management, Provisioning System, Datenarchiv), lassen sich Inhalte und Daten aus den Quellsystemen problemlos integrieren. Im INFINICA Server werden dabei alle Prozesse definiert, mit deren Hilfe sich individuelle Dokumente generieren und in unterschiedlichste Ausgangsformate konvertieren lassen.

Mit Hilfe der neuen INFINICA-Lösung kann der UPC Call-Center Mitarbeiter (Customer Care Agent) jetzt entscheiden, wie er dem Kunden wunschgemäß Dokumente bereitstellt. Das ist bei UPC nunmehr nicht nur über den normalen Postweg möglich, sondern natürlich auch über E-Mails und E-Portale (der Kunde kann Vertragsdetails und Rechnungsdokumente online ansehen, spezifische Pakete abändern und die gewünschten Anpassungen rückmelden). Seit November 2010 ist auch SMS ein Ausgabekanal. Letzteres ist insbesondere bei jungen, technisch affinen Kunden sehr beliebt.

Bei UPC Austria werden inzwischen mit der INFINICA-Lösung 200 unterschiedliche Dokumentarten mit komplexen Regeln erzeugt. Das Unternehmen generiert täglich mehrere tausend Dokumente. Zu den wichtigsten Dokumenttypen gehören Bestellungen, Angebote, Informationsschreiben, Arbeitsaufträge und Verträge.

Neben der reinen Erstellung der Dokumente ist eine wesentliche Anforderung von UPC Austria deren Verteilung an die richtigen Kanäle. Aktuell werden diese an 44 Ausgabemedien wie beispielsweise E-Mail, SMS, Drucker, FTP und Archiv verteilt.

Ein wesentlicher Vorteil der Lösung ist die Kombination von „Business Process Management“ (BPM) mit den starken Elementen aus der Welt von „Document Composition“ und „Output Management“. Sowohl die Erstellung von Dokumenten wie auch die Steuerung und Verteilung an unterschiedliche Ausgabekanäle sind nun vollständig prozess- und serviceorientiert umgesetzt. Durch diese Ansätze konnten in zahlreichen Bereichen erhebliche Effizienzsteigerungen und damit verbundene Kostenreduktionen erzielt werden.

■ Beispiel Dokumenten Handling

Vertragsdokumente sind ein gutes Beispiel für diese technische Herausforderung. Vor mehr als 20 Jahren wurden bei UPC Verträge mittels Nadeldrucker (Durchschläge) auf Endlospapier erstellt und aus dem damaligen CRM System erzeugt. Von dieser Ausgangssituation bis zu flexiblen Dokumenten, die mit vernünftigen Werkzeugen rasch und flexibel direkt am Bildschirm erzeugt werden konnten, war es ein langer Weg, da die CRM Systeme diese Output Anforderungen nicht erfüllen konnten.

Heutige Verträge dagegen schließen aktuelle Kampagnen, Marketing-Botschaften, Produkte und Sondervereinbarungen ein. Sie können rasch und flexibel auf geänderte Corporate Design Vorgaben umgestellt werden. Generelle Anpassungen lassen sich ohne unzählige Testpapierausdrucke umsetzen. Durch die intelligente und flexible Automatisierung wurde auch die Qualität der erstellten Dokumente erheblich verbessert und eine Einheitlichkeit in Formaten, Stil und Markenbotschaften sichergestellt.



Die Umsetzung des Projekts erfolgte zügig mit der Serverplattform. Nach dem Aufsetzen und Konfigurieren der Serverkomponenten wurden die verschiedenen Dokumententypen mit der gesamten Logik abgebildet. Die Belieferung der Daten erfolgt mittels Webservice Aufrufen auf der Intranet-Plattform.

Michael Kristek, IT Deployment Manager UPC Austria, Projektleiter: „Ein modernes und flexibles System ist nun für die Dokumenterstellung und das Output Management zuständig. Das macht die Anpassung an sich ändernde Prozesse und die Administration dahinterliegender IT-Komponenten wesentlich leichter. Mit Einführung der INFINICA-Lösung ist der gesamte Ablauf deutlich transparenter geworden.“

■ Die zentrale INFINICA-Lösung brachte für UPC folgende Vorteile:

- Wiederverwendbarkeit von Dokumentvorlagen & Bausteinen
- Effiziente Umsetzung von neuen Dokumentanforderungen
- Zentrales Monitoring der Dokumenterzeugung
- Signifikante Erhöhung digital bereitgestellter Dokumente (E-Mail, SMS, Portal)
- Einfacheres Reagieren auf Corporate Identity/Corporate Design Änderungen

Die Durchlaufzeiten von der Idee in den Fachabteilungen bis zur IT-Umsetzung sind nun um ein Vielfaches kürzer geworden. Gleichzeitig steht ein erweiterter Satz von Werkzeugen für kreative Umsetzungen zur Verfügung. Die flexible Kombination aus Druck, E-Mail, SMS und anderen elektronischen Kanälen erlaubt eine zeitnahe und kundenorientierte Information.

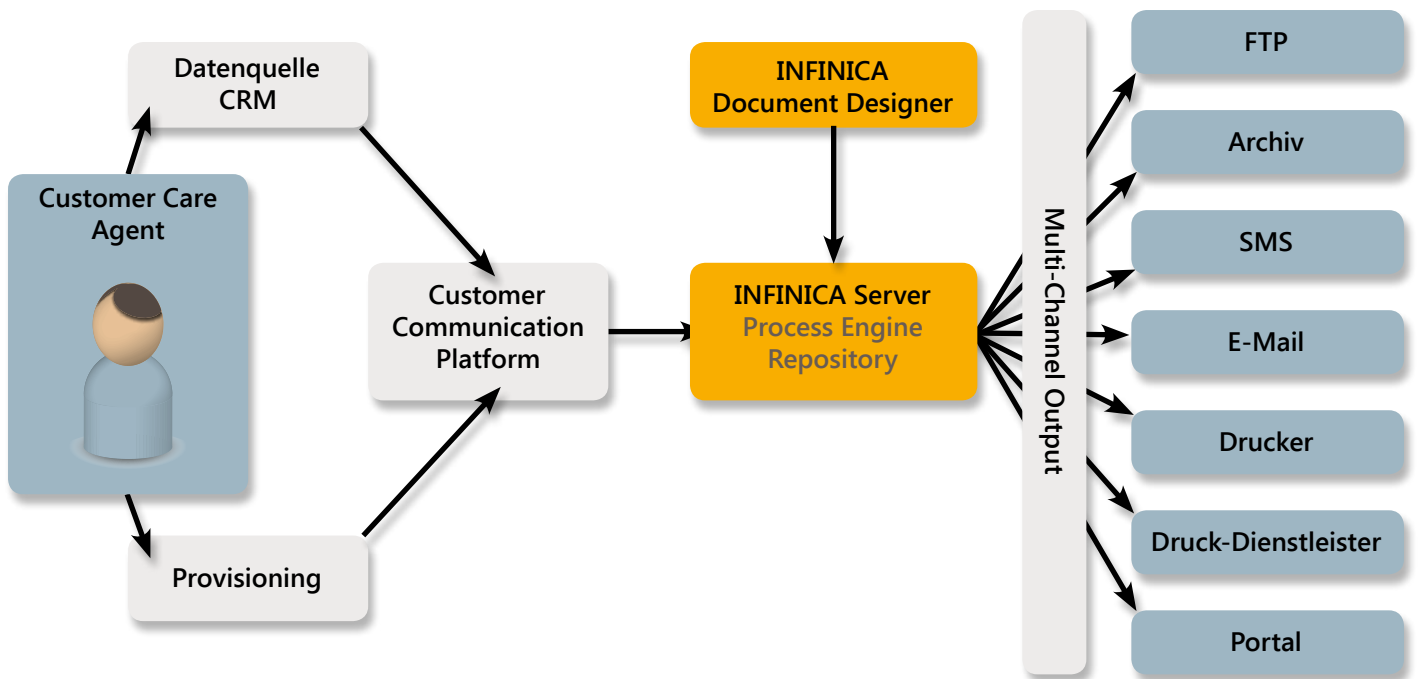
Die INFINICA-Implementierung bei UPC wurde vom Beratungshaus PENTADOC und der IT-Fachzeitschrift Computerwelt mit dem **ECM Award 2010 in der Kategorie „Wirtschaftlichkeit“** ausgezeichnet. Damit erhielt erstmals eine Document Composition Lösung diesen begehrten Preis.

„Wir sind stolz auf die Auszeichnung, weil sie bestätigt, dass wir für ein zukunftsträchtiges Thema optimale Softwarelösungen bieten“, sagt **Dr. Herbert Liebl, Geschäftsführer Qualysoft Österreich**. „Dieser Award wurde für ein mit großem Engagement durchgeführtes Projekt verliehen, das als Wegweiser für zahlreiche neue Document Composition Projekte dienen kann“.

Dr. Herbert Liebl und der IT-Chef von UPC Austria, Mag. Manfred Steinbichl, freuen sich über die erhaltene Auszeichnung.

Weiteres Verbesserungspotenzial sieht UPC mittelfristig in der Auslagerung von einfachen Dokumentanpassungen an die Fachabteilungen. Dadurch soll die „Time to Market“ weiter verkürzt werden.

UPC will auch seine Portallösungen erweitern. Jeder Kunde kann so einfach aus zahlreichen Optionen wählen und in der von ihm bevorzugten Weise mit UPC kommunizieren. Die Customer Care Agents haben identische Kopien der Dokumente, die der Kunde empfangen hat, auf ihren Bildschirmen und können so Kundenanfragen noch schneller und effizienter bearbeiten.



Dokument-Vorlagen werden im INFINICA Document Designer konzipiert und enthalten Verweise auf Felder der Datenquellen, Logikelemente (Formatierungs- und Inhaltslogik), Bildreferenzen und dynamische Tabellen. Von den UPC-internen Systemen wie z.B. das Provisioning- und CRM-System werden die Daten an die

zentrale Customer Communication Plattform weitergegeben. Nachdem in dieser Anwendung Daten konsolidiert und bereinigt werden, wird ein Webservice am INFINICA Server zur Dokumenterstellung aufgerufen. Der INFINICA Server nimmt die Anfrage entgegen und leitet diese an den entsprechenden Prozess weiter.

Prozesse können mit Hilfe von INFINICA frei konfiguriert werden. Der INFINICA Document Designer ermöglicht es der IT-Abteilung von UPC, auch komplexe Anforderungen der Fachabteilungen nun schnell umzusetzen. UPC hat zahlreiche unterschiedliche Prozesse mit verschiedenen Ausgabekanälen im Einsatz. INFINICA erlaubt diese beliebig zu kombinieren. Die Regeln dazu liegen in den Prozessdefinitionen. Den erfolgreichen Betrieb gewährleisten INFINICA interne Monitoring Mechanismen und die Einbettung in die Monitoring Komponenten von UPC.

Die Zuverlässigkeit und Performance der INFINICA Komponenten haben UPC überzeugt. Die offenen Standards ermöglichen es, neue Output-Kanäle wie SMS im Sinne der UPC-Kunden sehr leicht zu integrieren. Zuvor waren 15 Einzel-Server im Einsatz, um die Druckerspools anzusprechen. Heute hostet mit Hilfe der INFINICA-Lösung ein Server 44 Drucker sowie die ftp-Erzeugung, den Email-Transfer und die SMS-Erzeugung. Das vereinfacht den operativen Aufwand immens.

■ Vorteile der neuen Lösung und Ausblick:

Wesentliche wirtschaftliche Vorteile für UPC Austria liegen in der Effizienzsteigerung, der Kostenoptimierung, einer deutlich höheren Flexibilität und einer verbesserten Kundenkommunikation. Dazu tragen folgende Aspekte bei:

- Hohe Effizienz in der Gestaltung von Dokumentvorlagen (die erforderliche Zeit für die Vorlagenerstellung wurde im Durchschnitt von 2 auf 1 Tag verkürzt).
- Vorlagenbausteine lassen sich problemlos wiederverwenden.
- Die Reaktion auf Corporate Design Änderungen wurde wesentlich vereinfacht (durch eine deutlich geringere Implementierungszeit und einen erheblich geringeren Testaufwand).

- Ein wesentlich höherer Anteil an Informationen, die per E-Mail mit Dokumentanhang versandt werden, sorgt für die nachhaltige ökonomische Bereitstellung (Green IT) und massive Kosteneinsparungen.
- Es werden etwa 25% mehr Dokumente per E-Mail versandt als zuvor. Bei einem täglichen Volumen von 2600 Dokumenten führt das zu erheblichen Kosteneinsparungen für Druck, Papier und Zustellung.
- Eine raschere Zusendung von Rechnungen. Früher benötigte UPC durchschnittlich 4 Tage vom Zeitpunkt der Erstellung bis zum Empfang durch den Kunden. Heute werden die Dokumente serviceorientiert binnen weniger Minuten per E-Mail an Kunden geliefert.

Der gesamte Ablauf der Dokumenterstellung und insbesondere der Dokumentverteilung konnte hochgradig optimiert werden. Der Umsetzungsaufwand des Erstprojektes lag bei 100 Personentagen. Mit einem Return on Investment (ROI) unter einem Jahr rechnete sich das Projekt bereits nach sehr kurzer Zeit für UPC Austria.

„Wir freuen uns bereits darauf, die neue eForm-Softwarelösung von INFINICA einsetzen zu können, um die Prozessoptimierung der dokumentengebundenen Kommunikation noch weiter zu steigern“, erklärt der UPC-Projektleiter Michael Kristek. UPC entwickelte in der Vergangenheit Formulare, die auf Java Skript basieren. Mit INFINICA ist das Dokument-Management über eine zentrale, transparente Server Plattform möglich.