

## Individuelle Dokumente leicht gemacht

### Composition Center

StreamServes Composition Center ist eine webbasierte Lösung, mit der Anwender – beispielsweise Business User in der Schadensregulierung eines Versicherungsinstituts – selbstständig und ohne Beteiligung der IT-Abteilung personalisierte Geschäftsdokumente erstellen können – sei es Ad-hoc, interaktiv oder in der Batch-Verarbeitung.

Zentrales Element der Lösung ist ein Editor. Mit dessen Hilfe können Anwender workflowbasiert Dokumente wie Rechnungen oder Briefe verfassen. Ohne starre Makrobausteine wie in herkömmlichen Textverarbeitungsprogrammen lassen sich alle Dokumente mit bestehenden Layout-Vorlagen, Text- und Grafikelementen wie Charts, Fotos oder Logos kombinieren. Marketingverantwortliche erhalten mit Composition Center ein Tool an die Hand, um zeitgemäße Kampagnen

durch Transpromo (Transaktionsdokumente, die individuelle Marketingbotschaften enthalten) zu unterstützen.

### Mit der StreamServe-Lösung Composition Center können Unternehmen:

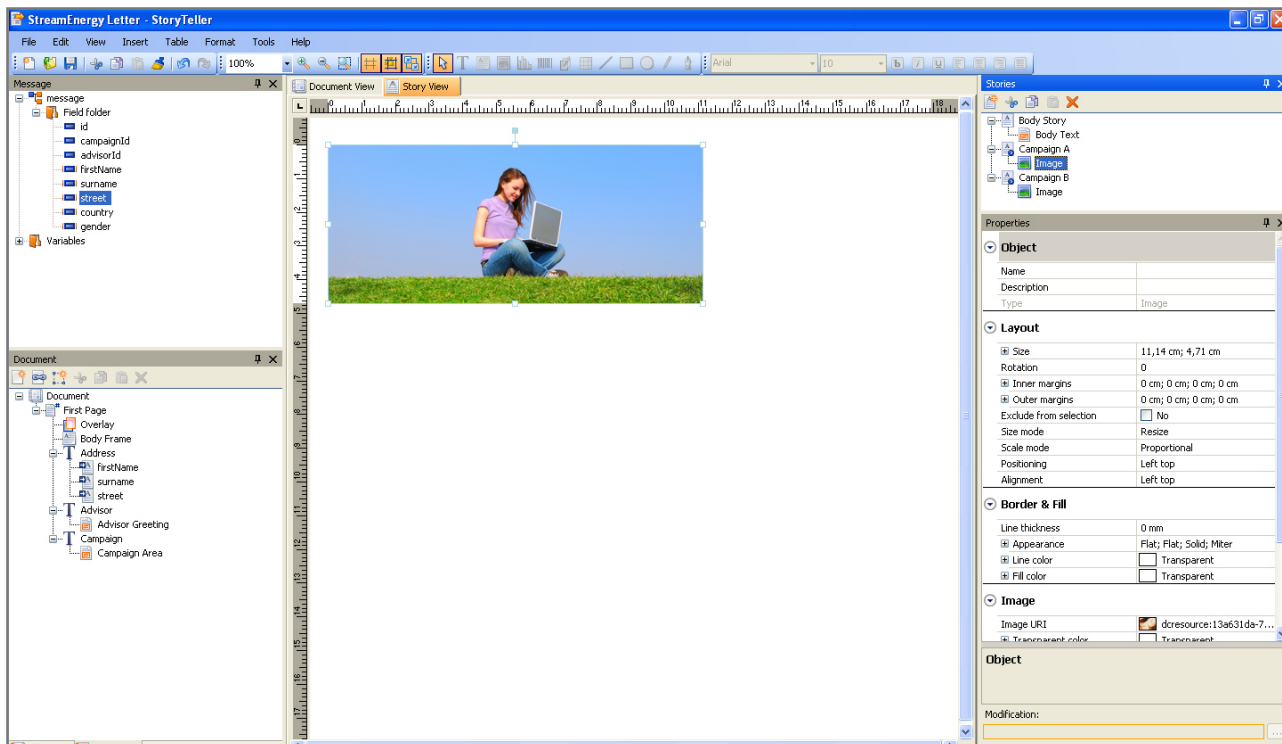
- Individuelle, personalisierte Texte im Corporate Design erstellen
- Bilder, Grafiken und zusätzliche Elemente wie Unterschriften in Dokumente einfügen
- mit Hilfe von Logiken festlegen, wann Dokumente für wen mit welchem Inhalt erstellt werden
- Mitarbeiter aus unterschiedlichen Abteilungen dazu befähigen, auch zu unterschiedlichen Zeiten am gleichen Dokument zu arbeiten
- über Freigabe-Workflows sicherstellen, dass Dokumente inhaltlich

richtig sind, den Unternehmensrichtlinien und gesetzlichen Vorgaben entsprechen

- Dokumente durch eine Preview-Funktion in ihrer Qualität sichern
- die Produktion und die Versandart (Brief, E-mail, Web etc.) managen

**„Die hohe Kunst des Enterprise Document Presentment ist es, Kunden trotz Massenversands individuell anzusprechen. Wer sie beherrscht, verfügt über einen klaren Wettbewerbsvorteil.“**

„Transaktionsdokumente wie Rechnungen oder Kontoauszüge werden fast immer gelesen. Dort enthaltene Marketingbotschaften haben eine wesentlich höhere Chance wahrgenommen zu werden.“



## Volle Kontrolle über die Unternehmens-Korrespondenz

### Szenario 1: Handarbeit

Über eine Milliarde Dokumente pro Jahr senden Unternehmen wie Versicherungsinstitute, Banken oder Energieversorger ihren Kunden über den standardisierten Massenversand. Doch ebenso viele Dokumente müssen von Sachbearbeitern individuell bearbeitet werden – etwa bei einer Schadensregulierung oder einer Reklamation. In diesem Fall greifen Business User auf bestehende Textbausteine zu, die als Makros abgelegt sind – oder sie verfassen einen neuen Text, den sie wieder als Baustein ablegen.

### Problem: Makro Wildwuchs

Im Laufe der Zeit häuft sich in Unternehmen eine nicht mehr überschaubare Zahl an Textbausteinen, die zum Teil veraltet, schlicht falsch sind oder doppelt abgelegt wurden und das Corporate Design nicht berücksichtigen. Die Folge: Unternehmen haben keinen Überblick mehr, welche Doku-

mente sie versenden. Für die Verantwortlichen ist das angesichts scharfer Compliance-Anforderungen eine untragbare Situation.

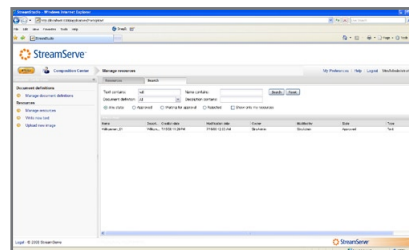
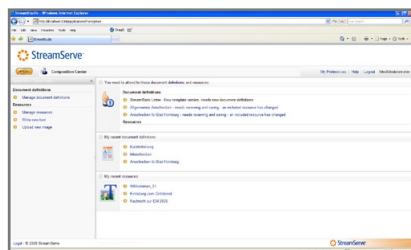
### Szenario 2: Jedes Dokument ein Verkäufer

Unternehmen verschenken Millionen Marketing-Möglichkeiten – wenn sie Geschäftsdokumente, die sie an ihre Kunden senden, nicht personalisieren. Hinzu kommt: Oft sind Rechnung oder Lieferschein der einzige direkte Kontakt, den Unternehmen mit ihren Kunden pflegen, denkt man beispielsweise an Internethändler oder Direkt-

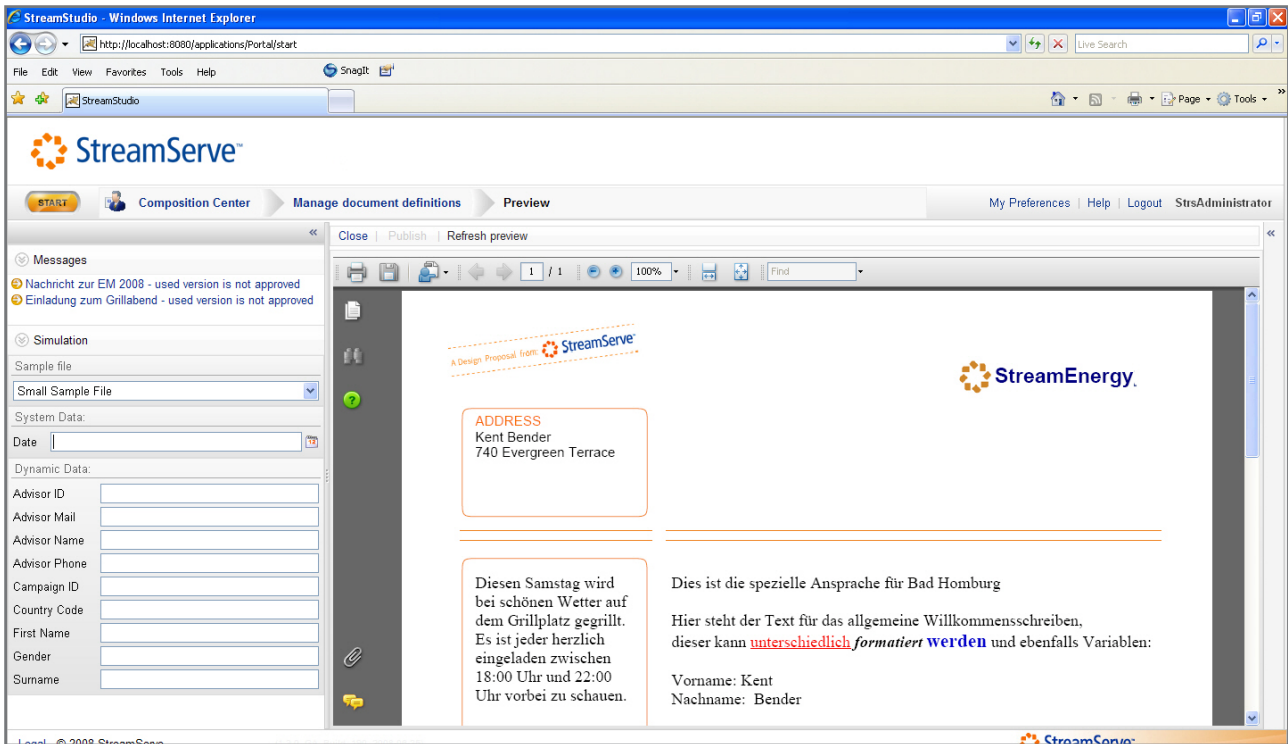
banken. Unternehmen setzen deshalb auf Transpromo und Whitespace-Management. Dabei werden nicht genutzte Flächen mit Marketinginformationen, die auf den einzelnen Kunden zugeschnitten sind, bestückt.

### Problem: Hoher Abstimmungsbedarf

Wollen Business User die Dokumente, die an Kunden versendet werden, für eine Aktion nutzen, müssen sie in der Regel einen Antrag bei der IT-Abteilung stellen. Diese kümmert sich dann um die Umsetzung in der IT – ein sehr zeit- und kostenaufwändiger Prozess.



„Es gibt Unternehmen, die verkaufen die freie Fläche auf ihren Transaktionsdokumenten an Partner. Warum auch nicht?“



### Lösung: Individuelle Informationen für individuelle Kunden

Mit Hilfe von Composition Center sind Anwender der Fachabteilungen in der Lage, im Rahmen des Corporate Design personalisierte Schriftstücke zu erstellen und mit Elementen zu kombinieren, die für sie freigegeben wurden. Bevor die Dokumente an die Kunden gesendet werden, durchlaufen sie einen workflow-gesteuerten Freigabeprozess. Handelt es sich um Massenaussendungen können Anwender dank hinterlegter Logiken automatisch personalisierte Informationen einfügen – wenn es sein muss für jeden einzelnen Empfänger.

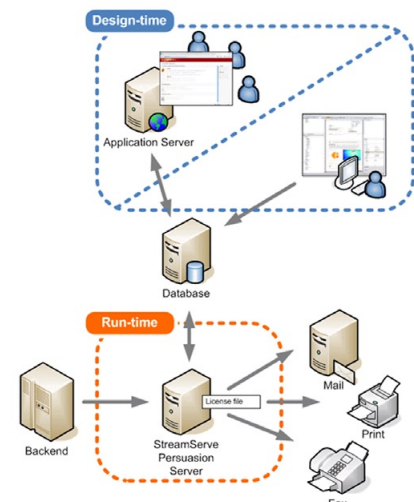
### Ergebnis: Starke Kundenbindung

Die Kundenbindung wird gestärkt, wenn Kunden richtig angesprochen werden und sie Informationen erhalten, die ihnen nutzen. Daraus resultieren höhere Up- und Crossselling-Möglichkeiten.

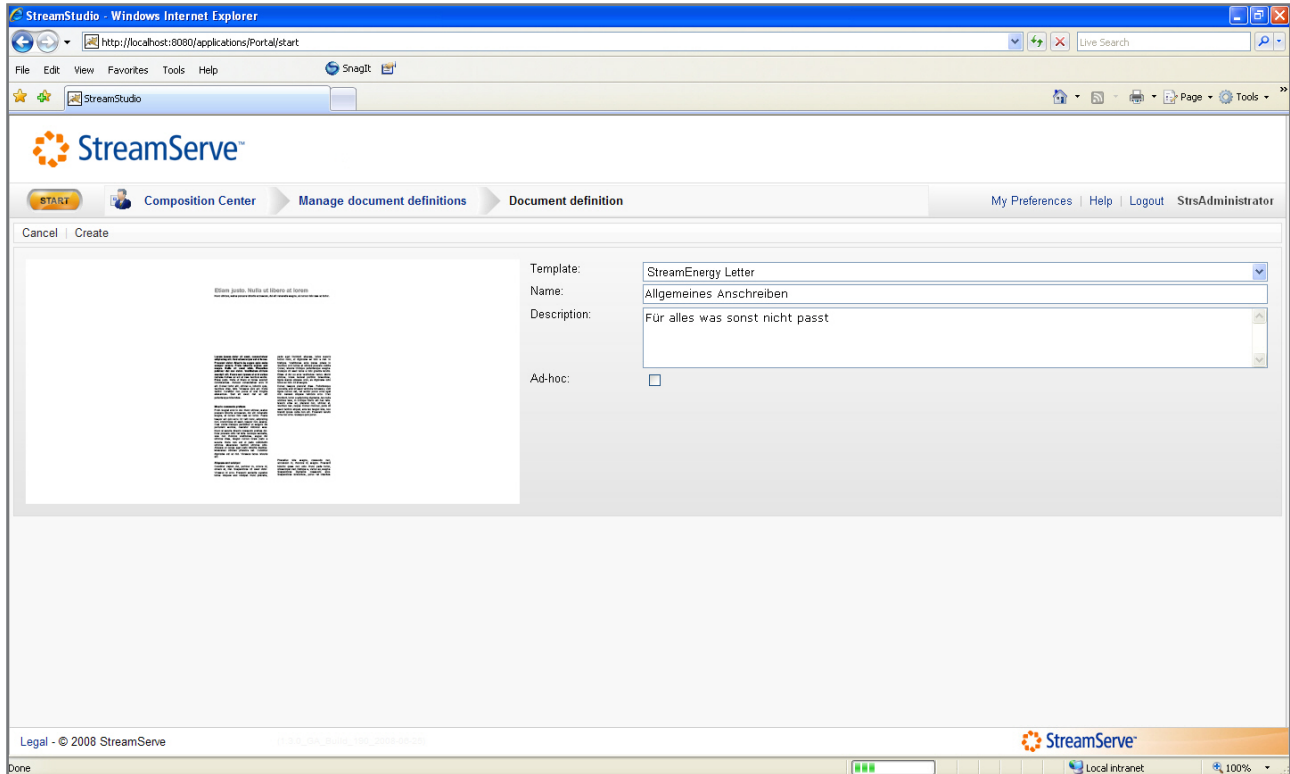
### Weitere Vorteile von Composition Center

- Composition Center unterstützt als End-to-End-Lösung sämtliche Dokumentenformate und gewährleistet eine nahtlose Anbindung an alle gängigen Backendsysteme.
- Composition Center trennt den Inhalt vom Corporate Design. Dadurch wird die Zahl der Layout-Templates auf ein Minimum reduziert. Eine Vorlage kann für eine Vielzahl an Dokumenten verwendet werden.
- Composition Center ermöglicht es, Ad-hoc-Dokumente über einen Web Service in einen bestehenden Geschäftsprozess einzubringen.
- Composition Center ist Ajax-basiert und läuft ohne Client-Software. Unternehmen brauchen keine Software von Drittanbietern für die Verarbeitung hochvolumiger und Ad-hoc-Dokumente.

- Composition Center erstellt automatisch eine Historie aller Dokumente und archiviert eine Kopie
- Composition Center unterstützt den Versand über alle Kanäle wie Print, Web, E-mail, SMS, Blackberry etc.
- Composition Center ist rollenbasiert aufgebaut
- Composition Center erfordert keine hohen Migrationskosten.



„Wenn Unternehmen ihre Kunden als Individuen wahrnehmen und ebenso ansprechen, erhöht dies die Bindung zum Unternehmen.“



## Technische Voraussetzungen

### Unterstützte Software:

- Microsoft Windows XP Professional, Microsoft Windows 2003 Server, Microsoft Windows Vista Business
- Sun Solaris 10, IBM AIX 5.3.x und 6.1.x, HP-UX 11i V2 und V3,
- SUSE Linux Enterprise Server 9 und 10, Red Hat Enterprise Linux ES/AS 4 und 5

### Unterstützte Datenbanken:

- Microsoft SQL Server 2005
- Oracle 10.2

### Unterstützte Application Server:

- Apache Tomcat 5.0.0 und 5.5.0
- IBM WebSphere Application Server V5.x und V6.x
- SAP NetWeaver 7.x.x

### Directory Services:

- Microsoft Active Directory
- OpenDS 1.0.0 und höher

### Unterstützte Webbrowser:

- Microsoft Internet Explorer 6.x und 7.x
- Mozilla Firefox 2.x



StreamServe ist der führende Anbieter von Lösungen zur Erstellung, dem Management und dem Versand flexibler Dokumente. Mit Hilfe der Lösungen profitieren Organisationen von ihren Kundenbeziehungen und steigern den Wert bestehender Dokumente. Die Software von StreamServe – sie basiert auf einer offenen Architektur – eröffnet Organisationen und ihren Partnern eine Zwei-Wege-Kommunikation, über die sie hoch personalisierte und vereinheitlichte Dokumente austauschen können – in jedem Format und über jeden Kanal, unabhängig von der Anwendung oder den Volumenanforderungen.

Zu den strategischen Partnern von StreamServe zählen Adobe Systems, IBM, InfoPrint Solutions Company, Infor, Lawson und SAP. Neben dem Hauptsitz in Burlington, USA, verfügt das Unternehmen weltweit über 14 Niederlassungen. StreamServe hat mehr als 5000 Kunden in über 130 Ländern – darunter BMW, CLP Power, Plantronics und Siemens Financial.

THE UNITED STATES  
Headquarters  
Tel: +1 781 863 1510  
www.streamserve.com

ASIA-PACIFIC  
Tel: +65 6 2383142  
streamserve.com.sg

BENELUX  
Tel: +31 (0)10 711 5100  
www.streamserve.nl

FRANCE  
Tel: +33 (1) 44 71 30 00  
www.streamserve.fr

GERMANY  
Tel: +49 (0) 6172 28880  
www.streamserve.de

SWEDEN  
Tel: +46 (0)8 686 85 00  
www.streamserve.se

THE UNITED KINGDOM  
Tel: +44 (0) 207 842 1800  
www.streamserve.co.uk