



AUF EINEN BLICK

Kunde

Die Coface Gruppe, weltweit führender Anbieter für Leistungen im Risiko- und Debitorenmanagement, hat 130.000 Kunden in über 150 Ländern. Sie versenden jährlich mehr als 1,5 Millionen Dokumentenseiten.

Herausforderung

Die Coface Gruppe wollte die Dokumentenvielfalt durch eine standardisierte Vorgehensweise beim Bearbeiten und Ausgeben der Dokumente managen. Im Mittelpunkt stand dabei die Erstellung von Dokumentenvorlagen.

Lösung

Mit der StreamServe Lösung erhielt die Coface Deutschland eine Plattform, um einen einheitlichen Standard zur Aufbereitung der Unternehmensdokumente durchzusetzen.

Resultat

Coface erstellt mit Hilfe von Templates die Dokumente mittlerweile doppelt so schnell. Darüberhinaus wurde in der Software hinterlegt, dass Dokumente grundsätzlich per Fax versendet werden und nur bei Fehlermeldungen automatisch ein Brief aus dem archivierten Fax-PDF erstellt wird.

Die Coface Gruppe setzt bei der Organisation ihrer Dokumente auf die Output Management Lösung von StreamServe

Die Export-Kreditversicherungsgruppe Coface setzt bei der Dokumentengenerierung auf ein einheitliches Output Management System. Das Managen der Dokumentenvielfalt durch standardisierte Vorgehensweise beim Bearbeiten und Ausgeben der Dokumente steht dabei im Mittelpunkt. Mit der StreamServe Software kann das internationale Unternehmen heute Dokumententemplates schnell und einfach ändern und darüber hinaus seine Output-Geschwindigkeit mehr als verdoppeln.

Rot, markant, unverwechselbar. Die Coface Arena, das neue Stadion des 1. FSV Mainz 05, gibt dem sportlichen Aushängeschild der rheinland-pfälzischen Landeshauptstadt ein neues Gesicht. Doch der Name Coface ist nicht nur den Mainzern ein Begriff, sondern auch Unternehmen weltweit, die auf Kreditmanagement und Sicherheit setzen.

Die Coface Deutschland AG zählt zu den etablierten Unternehmen im Forderungsmanagement in Deutschland. Kerngeschäft ist Kreditversicherung. Das heißt, sie sichert Lieferanten ab, wenn Kunden die gelieferte Ware nicht bezahlen, und gibt ihnen auf diese Weise Planungssicherheit.

Einheitliche Dokumentenerstellung und -Output in der Coface Gruppe

Die Coface Gruppe, weltweit führender Anbieter für umfassende Leistungen im Risiko—und Debitorenmanagement, ist in über 150 Ländern mit 65 eigenen Gesellschaften und Niederlassungen vertreten und hat weltweit 130.000 Kunden.

Zu den Dokumenten, die Coface Deutschland mit einem jährlichen Gesamtvolumen von mehr als 1,5 Mio. Seiten an seine Kunden versendet, gehören Policen, Rechnungen, Kreditmitteilungen, Schadenkorrespondenz oder Mahnungen. Lange Zeit fehlte allerdings ein projektübergreifendes Konzept für den Dokumenten-Output. Das hatte zur Folge, dass bis Ende 2005 Coface Mitarbeiter unterschiedliche Tools für das Erstellen, Bearbeiten und Versenden von Unternehmensdokumenten verwendeten. Dazu gehörten iText für das Erstellen von PDFs, die Software TDS Modus für das Erzeugen von Briefen und viele andere.“ Die Vielfalt unterschiedlicher Software, mit der

wir Dokumente bearbeiten konnten, erschwerte uns, unternehmensweite Änderungen am Dokumentenlayout umzusetzen. Darüber hinaus konnte das vorhandene Potential zur Wiederverwendung gemeinsamer Bestandteile und Funktionalitäten kaum ausgenutzt werden.," beschreibt Christoph Metzendorf, Software Quality Manager bei Coface Deutschland die damalige Situation.

StreamServe Einführung in Deutschland

Um Abhilfe zu schaffen, entschloss sich im Jahr 2005 die Coface Gruppe mit Hauptsitz in Paris die Output Management Software von StreamServe einzuführen. Mit der StreamServe Lösung möchte Coface Deutschland eine gleichförmige Plattform schaffen, um einen einheitlichen Standard zur Aufbereitung und Ausgabe der Unternehmensdokumente zu erhalten. Dazu legt der Kreditversicherer in einem vorgegebenen Rahmen fest, wie Anwendungen, die StreamServe verwenden, ihre Eingangsdaten zu strukturieren haben. Das heißt, die Coface gibt genau vor, wo allgemeine Dokumenteninformationen wie Dokumentart, Gesellschaft, Sachbearbeiter oder Sprache im Eingangsdatenstrom abgelegt werden müssen. Weiterhin sind die Steuerinformationen einheitlich festgelegt, ob das Schreiben als Brief oder Fax versendet oder gleichzeitig im Archivsystem abgelegt wird. Für diesen Prozess wählte die Kreditversicherung die Methode, ihre Dokumente mit einem XML-Datenstrom aufzubereiten.

Rechnungserstellung als PDF mit synchronem Aufruf

Im Mai 2006 startete die Coface Deutschland ihr erstes Pilotprojekt "Invoicing" mit dem Ziel, Rechnungen im PDF-Format zu erstellen. Hier lag die Anforderung darin, StreamServe über eine Web Service Schnittstelle in die bestehende Java Umgebung anzubinden. Über diese Schnittstelle soll das PDF erzeugt und zur Archivierung an das aufrufende Programm wieder zurückgeliefert werden. Ein Ablauf der bis dato für StreamServe untypisch war, da die Output Management Lösung das PDF direkt in einem Archivsystem ablegen könnte. Doch in diesem Fall war ein zentrales Archiv noch nicht vorhanden. Diese Herausforderung löste das Coface Team mit dem Einsatz der StreamServe Service Broker SOAP Schnittstelle. Mittels des Service Channel Response Connectors wird das PDF erzeugt und als SOAP Response in einem synchronen Aufruf an das aufrufende Programm wieder zurückgeliefert.

Versendung von Rechnungskopien aus archivierten PDF Dokumenten

Als nächstes Projekt plant die Coface ihre Rechnungskopien aus dem archivierten PDF Dokument mit einem vorangestellten Deckblatt zu versenden. Das alternative Deckblatt enthält Informationen wie Name

und Rechnungsadresse des Empfängers, Datum, Ihre-Zeichen, Unsere-Zeichen usw. Die Hürde die es hier zu überwinden galt, war das Mischen von binären Eingangsdaten (PDF) mit den strukturierten Eingangsdaten (Empfängeradresse) im StreamServe Umfeld. Beide Daten galt es in einem Schritt an die StreamServe-Lösung zu übermitteln. Überwunden wurde diese Hürde durch den HTTP Input Connector in Verbindung mit dem PDFIN Filter.“ Hier habe ich zwei Bereiche: den HTTP Body, in dem ich die PDF Daten ablegen und weiterverarbeiten kann sowie den HTTP Header, mit dem ich z.B. die Adressdaten über StreamServe Skripte abholen kann, um meine Informationen auf das Deckblatt zu bringen,“ erklärt Metzendorf die Lösung. Wobei er darauf achten musste, dass im HTTP Header nur ASCII Zeichen erlaubt sind und Umlaute über eine Umsetzungstabelle ausgetauscht werden müssen.

Dokumentenänderung leicht gemacht

“Unsere Dokumente wie Kreditmitteilungen, Rechnungen oder Mahnungen können wir heute mit StreamServe doppelt so schnell erstellen und generieren. Viel wichtiger ist aber dass wir Änderungen zum Beispiel in der Fußzeile eines Dokuments zentral und damit wesentlich schneller umsetzen können als zuvor,“ lobt der 31-jährige die neue Lösung.

Die Kreditmitteilungen versendet die Coface zu 80 Prozent per Fax und 20 Prozent per Brief. Aus rechtlichen Gründen wurden bislang E-Mails als Übertragungsweg ausgelassen. Die Briefe werden zunächst im StreamServe Post-Processing Repository zwischengespeichert und gesammelt.

Anschließend erzeugt StreamServe einen AFP-Datenstrom, den die Coface an ihren externen Service Provider zum Drucken und Kuvertieren weitergibt.

Von jedem Faxdokument erstellt die Kreditversicherungsgruppe mittels der Output-Management- Lösung eine Kopie. Denn sollte beim Versenden eines Faxes ein Sendefehler auftreten, kann Coface das Schreiben innerhalb von 24 Stunden in einen Brief umwandeln und per Post verschicken. War der Versand erfolgreich, löscht StreamServe die Kopie automatisch.

Customer Relationship Management mit StreamServe

Darüberhinaus setzt die Coface auch beim CRM (Customer Relationship Management) auf die Lösung von StreamServe. Zum Beispiel kann ein Coface Mitarbeiter eine Übersicht (PDF) als Gesprächsgrundlage erstellen, mit allen wichtigen Informationen zu einem (potenziellen) Kunden oder Vermittler. Dabei wird das PDF dezentral über den Linux StreamServe Server durchgeschleust und auf einem Windows Netzwerk-Drucker gedruckt.



Was mich an StreamServe überzeugt, ist die Vielfalt an Möglichkeiten, Dokumente zu erzeugen und aufzubereiten. Entscheide ich mich morgen für einen anderen Übertragungsweg, bietet mir StreamServe diese Möglichkeit, ohne in einer Sackgasse zu landen.”

Christoph Metzendorf,
Software Quality Manager,
Coface Deutschland

Was der Export—und Kreditversicherung noch fehlt und sie als Folgeprojekt mit StreamServe plant, ist die Integration von Legacy-Dokumenten in StreamServe für das Print-Outsourcing. Aufgrund des Wachstums sind bei dem Kreditversicherer neue Anforderungen beim Monitoring und Auditing entstanden. Daher plant die Kreditversicherungsgruppe, ein Kontrollsystem einzuführen. Damit möchte die Coface Datenverluste bei Transaktionen vermeiden, falls ein System einmal nicht zur Verfügung stehen sollte. Auch das soll auf Basis von StreamServe umgesetzt werden.“ Denn was mich persönlich an der Output-Management-Lösung überzeugt, ist die Vielfalt an Möglichkeiten, Dokumente zu erzeugen und aufzubereiten. Entscheide ich mich morgen für einen anderen Übertragungsweg, bietet mir StreamServe diese Möglichkeit, ohne in einer Sackgasse zu landen,” so Metzendorf.