

ISIS Papyrus Fokus Report

Dokumentenlösungen für Druck und Internet



M&G, England

Warum müssen Dokumente für die Präsentation am Web noch einmal entwickelt werden?

Sie müssen nicht, wie ein Bericht über Archiv und Internet bei M&G zeigt.

Seite 3

Personix, USA

Effiziente Kundenkommunikation mit Papyrus als elektronische Dokumentenausgabebelösung mit der Möglichkeit, Dokumente sowohl auf Papier als auch digital auszuliefern.

Seite 4

Internet Bank, Deutschland

Erfolgreiche Implementation einer „Multi Channel“ Output Lösung mit hoch personalisierten Geschäftsdokumenten für die Verteilung im Internet und den automatisierten Druck.

Seite 6

Firmen brauchen integrierte Lösungen und nicht nur Produkte.

Ihre Geschäftsdokumente sind die Hauptberührungspunkte mit Ihren Kunden. Sie sind entscheidend für eine effiziente Kundenkommunikation und müssen in höchstem Maße personalisiert in einer Vielzahl von Formaten generiert werden. Idealerweise wird das Dokument einmal entwickelt und dann im gleichen elektronischen Format zum Drucken auf verschiedenen Druckern und für das Internet verwendet.

Das Web stellt neue Herausforderungen

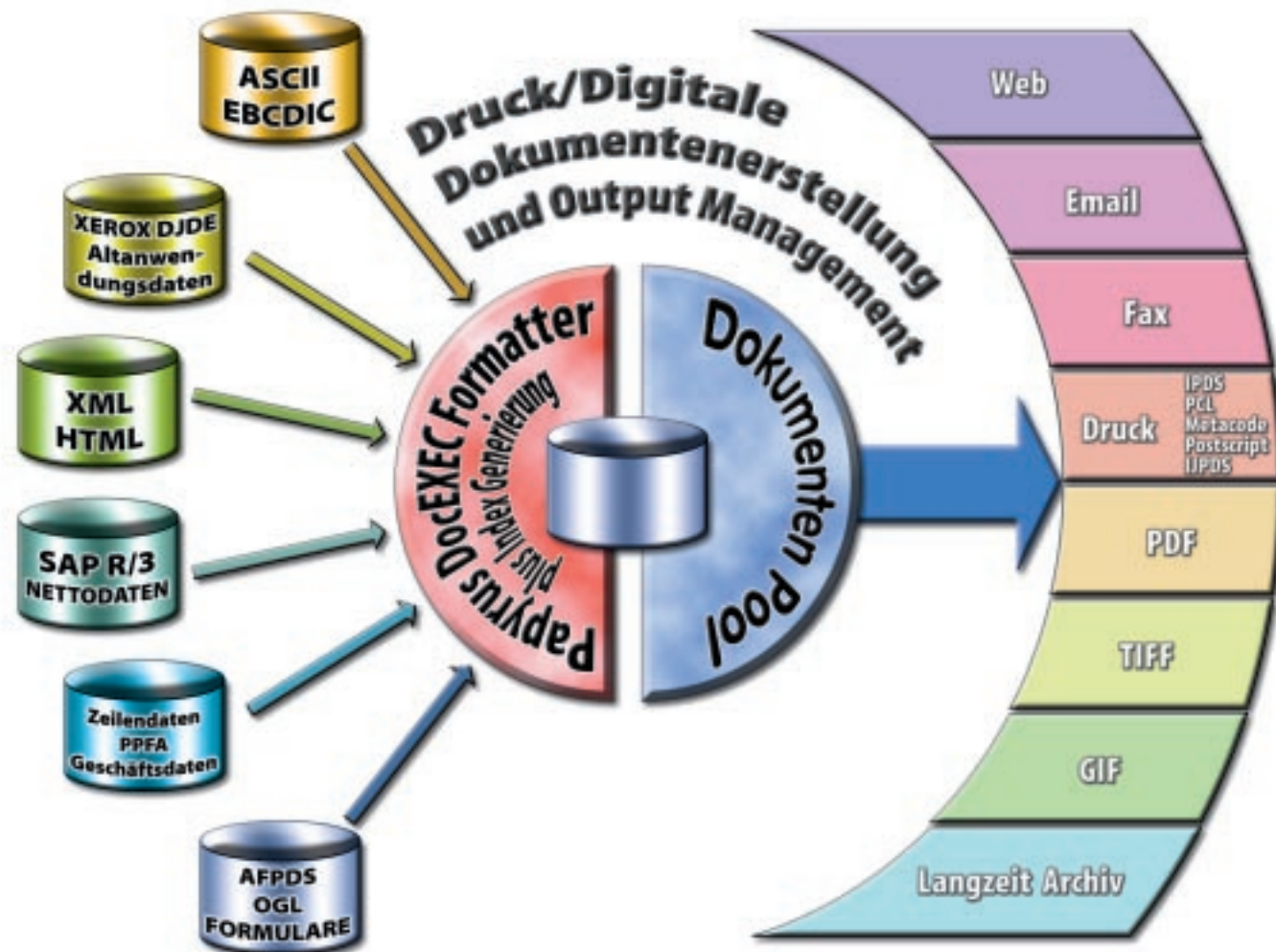
Heutzutage am Markt befindliche Lösungen bestehen aus Produkten verschiedener Anbietern, die nicht integriert sind. Entweder ist es notwendig, das Dokument für jeden Druckertyp auch für das Internet neu zu entwickeln oder die Geschäftsdatenapplikation wird in eine „tag“-Sprache wie XML oder HTML umgeschrieben.

Dies führt zu kosten- und zeitaufwendigen Codierarbeiten und der Wartung mehrerer Einzelkomponenten, wodurch es zu beträchtlichen Unterschieden zwischen dem Dokument am Papier und dem im Internet kommt. Beim Drucken ist eine Ausgabe in hoher Qualität wünschenswert was elektronische Dateiformate wie HTML jedoch nicht bieten.

Einen Schritt voraus

Mit Papyrus gibt es derartige Probleme nicht. Papyrus kann direkt mit jedem Geschäftsdatenformat arbeiten. Durch die Verwendung des richtigen Datenformates kann das gleiche Dokument für verschiedenste Ausgabemedien verwendet werden und erspart damit umfangreiche Beratungsleistungen oder monatelanges Codieren. Mit Papyrus ist das perfekte Resultat für alle Ausgabeziele garantiert.

Die Gesamtlösung



Papyrus kann Daten direkt aus ERP Systemen oder anderen Quellen übernehmen und daraus hochqualitative Dokumente in verschiedensten Formaten erstellen. Ein erneutes Erstellen des Dokumentes für jedes Format ist dazu nicht erforderlich.

M&G verwendet das Papyrus Web-Archive und Java Applet für die AFP Anzeige und nutzt somit erfolgreich alle Vorteile der WebTechnologie.



Ein Report von Herrn Martin Gunn, Projekt Manager bei M&G, auf der ISIS Roadshow in Henley-on-Thames, UK im Juni 2000.

M&G ist ein führender Unit Trust Provider, und gehört der Prudential Gruppe an, mit mehreren Büros in England und einer Mitarbeiterzahl von 1100 Personen. Es werden ca. 12 Millionen Seiten Kundenoutput pro Jahr produziert. Das Ziel war, eine einzige standardisierte Schnittstelle für die Produktion aller Kundendokumente zu erreichen.

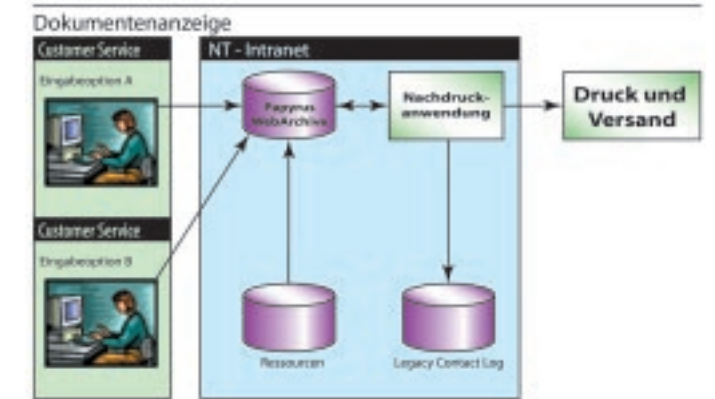
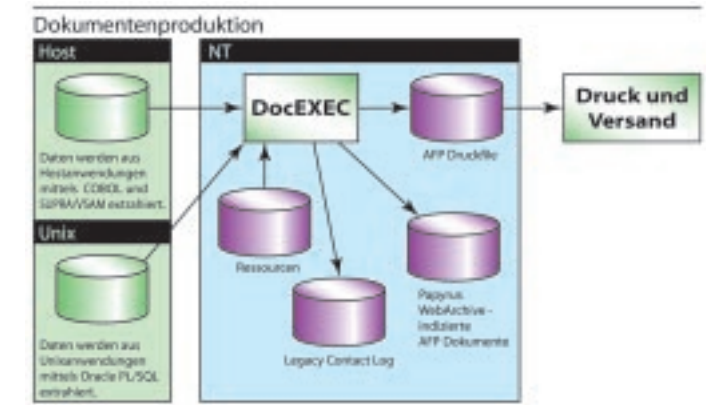
Mit dem alten System war die Kompatibilität über mehrere Plattformen hinweg nicht gegeben. Außerdem war die Qualität der Dokumente nicht ausreichend (240 dpi, schwarz/weiß), die Flexibilität war nicht gegeben und es entstanden hohe Kosten bei der Unterstützung von mehreren Systemen.

Das Ziel für die Zukunft war

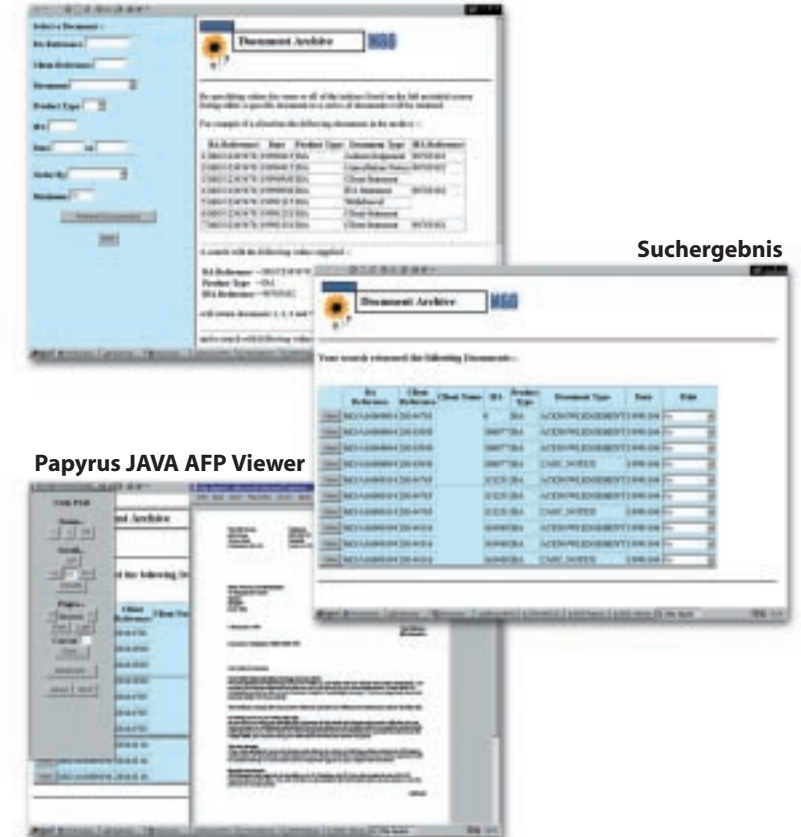
- Konsistenz zwischen und innerhalb der Produkte und Systeme wurde gefordert.
- Die Kundendokumente sollten qualitativ durch Farbdruck, dynamischen Grafiken und hoher Fontauflösung aufgewertet werden.
- Standards mussten implementiert werden.
- Der gesamte Output muss elektronisch zur Verfügung stehen.
- Die Geschäftsdokumente sollten personalisiert, für jeden Kunden individuell aufbereitet werden.

Die Lösung

Das Papyrus Designer Paket wurde gewählt, um die Dokumentenanwendungen sowie auch die Ressourcen wie Schriften, Formulare und Logos zu entwickeln. Papyrus DocEXEC wurde als Formatter auf NT eingesetzt. Das Drucken erfolgt auf einem Highlight Farb Duplex Einzelblatt IPDS Drucker von OCE. Für das Archivieren und Verteilen der Dokumente wurde Papyrus WebArchive installiert. Dies inkludiert die Anzeige der Dokumente mit dem Papyrus AFP Java Viewer Applet im Microsoft Internet Explorer.



Suchdialog





Auf einen Blick

Standorte: Stafford TX, Indianapolis IN, St. Paul MN, Nashville TN

Mitarbeiter: 800+

Druckvolumen: 500+ Millionen Seiten/Jahr

Rechnerplattformen:
Windows NT, OS/390

Druckerplattformen: Xerox, IBM, OCE

Umsatz:
\$100 Millionen +, Fiserv \$1.8 Milliarden

Effiziente Kundenkommunikation durch Dokumentenzustellung auf Papier und im Internet

Personix meistert diese Herausforderung mit Papyrus als elektronische Dokumentenausgabe-lösung mit der Möglichkeit, Dokumente sowohl auf Papier als auch digital auszuliefern.

Personix ist der führende Anbieter von Kartenpersonalisierungssystemen sowie von Dienstleistungen im Bereich Hochgeschwindigkeits-Laserdruck/Mailings. Personix bedient Kunden in einem weiten Bereich von Industrien, wie dem Finanzdienstleistungssektor, Maklern, Gesundheitswesen, Telekommunikation, Einzelhandel und Reise/Mitgliedschaft. Zu den Produktapplikationen zählen Auszüge, Schecks, Steuerformulare, VISA® und MasterCard® Karten, Ausweise, Detailrechnungen, Mitgliedskarten und Marketingbriefe.

Personix hat mehr als 5000 Kunden weltweit, unterstützt durch die starke Position seiner Muttergesellschaft Fiserv, einem führenden Informationstechnologieunternehmen im Finanzbereich.

Geschichte und Hintergrund

Seit 1997 setzt Personix mit Erfolg Papyrus zur Entwicklung, Formatierung und zum Drucken von Kundendokumentenapplikationen ein. „Wir waren beeindruckt von der grafischen Entwicklungsschnittstelle, von der Geschwindigkeit der Dokumentenerstellung, von der Möglichkeit, 3D-Tortendiagramme zu erstellen und vom ISIS Service“, sagte Todd Stine, als er die Lösung bei der ISIS Roadshow präsentierte. Jedes Monat kommen Kunden hinzu, die neue Anforderungen an die Dokumente hatten, wie die Definition von komplexen Geschäftsrichtlinien, das Einfügen von Logos und Marketing Messages und das Ausdrucken auf bestehenden Xerox Metacode, IBM/Oce IPDS und PCL Druckern.

Verbesserung des Services

Im Jahr 2000 konfrontierte Personix ISIS mit der Anforderung, die gedruckten Dokumente im Internet verfügbar zu machen. Da Papyrus immer eine einzige elektronische Kopie des Dokuments im AFP Format generiert, die für eine Ausgabe in verschiedenen Formaten verwendet werden kann, war es sehr einfach, das entsprechende Druckdokument mit einer hohen Genauigkeit in das Internet zu liefern. Das Papyrus WebArchive sorgt für die einwandfreie Konvertierung des elektronischen Dokumentenformats in PDF oder GIF.

Projektanforderungen

Verwendung des AFP-Files aus dem Monatsauszugsdruck zur Ansicht im Internet. Das erfordert auch, dass der Anwender die Auszüge basierend auf Kundennamen, Kontonummer, Auszugsdatum, etc. abfragen kann. Diese Abfrageparameter müssen einstellbar sein, wenn neue oder zusätzliche Systeme zum Einsatz kommen.

Eine integrierte Lösung

- ① Papyrus Designer kann jegliche Art von Daten aus Altanwendungen und ERP Systemen übernehmen und mit einer Dokumentenvorlage zur Ausgabe an verschiedenen Geräten zusammengeführt werden. Das benutzerfreundliche grafische Designtool führt zu raschen Ergebnissen mit geringem Kostenaufwand.
- ② Die Formatierung der Geschäftsdaten im jeweiligen Dokumentendesign liefert das vom Ausgabegerät unabhängige elektronische Dokumentenformat AFP einschließlich der Dokumentenindexinformation. Beide Aufgaben werden mit Papyrus DocEXEC in einem Dokumentenformatierungslauf erledigt.
- ③ Das so generierte elektronische Dokumentenformat wird entweder mittels Papyrus Server an verschiedene Drucker (IPDS, Metacode, PCL) oder direkt in das Papyrus WebArchive geschickt, um es im Internet verfügbar zu machen.
- ④ Zur Anzeige des Dokuments im Browser wurde das PDF Format gewählt. Papyrus WebArchive konvertiert das Dokument und die Ressourcen ad hoc in PDF, sobald es vom Anwender angefordert wird. Eine Fontersetzungstabelle ist nicht erforderlich. Das Dokument wird in perfekter Qualität, wie gedruckt, angezeigt.

Die technische Implementierung der Internetlösung

Zunächst sollte das System eine einzige Datenbank für Fiserv Security Statements enthalten. Fiserv entschloß sich, ihre bestehende Website und Sicherheit als Schnittstelle zur WebArchive Installation bei Personix zu verwenden. Dazu wurde eine sichere, festgeschaltete Verbindung zwischen Fiserv und Personix installiert. Dann sollte Fiserv ihre eigene, selbst entwickelte grafische Benutzeroberfläche einbinden, die auf die ISIS CGI Scripts zugreift, um Ergebnisse abzufragen oder anzuzeigen. Es wurde beschlossen, die Dokumente im PDF Format zur Ansicht zu bringen. Auch hier konnte das AFP Dokument mit den ISIS CGIs in PDF umgewandelt werden.

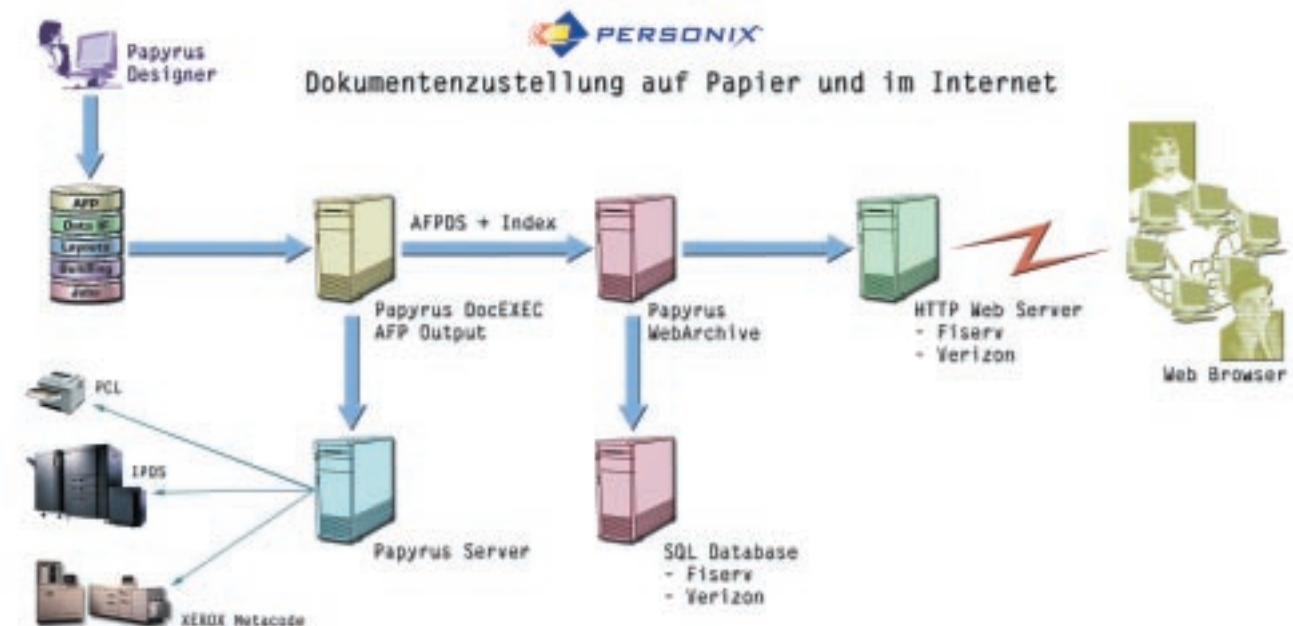
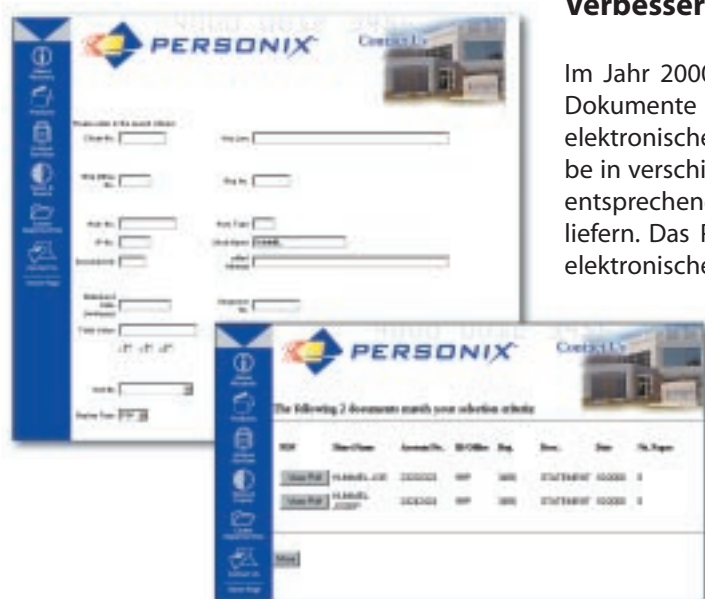
Das System checked automatisch die angelieferten Files ein und aktualisiert die Produktionsressourcen mit etwaigen neuen Fonts, Logos oder Marketingbotschaften. Das erfolgt mit NT Scripting und unter Verwendung des NT Scheduler Services. AFP Dateien werden über FTP zum WebArchive

Server geschickt, wo deren Ressourcen in die Produktion übergeleitet werden und die Dokumente in die MS SQL Datenbank eingelesen werden.

Als Teil des WebArchive Pakets wird auch ein Verwaltungssystem mitgeliefert mit dem einzelne Dokumente oder ganze Produktionsläufe aus der WebArchive Datenbank gelöscht werden können. Dadurch kann Personix basierend auf den Anforderungen der einzelnen Kunden unterschiedliche Auszugsmengen online verfügbar machen.

Zusammenfassung

Personix hat die Verizon Telecom CRM Applikation zur Ansicht von "Welcome and Information Kits" im Internet sowie eine Steuerklärungsanwendung für Vertreter von Fiserv online verfügbar gemacht. Papyrus WebArchive mit der CGI Schnittstelle und den Templatedateien ist eine integrierte Lösung, mit der neue Kundendokumente einfach konfigurierbar sind und ohne Hartcodierung online gebracht werden können.



Erfolgreiche Implementation einer „Multi Channel“ Output Lösung mit hoch personalisierten Geschäftsdokumenten für die Verteilung im Internet und den automatisierten Druck.

Im Jahre 2000 gründete die Bank eine Virtuelle Filiale für das e-Broker Geschäft. Dabei musste die Anforderung eines hochqualitativen Kundenservice mit 24h x 7 Tage Verfügbarkeit und personalisierten Kundendokumenten, angezeigt über eine Web-Anwendung, erfüllt werden. Je nach Kundenanforderung musste das gleiche Dokument in hoher Qualität auch druckbar sein und automatisch kuvertiert und versandt werden können. Die direkte Nutzung der vorhandenen Daten vom OS/390 Hostsystem für die elektronische Dokumentenanzeige und für den Druck, war eine Voraussetzung.

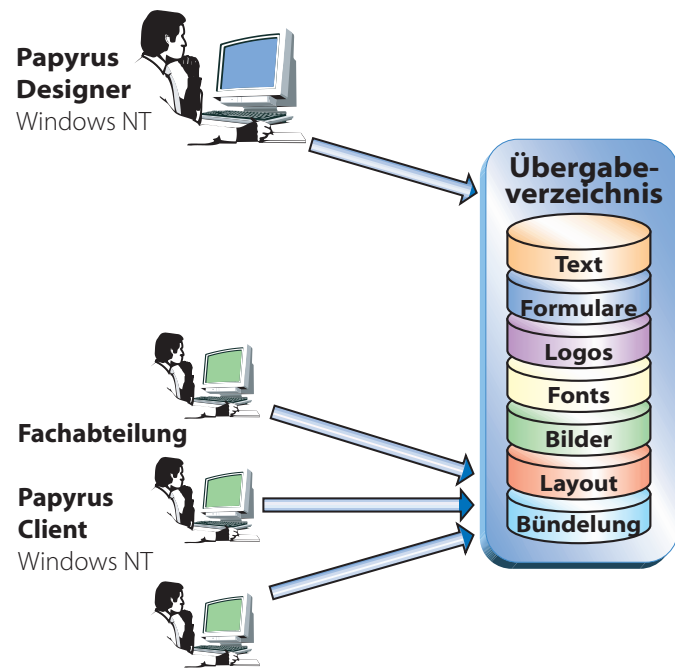
Die Anforderungen

- ★ Ein Internet Banken Dokumentenservice basierend auf Anwendungsprogramme, die am OS/390 Mainframe laufen.
- ★ Die Anzeige der Dokumente im Browser soll in PDF Format erfolgen.
- ★ Wahlweiser Druck der gleichen Dokumente auf am Host angekoppelten IPDS Druckern.
- ★ E-Mails müssen an den Kunden versandt werden, um über neue Dokumente in der e-Postbox zu informieren.
- ★ Das Produktivsystem muss stabil 24 Stunden und 7 Tage verfügbar sein.
- ★ Daten werden nicht nur vom OS/390 System geliefert sondern auch vom Transaktionsserver im XML Format, zur Erstellung von Listen, die der Kunde via Internet anfordern kann.

Die Implementation des gesamten Produktionszyklus

Schritt 1

Alle Dokumenten Ressourcen werden zentral mit dem Papyrus Designer auf WinNT mit „Prompting“ Anweisungen für die Fachabteilung, entwickelt. Die „Prompts“ werden verwendet, um das Layout zu steuern, für die dynamische Textfassung, sowie für die Verwaltung von externen Textbausteinen und Images. Für die Arbeit der Fachabteilung hatte dies eine sehr positive Auswirkung, musste diese Arbeit in der Vergangenheit doch manuell durchgeführt werden. ▽



Schritt 2

In der Fachabteilung wird der Papyrus Client auf WinNT benutzt, um Textbausteine in der Front-End Dokumenten-Anwendung zu bearbeiten. Zum Beispiel, die Erfassung eines Ausschnittes aus dem Bundesanzeiger mit anschließendem Kopieren der Seiten in der Anzahl der Anschreiben, um diese dem Versand beizulegen. Ein Vieraugen-Prinzip und ein Berechtigungskonzept wurde eingeführt, um sicherzustellen, daß nur jene Textbausteine in Produktion gehen, welche auch freigegeben sind. Alle von der Fachabteilung generierten und freigegebenen Dokumente werden in einem Übergabeverzeichnis gespeichert und alle zwei Stunden via FTP von der Anwendung abgeholt. ▶

Schritt 3

Die Input Daten werden am OS/390 selektiert und auf den AIX Server transferiert. Die Layouts/Formulare und Textbausteine werden dynamisch von Papyrus DocEXEC auf AIX geladen und mit den Geschäftsdaten vom OS/390 System in einen AFPDS Dokumentenfile formatiert. Bei fehlenden Ressourcen wird ein Error-Log File generiert. ▶

Die Freiheit der Plattformwahl mit Papyrus

- ★ Legacy Geschäftsdaten auf OS/390
- ★ Dokumentenentwicklung mit Papyrus Designer auf NT
- ★ Fachabteilung Front-End Anwendung mit Papyrus Client auf NT
- ★ Papyrus DocEXEC Formatierung auf AIX
- ★ Papyrus WebArchive auf AIX
- ★ Papyrus PrintPool für Output Management auf AIX
- ★ Hochvolumiges Drucken und Versand auf OS/390

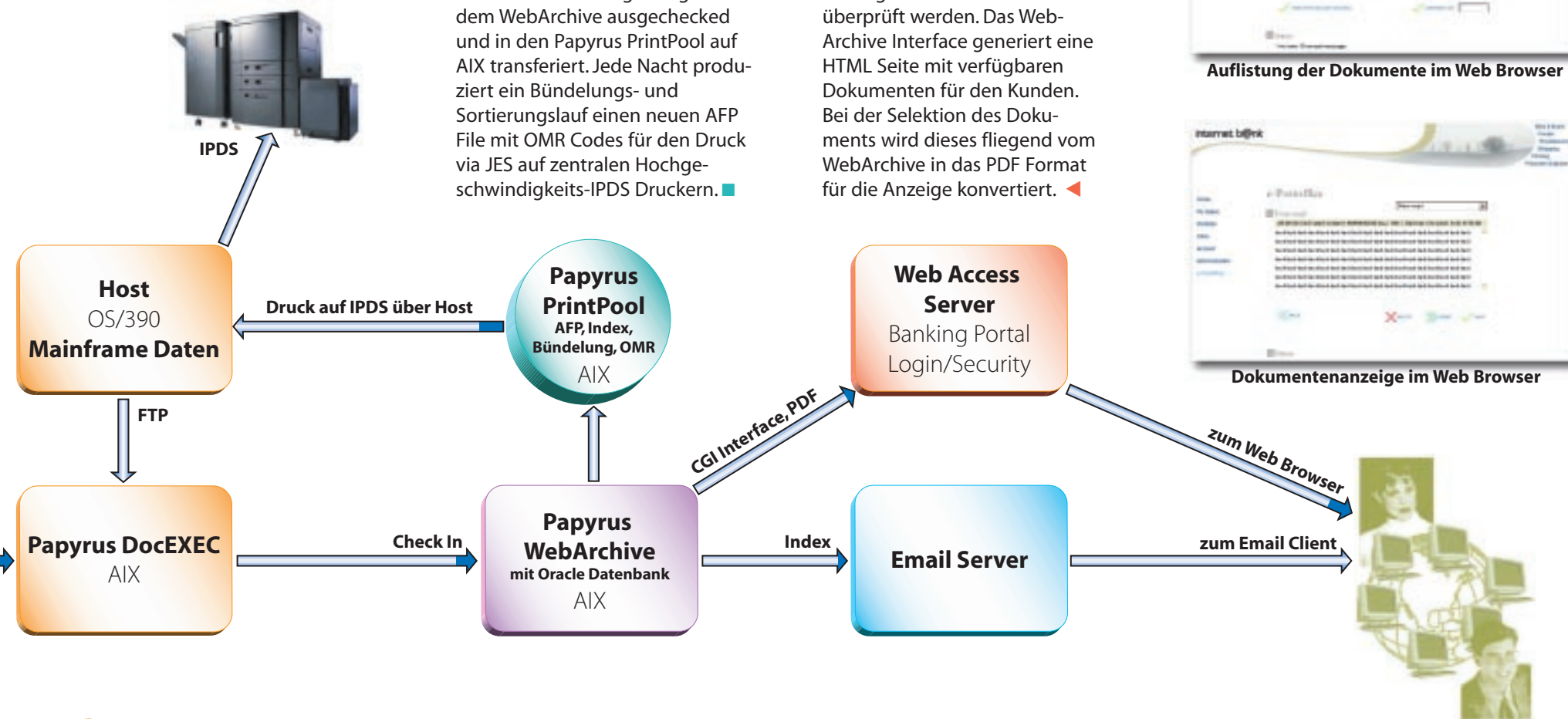
Der Schlüssel ist die Integration

Schritt 7

Sollte der Kunde seine Dokumente per Internet nicht abholen, so werden diese nach einigen Tagen aus dem WebArchive ausgechecked und in den Papyrus PrintPool auf AIX transferiert. Jede Nacht produziert ein Bündelungs- und Sortierungslauf einen neuen AFP File mit OMR Codes für den Druck via JES auf zentralen Hochgeschwindigkeits-IPDS Druckern. ■

Schritt 6

Der Kunde geht zur Website der Bank, wo Sicherheit und Autorisierung vom Tansaktionsserver überprüft werden. Das WebArchive Interface generiert eine HTML Seite mit verfügbaren Dokumenten für den Kunden. Bei der Selektion des Dokuments wird dieses fliegend vom WebArchive in das PDF Format für die Anzeige konvertiert. ◀



Schritt 4

Der im Batch produzierte Dokumentenfile wird gemäß AFP Index Information aufgesplittet und ins Papyrus WebArchive auf AIX in eine Oracle Datenbank eingchecked. ▶

Schritt 5

Der Kunde wird per E-mail informiert, daß seine Dokumente auf der Website verfügbar sind. Diese E-mails werden in der Nacht versandt und enthalten einen Hyperlink auf die Website. ▲

Auf einen Blick

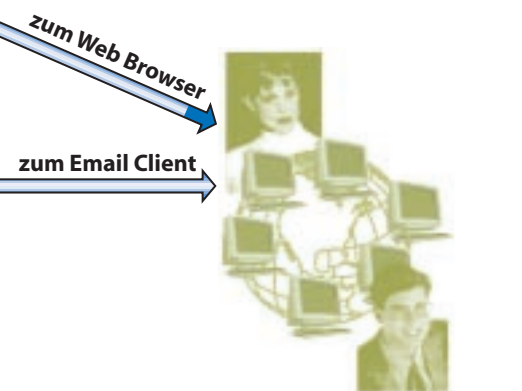
Die hier vorgestellte Bank ist mit mehr als 4.000 Mitarbeitern eine große Filialbank in Deutschland. Sie konzentriert sich auf den Anlageschwerpunkt und das Internetbanking. Der Geschäftsbereich umfasst außerdem Hypothekendarlehen und Dienstleistungen für Firmen und Institutionen sowie Dienstleistungen im Handel von Wertpapieren.



Auflistung der Dokumente im Web Browser



Dokumentenanzeige im Web Browser



Am Rande bemerk...

Obwohl die Lösung eine eher komplexe Anwendung darstellt, waren nur knapp 4 Wochen Unterstützung durch ISIS in der Kundenlokation notwendig. Dies inkludierte die Unterstützung bei der Dokumentenentwicklung. Die gesamte Projektphase dauerte 5 Monate.

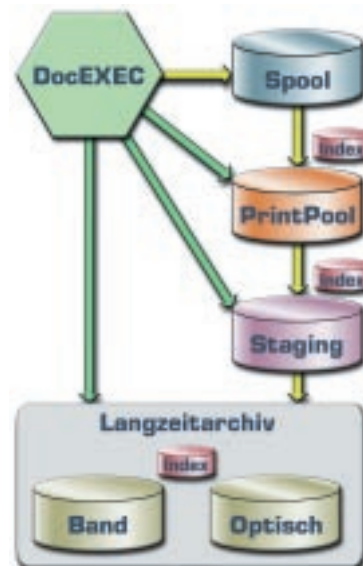
Papyrus System Architektur



- ☆ Grafisches und integriertes Dokumentendesign
- ☆ Dateninterface mittels Datenbank, File oder User-Prompt
- ☆ Dokumentenformatierer unterstützt alle Plattformen
- ☆ Print Services konvertieren die Ressourcen zum Druckzeitpunkt
- ☆ Bündelung, Verteilung, Sortieren und Archiv sind integriert
- ☆ Verteilte Systeme und Workflow mit Objektmanagement
- ☆ Alle Anwendungselemente in einer zentralen Bibliothek

Papyrus Output-Management-Konzept

Der Papyrus DocEXEC Formatierer liefert eine elektronische Kopie des Geschäftsdokuments im AFP Format mit Dokumentenindexinformation. Durch die Verwendung von AFP als Architektur wird das Dokument in einem drucker- und plattformunabhängigen Format generiert. Es kann ohne zusätzlichen Aufwand gedruckt, archiviert, im Browser angesehen oder mittels e-mail und Fax gesendet werden. Papyrus besorgt die Konvertierung mit 100 % Genauigkeit für alle Ausgabebeziele.



ISIS Lokationen

Internationale Zentrale Österreich

ISIS Information Systems GmbH
 ISIS Marketing Service GmbH
 Alter Wienerweg 12
 A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-27551-0
 F: +43-2236-21081
 eMail: info@isis-papyrus.com

Amerika Zentrale

ISIS Papyrus America, Inc.
 5505 Normandy Dr.
 Colleyville, TX 76034

T: 817-416-2345
 F: 817-416-1223

Asien Zentrale

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
 9 Temasek Blvd.
 #15-03 Suntec City Tower 2
 Singapur 038989

T: 0065-336-6988
 F: 0065-336-6933

England

ISIS Papyrus UK Ltd
 The Atrium Court
 Apex Plaza
 Reading RG1 1AX

T: 0044-1189-254227
 F: 0044-1189-560380

Deutschland

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
 Hansaallee 177
 40549 Düsseldorf

T: 0049-211-4554-6
 F: 0049-211-4554-750

Benelux

ISIS Papyrus Benelux
 Waterloo Office Park
 Dreve Richelle 161
 B-1410 Waterloo

T: 0032-2-352-8720
 F: 0032-2-352-8802

Italien

ISIS Papyrus Italy Srl
 via Jervis 11/v004
 10015 Ivrea (TO)

T: 0039-0125-521-535
 F: 0039-0125-521-533

Spanien

ISIS Toth SL
 c. Azabache 17
 28224 Madrid

T: 0034-91-351-1686
 F: 0034-91-351-4432

www.isis-papyrus.com