



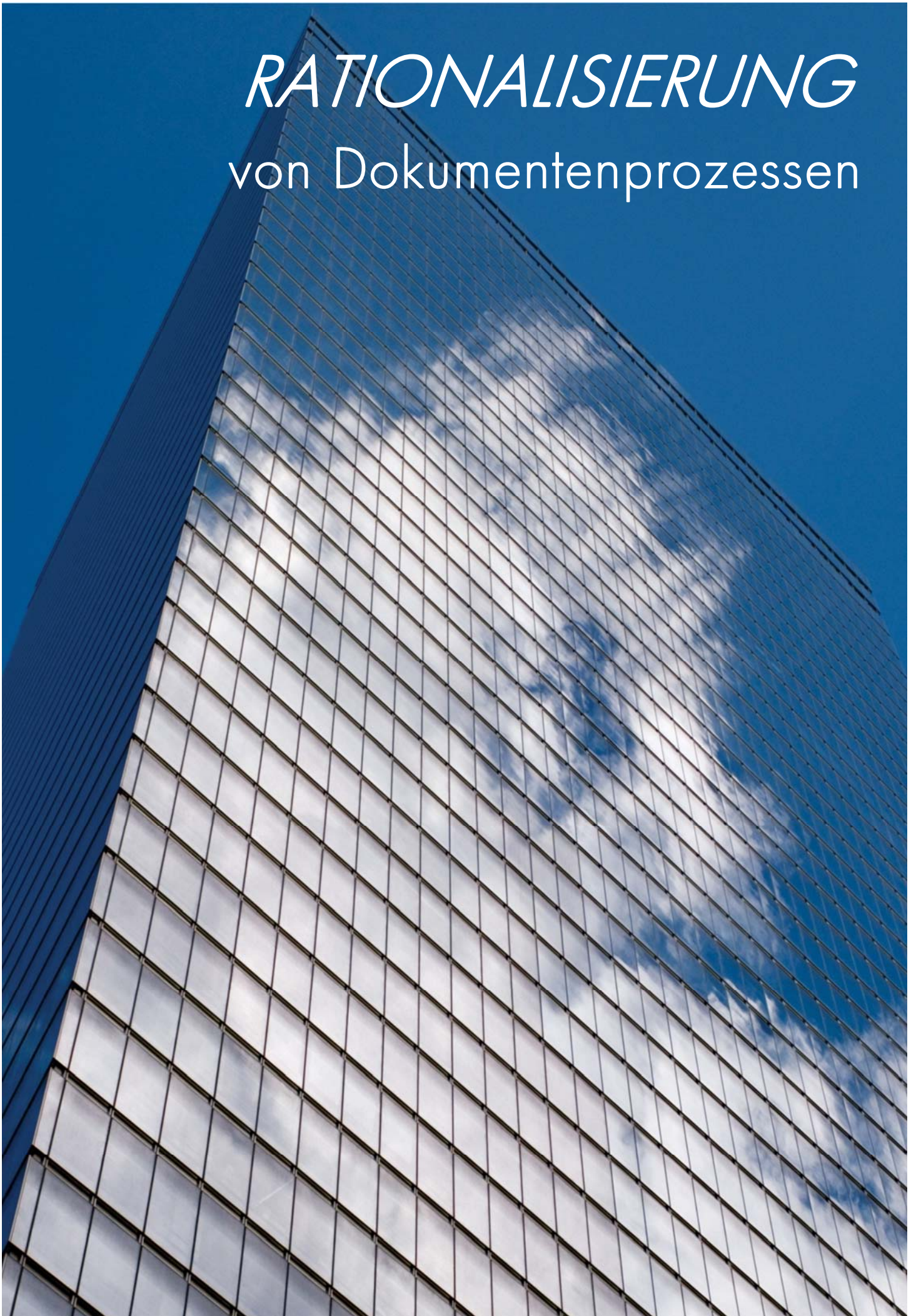
intelligente,
INTERAKTIVE
Dokumente

Technologie zur Verbesserung geschäftlicher Ergebnisse

www.hpexstream.de



RATIONALISIERUNG von Dokumentenprozessen



Unternehmen führen jeden Tag Hunderte von Geschäftsprozessen durch. Die meisten dieser Prozesse dienen dazu, die Beziehung der Unternehmen zu ihren Kunden zu optimieren. Andere Prozesse zielen darauf ab, die Beziehungen zu Mitarbeitern zu pflegen. Untersuchungen zeigen, dass es für mindestens 70 Prozent dieser Prozesse allgemeine Anforderungen für die Verwendung und Erstellung eines bestimmten Dokumententyps gibt. Dokumente werden verwendet, um Daten zu erfassen, intern zu kommunizieren, zu verkaufen und zu vermarkten sowie mit Kunden zu korrespondieren.

Dokumente oder Kommunikation variieren im Hinblick auf Format, Inhalt, Versandkanal und viele andere Eigenschaften und können grundsätzlich in drei Kategorien unterteilt werden:



HIGH-VOLUME – Dokumente, die für eine große Anzahl von Kunden gleichzeitig erstellt werden. Diese Art der Kommunikation erfordert geplante Produktionsläufe, bei denen große Mengen unterschiedlicher Daten verarbeitet werden, die von verschiedenen Systemen und Datenquellen bereitgestellt werden. Dazu zählen beispielsweise Monatsaufstellungen, Abrechnungen, Direktmarketing und allgemeine Korrespondenz.



ON-DEMAND – Dokumente, die zu einem bestimmten Zeitpunkt angefordert werden. Diese Prozesse beziehen sich oftmals auf Personen wie Agenten oder Kundendienstmitarbeiter, die über ein interaktives System ein Dokument anfordern. Das System sendet die eingegebenen Daten an einen Dokumenten-Service, der den erforderlichen Inhalt zusammenstellt und in Echtzeit an das System zurücksendet. Beispiele hierfür sind Anträge, Angebote und allgemeine Korrespondenz.



INTERAKTIV – Personen nehmen interaktiv an der Erstellung eines Dokuments teil, indem sie Daten bereitstellen oder Inhalte im Dokument selbst auswählen. Allgemeine Beispiele für interaktive Dokumente sind unter anderem Anmeldeformulare, Anträge, Angebote und allgemeine Korrespondenz.

Die meisten Unternehmen setzen viele Systeme und Prozesse ein, um die verschiedenen Anforderungen von Dokumentenanwendungen zu erfüllen, und versuchen, diese durch kostspielige Projekte zu integrieren. Diese Versuche erweisen sich oftmals als ineffektiv, wenn es um das Erreichen von Geschäfts- und Kundenzielen geht, und ziehen noch höhere Ausgaben für Wartung und Support der Systeme nach sich.

Um den Kundenservice bei gleichzeitiger Steigerung der internen Produktivität und Kostenkontrolle zu verbessern, ist eine Unternehmensplattform für die automatische Erstellung von Dokumenten erforderlich, die alle Typen von Dokumentenanwendungen unterstützt und die entsprechenden Prozesse optimiert.

Die HP Exstream Unternehmensplattform für die automatische Erstellung von Dokumenten kombiniert stabile Funktionalität für den Designprozess durch die Bereitstellung von Anwendungen für High-Volume-, On-Demand- und interaktive Dokumente im gesamten Unternehmen. Die interaktive Umgebung bietet eine allgemeine Infrastruktur, um die Bearbeitung fast aller Typen von Dokumenten zu verwalten, einschließlich der Integration von bearbeiteten Dokumenten in Unternehmenssysteme und die Dokumentenproduktion. Unternehmen profitieren durch die Aufgabe von Insellösungen und manuellen Fulfillment-Prozessen und erzielen hierdurch eine gesteigerte Mitarbeiterproduktivität, erhebliche Kostensenkungen, eine geringere Belastung der IT-Ressourcen, weniger Anrufe beim Kundendienst und zufriedenerere Kunden.

Die Lösung lautet **HP Exstream**

Die HP Exstream-Umgebung für die Erstellung und Implementierung von Anwendungen für intelligente, interaktive Dokumente ist optimal geeignet für Unternehmen aller Branchen, die Mitarbeitern mit Kundenkontakt die Flexibilität und Eigenständigkeit geben möchten, die sie zum Ausfüllen interaktiver bedarfsgerechter, personalisierter Dokumente für Kunden benötigen. Gleichzeitig können sie durch zentralisierte Produktion und Fulfillment Genauigkeit gewährleisten und die Kosten kontrollieren.

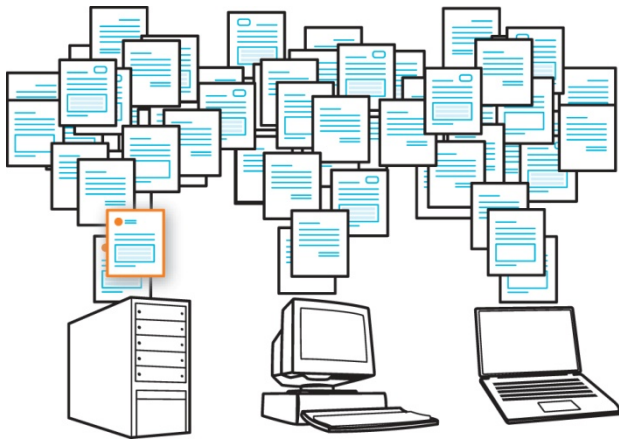
Der HP Exstream Live Editor bietet Anwendern wie Vertriebsmitarbeitern, Agenten, Kundendienstmitarbeitern, Maklern und Personal in Zweigniederlassungen eine kontrollierte Bearbeitungsumgebung, die die Dokumentenerstellung beschleunigt und die Genauigkeit sowie die Einhaltung von Unternehmensstandards sicherstellt. Gleichzeitig kann auch die Effizienz von Prozessen in der Personalverwaltung verbessert werden, indem die Anträge für Sozialzulagen und andere zeitintensive Aktivitäten im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Formularen beschleunigt werden.

Die zentrale HP Exstream-Entwicklungs- und Implementierungsumgebung kontrolliert Unternehmensstandards, Inhalt und Compliance. Interaktive Dokumente werden Anwendern in Form von Live-Dokumenten zur Verfügung gestellt.

VORTEILE

- Reduzieren der Kosten und Verbessern der Konsistenz durch die Aufgabe von Insellösungen für im Außendienst verteilte Dokumente – wie Angebote, Briefe, Verträge, Formulare und alle anderen Arten interaktiver Kommunikation.
- Eine in die Dokumente integrierte intelligente Steuerung ermöglicht die Kontrolle der Inhalte, die Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt eingeben können. Dadurch verringern sich Fehler und Missverständnisse.
- Verbessern der Kundenzufriedenheit durch automatisiertes Follow-Up und Fulfillment und interaktive Prozesse wie das Senden von personalisierten Briefen, Registrierungspaketen, Broschüren und anderem.
- Reduzieren der Kosten für Mitarbeiterschulungen durch das Ersetzen von Papierformularen und den zugehörigen manuellen Prozessen durch intelligente, interaktive Dokumente, die für verschiedene Anwender angepasst sind. Schon nach Eingabe weniger Informationen werden Dokumente automatisch ausgefüllt.
- Reduzieren von IT-Kosten und -Komplexität durch eine geringere Anzahl an Dokumenten und Vorlagen, die entwickelt und unterstützt werden müssen.
- Verringern von Zustellungs- und Archivkosten durch eine zentralisierte Verteilung von im Außendienst erstellten Dokumenten.

Herkömmlicher Korrespondenzprozess



1

Entwicklung von Vorlagen

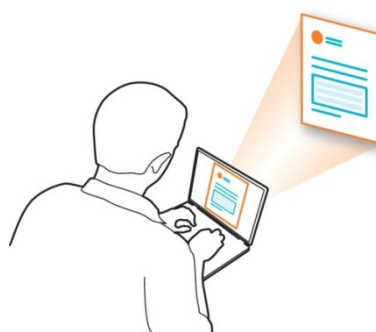
Die IT-Abteilung entwickelt und pflegt viele speziell eingerichtete Systeme für die Erstellung und Anwendung Tausender von Dokumentenvorlagen für die Korrespondenz. Dies resultiert in hohen Wartungskosten, statischem Inhalt sowie ineffizientem Einsatz kostspieliger IT-Ressourcen.



2

Finden der korrekten Vorlage

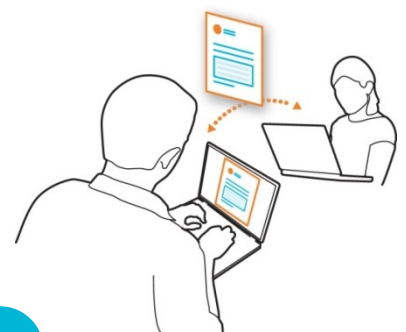
Den Anwendern stehen Tausende von Vorlagen zur Verfügung. Die Auswahl kann sehr zeitaufwändig sein und birgt ein beträchtliches Fehlerrisiko.



3

Vervollständigen von Vorlagen

Anwender bearbeiten Vorlagen, jedoch ohne Vorgaben oder Kontrolle im Hinblick auf Inhalt, Schriftarten oder Standards. Dies birgt erneut ein hohes Fehlerrisiko sowie die Gefahr, dass die Markenstandards des Unternehmens nicht eingehalten werden. Ferner gilt es, mögliche Ausnahmen zu beachten, was viel Zeit in Anspruch nimmt.



4

Einsenden zur Überprüfung/Genehmigung

Die Anwender senden die erstellten Schreiben zur Genehmigung. Durch das Hin- und Hersenden zur Überprüfung verlängert sich die Reaktionszeit, es fehlt an Konsistenz, und es besteht ein hohes Fehlerrisiko.



5

Senden an den Kunden

Der Anwender druckt die endgültige Version des Schreibens aus, adressiert es manuell und versendet es. Dieser Prozess ist äußerst unproduktiv und bringt hohe Portokosten mit sich. Ferner fehlt es an Kontrollen, um sicherzustellen, dass die aktuelle Adresse sowie eine durch das Unternehmen genehmigte Verpackung verwendet werden.



6

Vervollständigen des Fulfillment-Prozesses

Wenn zusätzliche Dokumente an den Kunden gesendet werden müssen, benötigt der Anwender Zeit, um den Fulfillment-Prozess einzuleiten. Der manuelle Prozess der Abholung und des Einpackens ist ineffizient und birgt abermals ein hohes Fehlerrisiko. Zudem sind für die Daten- und Archivverwaltung weitere Schritte erforderlich.

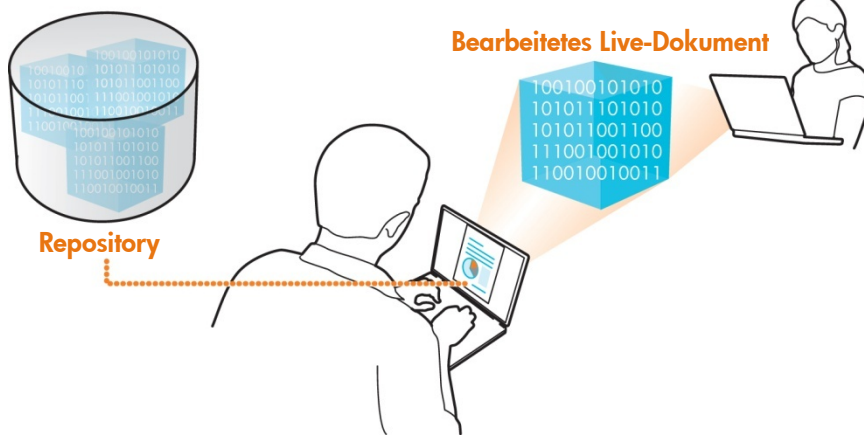
HP Exstream Live Korrespondenzprozess



1

Design und Implementierung von Live-Dokumenten

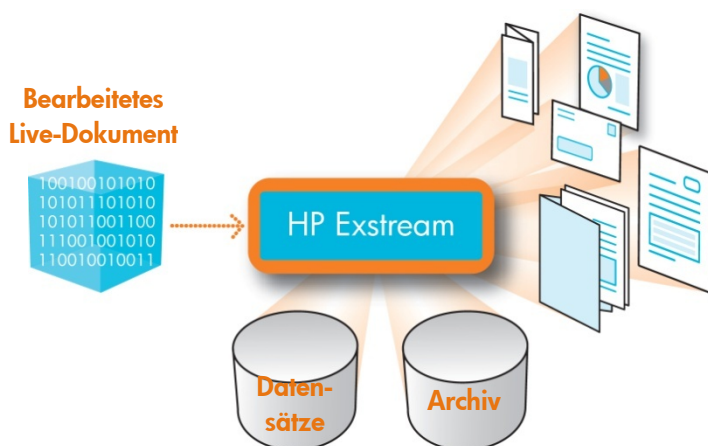
Die HP Exstream-GUI-Designumgebung wird verwendet, um die Anwendung für Live-Korrespondenz zu erstellen und diese im gemeinsamen Repository für den Abruf durch die Anwender abzulegen. Die Live-Dokument-Anwendung ist rollenbasiert und unternehmenskonform. Sie ruft dynamisch den genauen Inhalt aus den Unternehmenssystemen ab.



2

Bearbeiten und Verwalten von Live-Dokumenten

Den Anwendern stehen eine kontextabhängige Hilfe und Interviewseiten zur Verfügung, die sie bei der Erstellung des Live-Dokuments unterstützen. Bestimmte Abschnitte werden vorab mit im Vorfeld genehmigten Inhalten ausgefüllt, abhängig davon, was der Anwender ausgewählt hat. In anderen Abschnitten kann der Anwender dagegen personalisierte Texte und Grafiken einfügen. Die automatische Versionsverwaltung und Überprüfung der Änderungen beschleunigen den Genehmigungsprozess.



3

Automatisierung der Fulfillment-Verarbeitung

Live-Dokumente werden von einem gemeinsamen Repository abgerufen, es werden Kopien für die Datenverwaltung und Archivsysteme erstellt, und bearbeitete Daten und Inhalte werden verwendet, um Unternehmenssysteme zu aktualisieren und automatisiertes Fulfillment zu unterstützen.

So funktionieren HP Exstream Live- Dokumente

1 Design und Implementierung von Live-Dokumenten

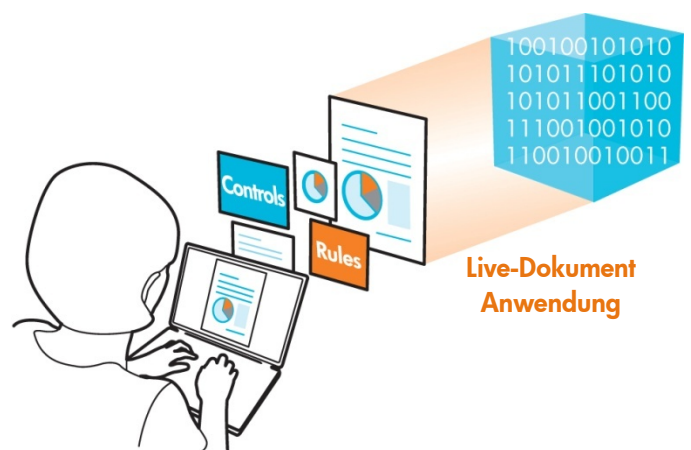
Live-Dokumente werden in der visuellen, gemeinsamen HP Exstream-Designumgebung gestaltet und entwickelt wie auch alle anderen HP Exstream-Dokumente. Mit HP Exstream haben Entwickler von Dokumenten die Möglichkeit, der Live-Dokument-Anwendung Bearbeitungssteuererelemente und -regeln hinzuzufügen, um Anwenderinteraktionen zu verwalten, indem einige Bereiche des Dokuments zur Bearbeitung freigegeben und andere gesperrt werden.

Der Entwickler von Live-Dokumenten kann eine Logik in das Live-Dokument integrieren, um auf externe Datenquellen zuzugreifen. Damit können je nach Eingabe Bereiche des Live-Dokuments vorab ausgefüllt werden, Anwenderrechte und Inhalte authentifiziert werden, eine Logik für automatisierte Entscheidungsfindung ausgeführt und weitere Prozesse ausgelöst werden.

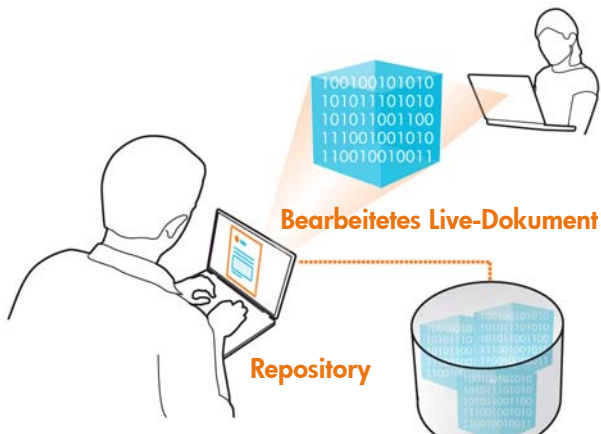
Entwickler von Live-Dokumenten können vorhandenen HP Exstream-Dokumenten Anwendungen auch interaktive Funktionen hinzufügen. Auf diese Weise können die meisten mit HP Exstream erstellten Dokumente in Live-Dokumente umgewandelt und wieder verwendet werden.

Nach einem Test in der HP Exstream-Designumgebung verarbeitet die HP Exstream-Engine die Anwendung für Live-Dokumente, um die Live-Dokument-Ausgabe für die Verwendung in einer interaktiven Anwendung zu erzeugen.

Live-Dokumente sind eigenständig und portabel, daher können sie wie jede andere Datendatei im Unternehmen weitergeleitet und verwaltet werden. Da Live-Dokumente auf XML-Standards basieren, können externe Systeme, wie Enterprise Content Management (ECM)- und Business Process Management (BPM)-Lösungen einfach Daten und Inhalte von Live-Dokumentendateien abrufen.



2 Bearbeiten und Verwalten von Live-Dokumenten



Live-Dokumente sind portabel und können im Repository für die Abfrage durch Anwender oder Anwendungen abgelegt werden. Der Live Editor bietet eine kontrollierte Bearbeitungsumgebung und kann in einem Internetbrowser geöffnet oder als eigenständige Desktop-Anwendung ausgeführt werden.

Anwender geben Daten in vordefinierte Bereiche des Live-Dokuments ein. Abhängig von den eingegebenen Daten werden bestimmte Abschnitte, Sätze, Wörter oder Bilder automatisch ein- oder ausgeschlossen.

Live-Dokumente können auch rollenbasiert sein. Das bedeutet, was für Anwender sichtbar ist und was Anwender bearbeiten können, ist anwenderabhängig und richtet sich nach den Rechten, die ihren Rollen zugeordnet sind. Der Live Editor kann basierend auf der Logik im Live-Dokument Web-Services oder andere Schnittstellen nutzen, um mit Systemen innerhalb oder außerhalb des Unternehmens zu kommunizieren.

Nach einer Identifizierung kann der Live Editor beispielsweise automatisch aktuelle Informationen für einen Kunden abrufen und basierend auf den Inhalten dieser Quelle(n) automatisch bestimmte Bereiche des Dokuments vorab ausfüllen.

Mit Live Editor können Anwender in hohem Maße personalisierte Kommunikation auf Anforderung, am Ort der Dienstleistung und mit der erforderlichen Genauigkeit, Flexibilität und Geschwindigkeit erstellen.

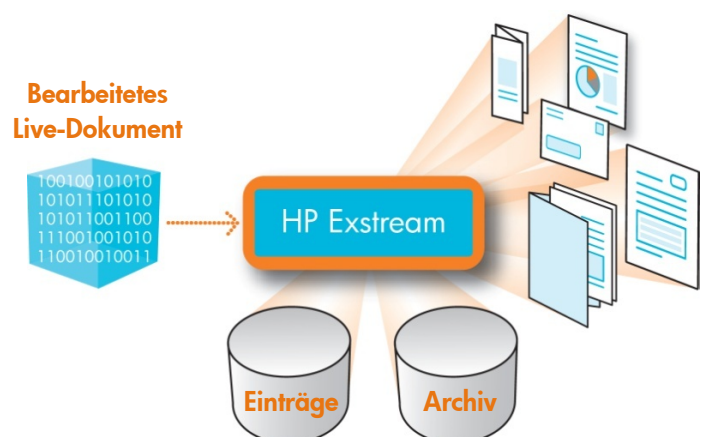
Wenn kein sicheres und verwaltbares Repository verfügbar, erschwinglich oder möglich ist, bietet HP Exstream eine Infrastruktur für die Speicherung und Verwaltung von Live-Dokumenten, die für eine Unterstützung eines Genehmigungsprozesses optimiert ist. Diese Funktion verbindet die im Unternehmen erstellten kritischen Dokumente mit Backend-Prozessen – dazu zählen Datenverwaltung, Dokumenterstellung, zentraler Druck und zentrale Lieferung.

3 Automatisierung von Produktions- und Fulfillment-Verarbeitung

Bearbeitete Live-Dokumente können als Eingabe für die Exstream-Engine verwendet werden, um andere Prozesse zu unterstützen. So können Daten und Inhalte aus dem Live-Dokument extrahiert und verwendet werden, um Unternehmenssysteme zu aktualisieren, neue Dokumente zu generieren, Ereignisse auszulösen, Kopien des bearbeiteten Dokuments in anderen Formaten zu erstellen (beispielsweise für die Archivierung oder den Versand), oder als Inhalt innerhalb eines anderen Dokuments verwendet werden, das in beliebigem Format ausgegeben werden kann (AFP, PDF, PostScript® usw.).

Live-Dokumente können außerdem als Vorlagen eingesetzt werden, um den Versand von personalisierten Dokumenten an eine Vielzahl verschiedener Personen zu unterstützen. Unter Verwendung einer angehängten oder definierten Verteilerliste verarbeitet die HP Exstream-Engine das Live-Dokument mit seinen Regeln, um ein Dokument für jede Person in dieser Liste zu generieren.

Unternehmen können Franchise-Unternehmen oder Niederlassungen die Möglichkeit einrichten, Direktmailing-Materialien zu lokalisieren und zu personalisieren, wobei sichergestellt wird, dass Markenstandards und bestimmte Inhalte nicht verändert werden. Die lokale Niederlassung fügt einfach den Inhalt, z. B. angepasste Bilder, hinzu, stellt die Verteilerliste zur Verfügung und übergibt das Live-Dokument zur Verarbeitung.

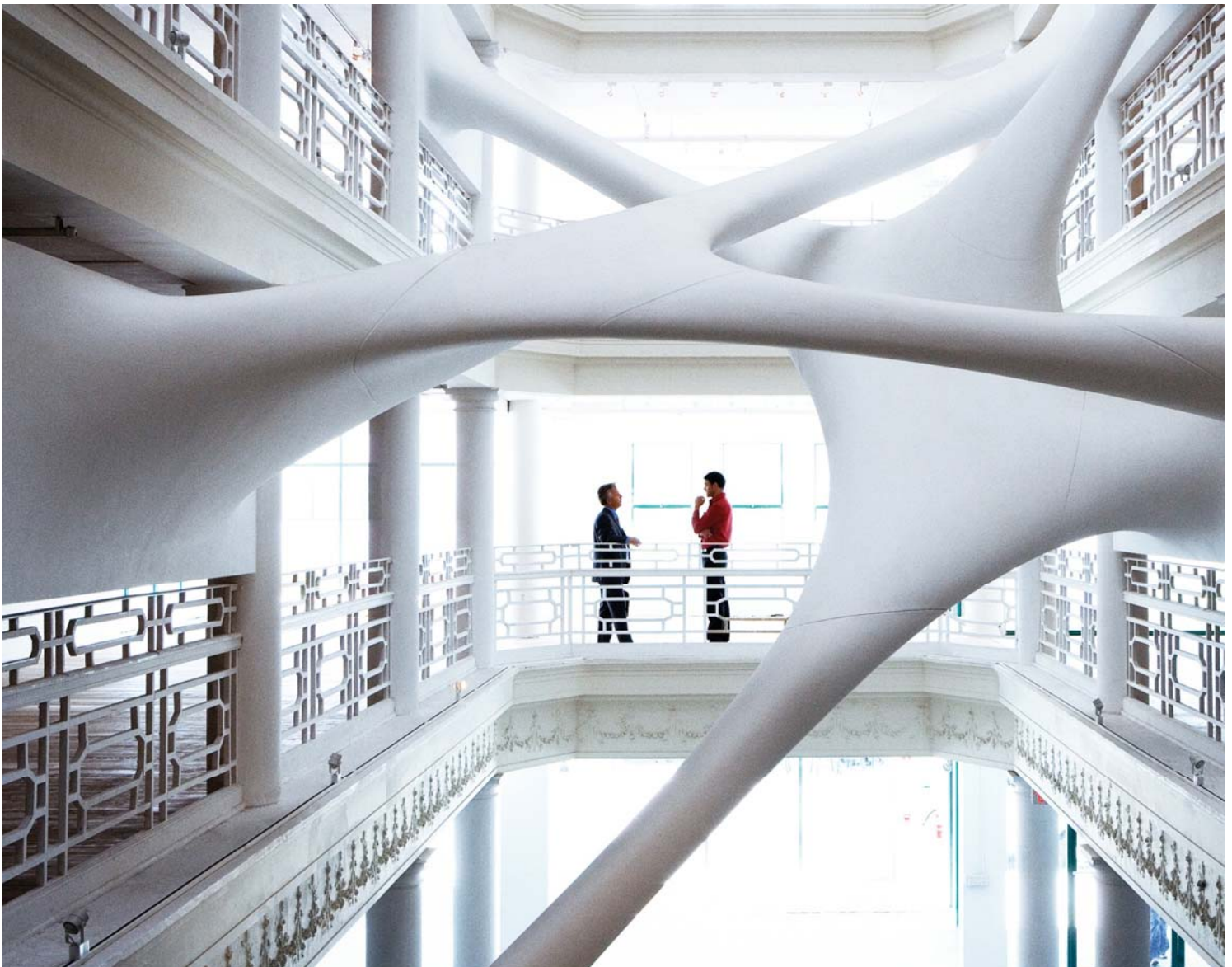


Anwendungen für **INTERAKTIVE** Dokumente, die *das Geschäft* *unterstützen*

Jeder Geschäftsprozess, bei dem Endanwender mit interaktiven Dokumenten arbeiten müssen, oder jeder interaktive Dokumentenprozess, der zum Erzeugen anderer Prozesse oder zum Generieren zusätzlicher Dokumente dient, kann ein idealer Kandidat für die interaktive Exstream-Lösung sein.

Anwendungen, die für die interaktive HP Exstream-Lösung zur Bearbeitung von Dokumenten geeignet sind, umfassen unter anderem:

- Korrespondenz
- Angebote
- Verträge
- Bereitstellung von Begleitmaterialien
- Personalverwaltungsformulare
- Reklamationen
- Gruppenrichtlinien
- Registrierungs-/Kontoeröffnungspakete
- Direktmailings





VORTEILE

- Wegfall von Insellösungen
- Kontrollierte Bearbeitungsumgebung
- Jedes Dokument kann interaktiv werden
- Verbesserte Kundenzufriedenheit
- Automatisiertes Produktions-Fulfillment
- Garantierte Genauigkeit
- Personalisierte Kommunikation
- Automatisierte und rationalisierte Dokumentenprozesse
- Deutliche Kosteneinsparungen
- Beschleunigte Kommunikation in den Markt
- Erhöhte Produktivität
- Automatisierte Entscheidungsprozesse
- Compliance
- Konsistente Kommunikation
- Beschleunigter Versand

intelligente, **INTERAKTIVE** Dokumente

Weitere Informationen finden Sie unter www.hpexstream.de

exstream.info@hp.com

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Inhaltliche Änderungen dieses Dokuments behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Die Garantien für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt und den Services gehörigen Garantieerklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. HP haftet nicht für technische oder redaktionelle Fehler oder Auslassungen in diesem Dokument.

Microsoft, Windows und Windows XP sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation. Adobe PostScript ist eine Marke von Adobe Systems Incorporated.

4AA1-8880DEE Rev. 1, Februar 2009

Effektive Kommunikation. Mehrere Kanäle. **Eine Lösung.**

