

Anwenderbericht PostFinance

„Mit den leistungsfähigen INVARIS-Plattformprodukten und dem großen Know-how der Firma INVARIS im Bereich der Bewirtschaftung von Kundendokumenten sind wir auf einem guten Weg, unsere ambitionierten Ziele zu erreichen!“

Fredy Aubert, Stephan Domin, Carmine Teta - Programmleitung KUDOBE

Output Management am Puls des Kunden - zeitnah und zeitgemäß

Herausforderungen

24 Prozess-Schritte für ein neues Kundendokument
Dezentrales Layouting
Keine Wiederverwendung von Layouts
Redundante Umsetzung
Verschiedene Erstellungsprozesse pro Applikation
Unflexible, veraltete Layout-Programmiersprache
Starke Abhängigkeit von externen Dienstleistern
Hohe Betriebskosten
Kanalabhängige Verarbeitung
Medienbrüche im Dokument-Lifecycle

Eingesetzte Lösung

INVARIS-Software für Dokumenten-Erstellung, Verarbeitung und Auslieferung (DEVA)

Highlights der Implementierung

- Zeitgerechte Implementierung aller Projektschritte
- Kurze Entscheidungsprozesse durch dezidierte Projekt-Ansprechpartner bei INVARIS und PostFinance
- 15 Lieferapplikationen angebunden
- Testcenter zur Qualitätssicherung
- im Redaktionsprozess eingeführt
- ca. 6000 Textreferenzen in 4 Sprachen erfasst
- folgende Ausgabekanäle angebunden: Massendruck, lokaler Druck, PDF, E-Mail, Archiv

Hauptnutzen für die PostFinance

Reduktion der Betriebs- und Innovationkosten um 60%, d.h. Reduzierung der

- Lizenz- und Hardwarekosten
- externe Aufwände für Wartungsverträge
- interne Personalkosten im Bereich Layout
- externe Aufwände für die Layout-Erstellung
- interne Personalaufwände durch Prozessoptimierung
- Innovationskosten in neuen Projekten

Zeitnahe und zeitgemäße Kundendokumente
Schnelle Reaktion auf Änderungswünsche des Markets

PostFinance 

PostFinance

Eigenständiger Geschäftsbereich des Konzerns Post und das drittgrößte Finanzinstitut in der Schweiz.

Geschäftsbereiche

Finanzdienstleistungen für Privat- und Geschäftskunden in den Bereichen Zahlen, Anlegen, Finanzieren und Vorsorgen.

3030 Bern

Das Projekt wurde ausgezeichnet mit:



Ausgangssituation

Die PostFinance nutzte historisch bedingt verschiedene Verfahren und Produkte zur Erstellung, Bearbeitung und Produktion ihrer Kundendokumente. Die Bewirtschaftung dieser Kundendokumente war zudem stark dezentralisiert. Es gab viele unterschiedliche Prozessschritte pro Applikation und Ausgabekanal, die getrennt voneinander verwaltet wurden. Die Verwaltung der vielen unterschiedlichen Layouts mit teilweise erheblichen Redundanzen war zeit- und personenintensiv, Änderungen und neue Anforderungen waren schwierig umzusetzen. Die Marktsituation im Finanzdienstleistungsbereich erfordert heute jedoch eine wesentlich schnellere Reaktionsfähigkeit im Produktdesign und Vertrieb von Finanzdienstlösungen. Gleichzeitig erwarten Kundinnen und Kunden zeitnah transparente und qualitativ hochwertige Berichte über ihre Veranlagungen, Kontobewegungen und Kreditmitteilungen. Ziel der PostFinance war es daher, die Herausforderungen einer zeitgemäßen Kundenkommunikation durch den Einsatz einer leistungsfähigen und zukunftssicheren Standardsoftware zu lösen.

Anbieterswahl

Im Vorfeld der Anbieterswahl führte die PostFinance eine umfassende Anforderungsanalyse durch, deren Ergebnisse in einem umfangreichen Pflichtenheft zusammengefasst wurden. Über eine Ausschreibung wurde unter Einbeziehung aller namhaften Hersteller von Output Management-Lösungen schließlich eine Shortlist gebildet. In einem detaillierten Proof-of-Concept mussten die Kandidaten der Shortlist die Realisierbarkeit der geforderten Funktionalität und Performance nachweisen. Die INVARIS Informationssysteme GmbH ging aus diesem Bewertungsverfahren als erstgereihter Anbieter hervor und erhielt im Jänner 2011 den Zuschlag für das Projekt.

Herausforderungen des Projektes

Die wichtigste Herausforderung bestand in der Erarbeitung einer Vorgehensweise zur wirtschaftlichen Migration der ca. 11.000 bei der PostFinance eingesetzten Formulare und Kundendokumente. Die Spezifikation von Testprozessen mit ausreichender Testabdeckung unter Einbeziehung der verschiedenen Applikationen stellte eine weitere anspruchsvolle Aufgabe dar.

Eingesetzte Lösung

Bereits im Herbst 2011 wurde die neue Standardsoftware DEVA (Dokumenten-Erstellung, Verwaltung und Auslieferung), die auf der INVARIS-DLA Plattform (Dynamic Layout Architecture) basiert, in einer ersten Release produktiv eingeführt. Damit war die Bewirtschaftung der Kundendokumente zentralisiert und für alle Fachanwendungen standardisiert. Die Lösung unterstützt den gesamten Lebenszyklus eines Dokumentes, von der Erstellung über die Verwaltung bis hin zur Auslieferung.

Projekt-Meilensteine

Im ersten Projektschritt wurden die Ausgabekanäle für den Massendruck, die elektronische Auslieferung sowie der lokale Druck auf dezentralen Druckern realisiert.

- Die Massendruckproduktion wird über den Druckdienstleister Swiss Post Solutions abgewickelt. Dieser erhält einen optimierten AFP-Druckdatenstrom mit umfassenden Metainformationen zur automatisierten Verarbeitung angeliefert und kann ohne weitere Zusatzaufwände Massen-Druckaufträge ausführen.
- Die Auslieferung von elektronischen Dokumenten erfolgt primär über das Online-Banking-Portal E-Finance, wobei die Dokumente in komprimiertem PDF-Format zur Ansicht bzw. zum Download für Kundinnen und Kunden bereitgestellt werden.
- Der lokale Druck erfolgt mit ca. 500 dezentralen Druckern, die nun alle über eine zentrale Spooling-Architektur verwaltet werden. Die INVARIS DLA Plattform übergibt die fertig aufbereiteten Druckdokumente im Postscript-Format an das Spooling-System auf Basis CUPS (Common Unix Printing System).

In einem zweiten Projektschritt wurden im Oktober 2012 der E-Mail Versand, die Archiv-Anbindung sowie umfassende Bündelungs-, Sammel- und Sortierungsfunktionen zur Optimierung von Produktion und Versand in Betrieb genommen. Außerdem wurde eine Testcenter-Funktionalität zur Qualitätssicherung im Redaktionsprozess eingeführt. Mit der INVARIS-Lösung werden derzeit rund 260 Mio. A4-Seiten pro Jahr produziert.

Für 2014 sind in einem weiteren Projektschritt Erweiterungen, wie z.B. HTML-Email für den Versand von Newslettern und SMS geplant.

Durch die enge Kooperation des INVARIS Professional Services-Teams mit der Programmleitung der PostFinance konnte die Umsetzung aller geplanten Aktivitäten effizient und zeitgerecht durchgeführt werden.

Über INVARIS

Die INVARIS Informationssysteme GmbH wurde 1986 gegründet und beschäftigt an ihrem Hauptsitz in Eisenstadt (Österreich) ca. 50 Mitarbeiter.

Das Unternehmen hat sich in den 30 Jahren seines Bestehens zum führenden Anbieter von Standardsoftware im Bereich Output- und Dokument-Management entwickelt.

INVARIS wurde als finanziell stabiles und innovatives Unternehmen 2006 mit dem österreichischen Staatswappen ausgezeichnet und gewann 2013 den erstmals vergebenen ECM-Award Schweiz.

Zum Kundenstock zählen vor allem internationale Unternehmen aus den Branchen Banken und Finanzdienstleister, Öffentlicher Sektor und Energieversorger mit hohem Dokumenten-Volumen, wie z.B. Raiffeisen-Bankengruppe Österreich (A), Frankfurter Sparkasse (D), PostFinance (CH), Bundesagentur für Arbeit (D), Wiener GKK (A), Berlin Wasser (D), Energie Burgenland (A), MAN (D) oder Sixt (D).



Kontaktieren Sie uns:

INVARIS Informationssysteme GmbH
INVARIS Center
7000 Eisenstadt

Tel: +43 (0) 2682/ 64 000
info@invaris.com
www.invaris.com