

Nieuwe generatie automated document factory

In een van de volgende nummers van VIP komt een terugblik op Drupa (de grootste print/mail beurs die eens per vier jaar plaatsvindt, dit jaar van 29 mei tot en met 11 juni!). Om alvast 'warm te lopen', verschijnt een aantal artikelen dat nadrukkelijk refereert aan de markt van outputmanagement, print/mail-dienstverleners en aanverwanten.

Het verzenden van duizenden documenten per dag in een envelop is voor de ontvanger die er slechts één krijgt een vanzelfsprekendheid. Voor de verzender echter komt er redelijk wat bij kijken om deze aantallen per dag foutloos verzendklaar te krijgen. Zeker wanneer het een samengesteld documenten pakket betreft.

Het bij elkaar krijgen van de verschillende documenten die in één envelop horen op een volledig geautomatiseerde wijze en zonder fouten is een complex proces. Een proces dat nog verder onder druk staat gezien de veranderingen in verzending; niet iedereen wil zijn documenten meer per post ontvan-

gen. Wat zijn de gevolgen voor de bedrijfsprocessen en de afhandeling?

Het gebeurt gelukkig nog maar zelden dat er in de post een document is bijgevoegd dat eigenlijk niet voor de ontvanger bestemd was. Het betreft hier uiteraard niet het verkeerd bezorgen, maar de fout is dat er een document extra in de envelop zit. De mogelijkheden voor het inrichten van een infrastructuur voor het foutloos verwerken van verschillende documenten vanuit verschillende bronnen die tezamen in één envelop moeten, is de laatste jaren sterk verbeterd. De optimalisatie van deze infrastructuur, bestaande uit hardware en software, is als gevolg van wettelijke regelgeving, erg hard gegaan. Zo kan het verzenden van bepaalde type informatie naar de verkeerde ontvanger niet alleen vervelend zijn maar ook leiden tot wettelijke sancties.

Foutloos verzenden

Een tiental jaren geleden is de ontwikkeling gestart voor het foutloos kunnen verzenden van samengestelde documenten in een envelop. De term Automated Document Factory (ADF) is hier toen ontstaan. Een Automated Document Factory is een omgeving waar miljoenen documenten worden verwerkt van afdruk tot envelop. De Automated Document Factory is traditioneel gezien een grote printfabriek met afwerkingapparatuur en de nodige software voor de procescontrole. Doelstelling was om met minimale arbeid en maximale procesondersteuning de documentstromen foutloos te verwerken.

Het lijkt op het eerste gezicht wellicht simpel om de juiste documenten in de juiste envelop te stoppen. Bij voldoende inzet van arbeidskrachten en controles kan er een nagenoeg foutloos proces worden ingericht. Wanneer het echter gaat om duizenden of miljoenen documenten wordt het handmatig verwerken hiervan een kostbare zaak. Vanuit de redenering rond arbeidskosten is dan ook de ontwikkeling ingegeven voor de automatisering van de documentdistributie. Het documentdistributieproces is gebaseerd op een complexe infrastructuur van bedrijfsprocessen, printers, diverse typen afwerkingapparatuur en additionele hardware en software voor de procescontrole. Het configureren van een dergelijke infrastructuur is voorbehouden aan de specialisten.

Infrastructuur

De infrastructuur bestaat uit een samenvoeging van diverse apparatuur van verschillende leveranciers. Een afstemming of de apparatuur met elkaar kan samenwerken is dan ook een eerste, basale vraag. Voor de uiteindelijke configuratie zal een aantal vragen moeten worden doorlopen. Belangrijk uitgangspunt is hierbij het uiteindelijke product en de doelstelling van het product. Zo kunnen andere eisen worden gesteld aan een welkomstpakket voor een creditcard dan aan een overzicht van een investeringsportfolio of voor een levensverzekering met zijn voorwaarden, rendementen en overige productinformatie. De gewenste afwerking, van losbladig tot netjes ingebonden in een harde kaft, speelt een rol. Maar ook de eventuele confidentialiteit en beveiliging van de



Oscar Dubbeldam

documenten, als er bijvoorbeeld een pincode is bijgevoegd. Ook wanneer het een waarde-document betreft kan een extra beveiliging op het papier zelf vereist zijn. Allemaal elementen die hun invloed hebben op de uiteindelijke infrastructuur.

Een infrastructuur die een foutloze verwerking garandeert is een aanzienlijke investering. Elk document (afzonderlijk stuk papier) moet gedurende het gehele proces in de gaten worden gehouden. Aan het eind van de rit moet het proces 'zeker' weten dat het aantal documenten dat in de envelop zit ook daadwerkelijk het bedoelde aantal was. Hiervoor is een reeks van hardware- en softwareoplossingen voorhanden. Een van de bekendere voorbeelden is de streepjes die we terugvinden op de correspondentie van bijvoorbeeld de verzekeringsmaatschappijen. Deze streepjes worden gebruikt om tijdens het print- en afwerkingproces te controleren of de juiste documenten (en het aantal) in de juiste envelop gaan.

Complexer

De laatste jaren is er een complicerende factor bijgekomen voor de Automated Document Factory. Waar voorheen de ADF de printfabriek was, komen daar nu functies bij die te maken hebben met de laatste documentcommunicatietrends. Documenten worden immers allang niet meer alleen in papieren vorm verstuurd. Ook de e-mail verzending is tegenwoordig een belangrijk kanaal. De ADF beperkt zich niet meer tot de papieren productie, maar wordt verbreed naar een multi-channel productie.

Integratie met elektronische archivering is gewenst. De contentmanagement-systeemimplementaties worden meer en meer gebruikt voor de ontsluiting van het (kanten)-dossier op het Internet of Intranet. Een geprint document moet direct worden opgenomen in de CMS-toepassing.

Compliance regels

Via rapportages moeten kunnen worden aangetoond dat een specifiek document op die datum en die tijd door het proces is verwerkt en is afgeleverd aan de post. Postoptimalisatie is essentieel voor de kosten van verzending. Het betreft hier het samenvoegen van verschillende documentstromen, ook als ze over meerdere dagen zijn verspreid. Een andere belangrijke ontwikkeling is het toevoegen van een aantal bijlagen (marketing flyers) op basis van het gewicht van het poststuk. Soms is het handiger om een flyer van lagere prioriteit weg te laten, als dit tot

gevolg heeft dat de postzegel van een lager tarief kan zijn.

De integratie van de Automated Document Factory-functionaliteit met het gehele bedrijfsproces wordt steeds belangrijker. Het wel of niet toevoegen van een marketing flyer om kosten te besparen is een beslissing waar veel afdelingen mee te maken hebben. Marketing, verkoop, financiën, IT en facility management hebben allemaal hun inbreng en beweegredenen.

De rol van de ADF is langzaam aan het verschuiven van alleen uitvoerend naar beleidsondersteunend. Dit heeft voor alle spelers vergaande gevolgen. Zo zullen de leveranciers hierop moeten gaan inspelen met de positionering van hun producten. Het verandert van producttechnisch naar bedrijfsoplossing. In de organisatie zullen de bedrijfsprocessen moeten worden bekeken om te zien welke voordelen er te halen zijn met een tweede generatie ADF. Zijn de besparingen dusdanig dat het de investering waard is en wat zijn de gevolgen op documentrespons gebied? En als laatste, de softwareleveranciers die de noodzakelijke integratie met elektronische distributie moeten ondersteunen. De totalen aan het eind van het distributieproces moeten nog steeds kloppen. De printafdeling van vandaag is de multi-channel documentcommunicatieafdeling van morgen. □

*De auteur, Oscar Dubbeldam is werkzaam bij Strategy Partners Nederland.
Oscar.dubbeldam@strategy-partners.nl*

UNISYS Enterprise Content Management

'ECM is meer dan software installeren en inrichten'

- Security
- Open Source
- Microsoft .NET applicatie ontwikkeling
- Realtime Infrastructuur (NT, LINUX, Storage, Scanning)
- Application Services (SLA - Software as a Service)

UNISYS
imagine it. done.