

# Managed Archiving & Document Services.



### Das Offering innerhalb des Portfolio-Clusters.

**Managed Archiving & Document Services**

Die wachsende Flut von Dokumenten bindet besonders in Unternehmen mit großen Kundenstämmen erhebliche personelle und finanzielle Ressourcen. Unmengen von Briefen, Faxen und E-Mails müssen gelesen, geschrieben, gedruckt, versandt und verwaltet werden. Wer seinen Aufwand dafür begrenzen und die Kosten senken möchte, nutzt für das Management seiner Dokumente Managed Archiving & Document Services (MA&DS) von T-Systems. Dieser modular aufgebaute Dokumentenservice erfüllt effizient und wirtschaftlich alle branchenspezifischen Anforderungen im Umgang mit Dokumenten. Mehr noch: Er hat viele Ideen für Business-Erfolg im Gepäck.

Das Angebot umfasst Lösungen und Services für das komplette Dokumentenmanagement – von Eingang mit Scan, zielgerichteter Verteilung über die revisionssichere Archivierung bis hin zu ausgehenden Massendruck-Services bzw. dem elektronischen Dokumentenversand. Unternehmen beziehen MA&DS dynamisch nach Bedarf und können sich auf diese Weise von heute auf morgen flexibel auf neue Marktsituationen einstellen.



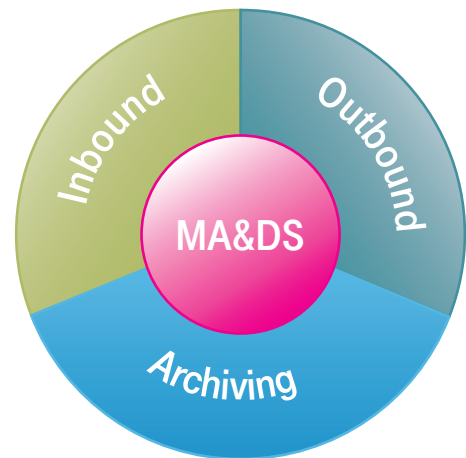
 = Cloud-Based Service

# Auf neuen Wegen empfangen, senden, archivieren.

Managed Archiving & Document Services besteht aus den drei Lösungsmodulen Outbound, Archive und Inbound. Sie enthalten alle erforderlichen Leistungen, damit Unternehmen ihre B2B- und B2C-Kommunikationsbeziehungen lückenlos sicherstellen und die Dokumente revisionssicher aufbewahren können.

T-Systems betreibt die dafür notwendigen Applikationen, Datenbanken und die elektronische Plattform. Unternehmen beziehen die Ressourcen bedarfsgerecht als Dynamic Services.

Die elektronische Plattform integriert alle Kommunikationswege (Multi-channel) und ist für den Datenaustausch an die jeweiligen Geschäftsprozesse des Kunden angebunden, etwa das Rechnungswesen (z. B. Amdocs), Enterprise Resource Planning (z. B. SAP), Data-Warehouse (z. B. Cognos), Customer Relationship Management (z. B. Siebel) sowie die Mitarbeiter der Kunden-Hotline. Auch Kunden, Partner, Lieferanten und Händler können mit einbezogen werden. Als herstellerneutraler ICT-Dienstleister kann T-Systems jede Umgebung anbinden.



## Managed Archiving & Document Services – Offering-Elemente.

### 1. Outbound Services.



Um die Informationen für Kunden medienübergreifend aufzubereiten, werden die angelieferten Daten zusammengeführt, formatiert und dann mit kundenindividuellen Layoutvorgaben per E-Mail, Fax oder Brief zugestellt bzw. zum Download im Webportal bereitgestellt. Beispiele dafür sind Angebote, Rechnungen, Gehaltsabrechnungen und Versicherungspolizen.

#### Print Services.

Bei den Print Services kombiniert MA&DS den elektronischen Dokumentenservice mit dem Druck- und dem Versandprozess. Im Fokus stehen größtmögliche Qualität, Sicherheit und Kostenersparnis durch die dynamische Wahl des Dokumentenmediums. Die individuellen Möglichkeiten sind nahezu unbegrenzt.

- Schwarz-Weiß- und Vollfarbdruck (einschließlich Transpromotion)
- Formate nach ISO 269 / DIN 678 von C6 bis B4
- Barcode unterstützte Beilagensteuerung
- Sealer-Technik, z. B. für PIN- und TAN-Versand
- Erstellung von Versandetiketten
- Versandmanagement mit Auslieferungsterminen
- Versandkontrolle über Data Matrix Code
- Einfügen von Rückantwortkuverts
- Rücklaufbearbeitung: Rücklauferfassung, Adressprüfung, erneute Zusendung

#### Vordefinierte Leistungspakete für Outbound Services

| Document Simplex Print   | Document Duplex Print   | Document Simplex Fullcolor Print  | Document Duplex Fullcolor Print  |
|--|---|---|--|
|  |   |   |  |
| Das Leistungspaket besteht aus: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Datenverarbeitung</li><li>▪ Einseitigem schwarz/weiß Druck</li><li>▪ Versandvorbereitung</li><li>▪ Einem Druckauftrag für mindestens 1000 Einzelseiten</li></ul> | Das Leistungspaket besteht aus: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Datenverarbeitung</li><li>▪ Doppelseitigem schwarz/weiß Druck</li><li>▪ Versandvorbereitung</li><li>▪ Einem Druckauftrag für mindestens 1000 Einzelseiten</li></ul> | Das Leistungspaket besteht aus: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Datenverarbeitung</li><li>▪ Einseitigem Vollfarbdruck</li><li>▪ Versandvorbereitung</li><li>▪ Einem Druckauftrag für mindestens 1000 Einzelseiten</li></ul> | Das Leistungspaket besteht aus: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Datenverarbeitung</li><li>▪ Doppelseitigem Vollfarbdruck</li><li>▪ Einem Druckauftrag für mindestens 1000 Einzelseiten</li></ul> |

### 2. Archiving Services.



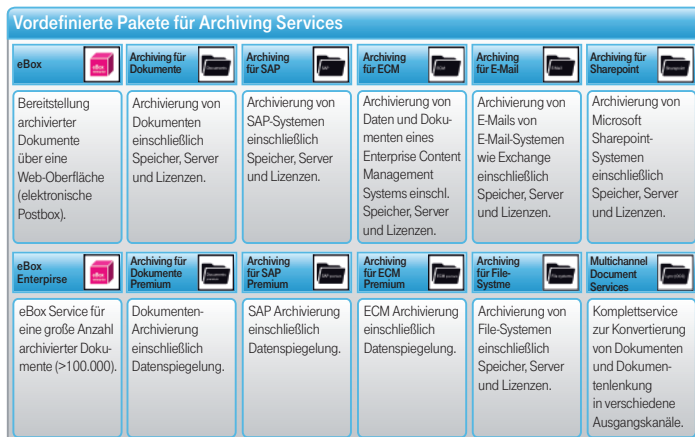
Das auf Langzeitarchivierung ausgelegte System archiviert alle Dokumente, die in der Kommunikation mit Kunden und Partnern anfallen, z. B. aus den Mailsystemen Lotus Notes und Microsoft Exchange. Aber auch Dokumente aus Microsoft SharePoint und SAP-Systemen werden sicher abgelegt. Berechtigte Mitarbeiter können die elektronisch abgelegten Schriftstücke jederzeit und an jedem Ort über eine gesicherte Webschnittstelle abrufen.

Das System vermeidet automatisch die mehrfache Speicherung von identischen Dokumenten (Single Instance). Dank der hohen Datenkomprimierung und der bedarfsgerechten termingenauen Löschung bleibt der Speicherplatz geschont.

Für alle geschäftsrelevanten Dokumente besteht laut Handelsgesetzbuch § 257 eine Aufbewahrungspflicht von 6 bis 10 Jahren. Mit Archiving Services können sich Unternehmen der gesetzeskonformen Archivierung aller Dokumente sicher sein.

#### eBox.

Ein Plus an Sicherheit und Individualität bringt die eBox – die standardisierte Lösung für den Austausch elektronischer Dokumente zwischen Anbietern, Lieferanten und Händlern. Dabei handelt es sich um eine Webanwendung zum Abruf von Dokumenten mit Volltext- und Metadatensuche. Ein nutzerfreundliches Portal wird nach den Design-Wünschen des Kunden gestaltet und bei Bedarf in dessen Website eingebettet. Dieser hat via Authentifizierung und Autorisierung stets einen kontrollierten und sicheren Zugriff auf die Dokumente.



#### Nutzen.

Unternehmen können mit T-Systems beim Management von Dokumenten erhebliches Effizienzpotenzial ausschöpfen. Der maximale Effekt entsteht, wenn alle drei Offering-Elemente zum Einsatz kommen. Sie beschleunigen die Abläufe im Dokumentenmanagement und verbessern die entsprechenden Geschäftsprozesse.

#### Compliance & Security

- Hoher Qualitäts- und Sicherheitsstandard unter Einhaltung gesetzlicher Fristen, etwa dem § 257 im Handelsgesetzbuch (HGB) bezüglich der Aufbewahrungspflicht von Geschäftsunterlagen von 6 bis 10 Jahren für Kaufleute
- Elektronische Signatur
- Verschlüsselte Datenübertragung

#### Kosteneffekte.

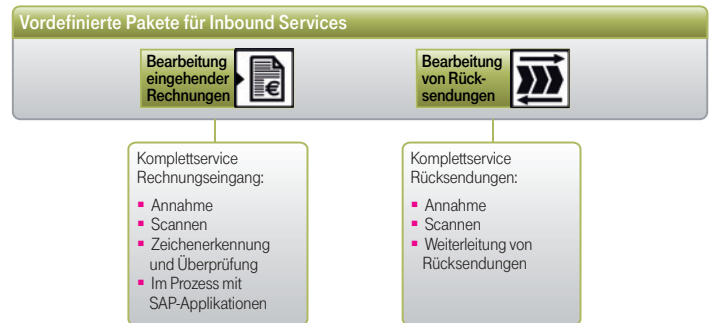
In vielerlei Hinsicht sparen Unternehmen mit MA&DS. Ein großer Posten sind die Personalkosten, die durch den sinkenden Aufwand für Posteingangsbearbeitung, Logistik und Materialverwaltung, Archivierung, Aufbereitung und Versand ebenfalls zurückgehen. Die Auslagerung der wichtigsten Systeme spart auf lange Sicht eigene Investitionen in Hard- und Software, die entlang des Dokumentenmanagements notwendig sind, z. B. für Scan-Technik, Datenbanken, Verschlüsselung. Der hohe Datendurchsatz und die Volltextsuche senken den Aufwand für die Suche ganz erheblich.

Durch die Optimierung des Druck- und Versandprozesses können große Beträge eingespart werden. Voraussetzungen dafür sind: zustellerübergreifendes Versandmanagement, Postleitzahlen/ Geocode-optimierte Versandsteuerung, webbasierte Archivlösungen, Briefversand und Internet kombinierbar, dynamische Wahl des Dokumentenmediums, Einhaltung und Berücksichtigung nationaler Anforderungen.

## 3. Inbound Services.



Wer seinen Posteingang via E-Mail, Fax und Brief effizient und automatisiert bearbeiten möchte, erhält mit Inbound Services auf lange Sicht eine zuverlässige Lösung. Sie umfasst beim Brief z. B. das Öffnen, Scannen, Erkennen und Typisieren (OCR/ICR), Nachbearbeiten, Bereinigen, die inhaltliche Analyse, automatische Sortierung und Priorisierung der Dokumente. Schließlich werden sie über flexible Schnittstellen zielgerichtet weiterverteilt – zum Beispiel an Archivierungs- und CRM-Systeme bzw. über ein Postkorbverteilungssystem an die zuständigen Mitarbeiter. Die lernfähigen und intelligenten Systeme optimieren fortwährend die Verteilungsregeln und generieren entsprechende Antwortvorschläge.



Unternehmen beziehen bei MA&DS die ICT-Ressourcen ganz nach Bedarf, mal mehr, mal weniger, ohne für die Spitzenlast ausgelegte Kapazitäten teuer vorhalten zu müssen. Sie bezahlen nur die in Anspruch genommenen Leistungen und Ressourcen.

#### Wachstumseffekte.

Unternehmen mit einer hohen Anzahl an Kunden und einer großen Menge an wechselnden Dokumenten wie etwa in der Telekommunikationsbranche, bei Postunternehmen, bei Banken oder Versicherungen brauchen ICT-Leistungen, die der Dynamik von Geschäftsprozessen folgen.

#### Preismodelle.

Völlige Kostentransparenz und flexible Leistungsverrechnung nach dem „Pay for what you use“-Modell unter Berücksichtigung der vereinbarten KPIs.

#### Service Levels.

Mit dem hohen Standard-Service-Level und dem sehr hohen Premium-Service-Level sind insgesamt zwei Service Levels verfügbar.

#### Internationale Verfügbarkeit.

Europaweit, weitere Länder auf Anfrage.

Managed Archiving & Document Services von T-Systems.

## 17 Jahre Erfahrung.

Bereits im Jahr 2005 prognostizierte die Boston Consulting Group, dass sich der Markt von Print Services hin zu intelligenten Data Management Services entwickeln würde, optimiert in den Punkten Wirtschaftlichkeit durch Menge, Beschaffungsmaterial, IT-Systeme und Mitarbeiter. Für T-Systems hat diese Entwicklung schon vor 17 Jahren begonnen mit der Entwicklung eines Dokumentenmanagements, den heute ausgereiften Managed Archiving & Document Services. Für über 100 nationale und internationale Kunden ist T-Systems als Full-Service-Anbieter tätig. Allein im Jahr 2009 manage T-Systems 200 Mio. Sendungen pro Jahr mit 850 Mio. Druckseiten, zudem 6 Mio. generierte Webseiten. T-Systems hat mehr als 1 Billion elektronische Dokumente archiviert, 60 Terabyte archivierte Daten in der Administration.

MA&DS setzt auf Neutralität bei der Wahl der Druck- und Versanddienstleister, kombiniert und steuert diese im internationalen Dokumentenservice. MA&DS erzielt eine laufende Optimierung des Dokumentenversands nach Qualität, Innovation und Kosten für jeden einzelnen Kunden. Kunden profitieren von innovativen Druckzentren, flexiblen Druckkapazitäten sowie hoher Verfügbarkeit.



## Digitaler Vollfarbdruck / Transpromotion.

Mit dem digitalen Vollfarbdruck läutet T-Systems eine neue Ära im Massendruck ein. Durch die Weiterentwicklung des reinen Schwarz-Weiß-Drucks hin zur Farbe erschließen sich Unternehmen zahlreiche Vorteile. Neben dem Wegfall der firmenspezifischen Papieranlieferung erhöht der farbige Auftritt die Wiedererkennung um 70 %. Durch Farbdruck lassen sich außerdem Marketingkampagnen flexibel umsetzen. So können z. B. Beileger entfallen und Werbebotschaften direkt auf Standarddokumente, etwa eine Rechnung, aufgedruckt werden. Darüber hinaus lassen sich diese Werbebotschaften kundenindividuell gestalten (Transpromotion). Idealerweise erhöht die individuelle Kundenansprache das Cross- und Upselling.

### Referenzbeispiele:

- ista Deutschland GmbH
- S Broker AG & Co. KG
- KPT
- cws boco

## Herausgeber.

T-Systems International GmbH  
Hahnstr. 43d  
60528 Frankfurt am Main, Germany

## Kontakt.

T-Systems International GmbH  
Moltkestraße 4  
78467 Konstanz, Germany

dynamic-services@t-systems.com  
www.t-systems.de