Dokumente aus der Salesforce-Cloud

Anwenderbericht | Compart



Firmen stehen unter IT-Kostendruck und lagern daher mehr klassische Geschäftsanwendungen in die Cloud aus. Das betrifft auch die Dokumentenerzeugung. Die Schweizer Landesgesellschaft des World Wide Fund for Nature (WWF) erstellt und druckt Korrespondenzen, Begrüßungs- und Dankschreiben, Warenbegleitscheine, Etiketten und Einzahlungsscheine direkt aus Salesforce heraus. Die Anbindung erfolgt über standardisierte offene Programmierschnittstellen (API).

Die Corona-Pandemie hat die Digitalisierung in vielen Bereichen deutlich beschleunigt. Die meisten Unternehmen sehen neue Technologien als wesentliche Werkzeuge zur Bewältigung der Krise. In kürzester Zeit wurden Tausende von Mitarbeitern im Homeoffice vernetzt, neue digitale Kanäle für Marketing, Vertrieb und Support eröffnet und viele Systeme und Daten in die Cloud verlagert. Dabei hat sich gezeigt, dass die meisten Firmen in besonderen Situationen viel pragmatischer und innovativer agieren können, als man vorher zu hoffen wagte.

Doch bei aller Freude über das gemeinsame Erreichte steht die IT auch im Jahr 2021 vor vielen bereits bekannten Herausforderungen. Trotz oder gerade wegen der Krise wachsen die IT-Budgets nicht in den Himmel. Im Gegenteil: Viele CIOs stehen unter erheblichem Druck, die IT-Kosten weiter zu senken. Gleichzeitig „hinken“ aber viele Unternehmensprozesse und –strukturen den sich schnell wandelnden Anforderungen hinterher. Silostrukturen und die damit verknüpften Kernsysteme bleiben weiterhin die größten Hindernisse.

Im Juni 2020 organisierte der Marktanalyst Forrester eine Umfrage unter rund 170 IT-Entscheidern in Deutschland. Gefragt nach den IT-Prioritäten für die nächsten zwölf Monate, gaben sie an, dass die Themen Innovation, Geschwindigkeit sowie die Entwicklung neuer Fähigkeiten im Vordergrund stehen.[1] Forrester sieht jedenfalls für die kommenden Monate einen starken Trend in Richtung Cloud: Unternehmen, aber auch Behörden und Organisationen werden immer mehr klassische Geschäftsanwendungen in die „Wolke“ verlagern. So sind jetzt schon viele Standardlösungen in der Cloud verfügbar – man denke nur an Plattformen für ERP (SAP Cloud, Oracle Netsuite etc.) und CRM (u.a. Salesforce, Freshworks, Microsoft Dynamics, SugarCRM), auf die immer mehr Firmen zurückgreifen. Hier hat sich der Markt schon weitgehend auf einige wenige Player konsolidiert, die eine hohe Stabilität garantieren, basierend auf profundem Know-how und für ein breites Spektrum an Anwendungen bzw. Prozessen.

Hinzu kommt: Neue Technologien wie Docker, Kubernetes und OpenShift haben inzwischen eine hohe Marktreife erzielt und entwickeln sich rasant. Microservice-Architekturen können diese Technologien nutzen und halten verstärkt Einzug in die Unternehmens-IT. Der Trend hin zur verstärkten Verlagerung von klassischen Anwendungen in die Cloud wird sich damit noch weiter verstärken.

Executive Summary

Compart, international agierender Hersteller von Software für die Kundenkommunikation von Unternehmen und Behörden, entwickelte beim WWF Schweiz eine Architektur, mit der sich die Dokumentenerstellung über SaaS-Plattformen wie Salesforce.com recht einfach realisieren lässt. Ihr Grundprinzip besteht darin, dass Frontend (die Cloud-Anwendung) und Backend bei diesem Szenario voneinander getrennt sind. Eine wichtige Rolle spielt dabei die Lösung DocBridge® Impress.

1) Aus: Computerwoche online, 1.1.2021

Drucken aus der Cloud – geht das?

Für die Softwareanbieter bedeutet das, den Anwendern die Anbindung an SaaS-Plattformen so bequem wie möglich zu machen. Ein typischer Ansatz dabei ist, innerhalb der Cloud-Umgebung verschiedene Apps zur Verfügung zu stellen mit Zusatzfunktionen, die über die Standardlösung (ERP, CRM etc.) hinausgehen. Diese Apps lassen sich dann je nach Bedarf „hinzubuchen", quasi als Ergänzung zum SaaS-Basisprodukt. Stichwort Kundenkommunikation: Wie schön wäre es doch, beispielsweise aus der Salesforce-Cloud heraus omnichannel-fähige Dokumente zu erstellen, zu drucken und zu verschicken!

Einen attraktiven Architekturansatz dazu bietet beispielsweise Compart. Der international agierende Hersteller von Software für die Kundenkommunikation von Unternehmen und Behörden verfügt mit DocBridge® Impress über eine Lösung, mit der sich die Dokumentenerstellung über SaaS-Plattformen wie Salesforce recht einfach realisieren lässt. Grundprinzip der von Compart entwickelten Architektur ist es, dass Frontend (die Cloud-Lösung) und Backend bei diesem Szenario voneinander getrennt sind.

Weitere Anforderungen an das neue System waren:

- Anpassung der Dokumentvorlagen flexibel und effizient über Textbausteine
- Korrekte Erzeugung von Schweizer Einzahlungsscheinen, die seit Juni 2020 den sogenannten Swiss QR-Code mit allen wichtigen Informationen der jeweiligen Einzahlung, Rechnung oder Überweisung enthalten müssen, um die Überweisung direkt im Schweizer eBanking vornehmen zu können.
- Fähigkeit, den jeweiligen Drucker an steuern und die Sendungen automatisch sortieren zu können (verschiedene Schächte mit A4-/A3-Papier sowohl mit als auch ohne Einzahlungsschein)
- Möglichkeit der Batchverarbeitung mit richtiger Sortierung nach Empfänger/ Adresse bei mehrseitigen Dokumenten
- Automatischer Start von Batchjobs zu einem festgelegten Zeitpunkt (z. B. morgens um 4.00 Uhr)
- Preview der fertigen Dokumente als PDF in Salesforce vor dem Druck
- Ablage der erstellten Dokumente direkt am Salesforce Objekt, für das es erzeugt wurde (z.B. am Kontakt) als PDF Dateianhang

Die Verbindung zwischen Front- und Backend erfolgt mittels DocBridge® Connect, einer explizit für die Integration von Compart-Anwendungen in eine Cloud-Plattform entwickelten Lösung. Sie stellt ein standardisiertes API zur Verfügung, welches das Frontend zur Kommunikation nutzen kann. Dabei ist das Backend so universell gestaltet, dass es nahezu unerheblich ist, in welcher Cloud-Umgebung es zum Einsatz kommt.

WWF Schweiz: Dokumentenerstellung in Salesforce

Wie das Ganze in der Praxis funktioniert, zeigt das Beispiel des Schweizer WWF (World Wide Fund For Nature). Die Landesgesellschaft der internationalen Natur- und Umweltschutzorganisation suchte im Zuge des Wechsels zur CRM-Plattform salesforce.com eine Lösung für das Dokumentenmanagement, mit der sie postalische Dokumente (Korres- pondenzen, Begrüßungs- und Dank- schreiben, Warenbegleitscheine, Etiketten, Einzahlungsscheine mit QR-Code) direkt in der Cloud erzeugen und lokal im unternehmenseigenen Rechenzentrum in Zürich drucken kann – und zwar in drei Sprachen (Deutsch, Französisch, Italienisch), was für Schweizer Unternehmen auf Grund der Mehrsprachigkeit im Land typisch ist.

Kommunikation über API

WWF Schweiz entschied sich für DocBridge® Impress auf Grund der Vielfalt an Dokumentformaten und Ausgabekanälen, die die Compart-Lösung verarbeiten bzw. bedienen kann.

DocBridge® Impress besteht aus zwei zentralen Komponenten: einem webbasierten Editor (DocBridge® Impress Designer) zur Erstellung und Pflege von Dokumentvorlagen (Templates) und einer Composition Engine (DocBridge® Impress Engine) für die Zusammenführung der Rohdaten mit dem Template zu einem fertigen Dokument.

Das Zusammenspiel zwischen Salesforce und DocBridge® Impress sieht bei der WWF Schweiz folgendermaßen aus: Die für die Dokumentenerzeugung not- wendigen Kundendaten (z. B. private und Firmenspender) liegen in der Cloud (Salesforce Dokumentenmanagement) und werden von dort über eine Standardschnittstelle (REST API) zwecks Dokumentenerzeugung an die Lösung DocBridge® Impress übertragen, die „on premise" auf einem Server im WWF-Rechenzentrum in Zürich läuft.

Dort werden die Daten mit dem für den je -weiligen Dokumententyp (Dankschreiben, Spendenquittung, Begrüßungsschreiben etc.) gültigen Template zusammengeführt. Das kann ad hoc mit Einzeldokumenten geschehen oder auch im Batch mit mehreren Datensätzen auf einmal (z. B. sämtliche erstellte Korrespondenz innerhalb eines bestimmten Zeitraums, die zu einem Stichtag X „produziert" werden soll).

Das fertige Dokument wird als PDF an Salesforce zurückgeliefert, dort als Preview angezeigt und im jeweiligen Kundenkontakt gespeichert. Auf diese Weise kann der Sachbearbeiter jederzeit nachvollziehen, welche Dokumente zu einem Kunden insgesamt erstellt und versendet wurden. Der Druck erfolgt lokal in Zürich. Dazu übermittelt DocBridge® Impress die Daten an die Printer, und nach erfolgreichem Druck gibt es eine entsprechende Rückmeldung an Salesforce.

Batch- und Transaktionsverarbeitung möglich

Begrüßungs- und Dankschreiben werden gesammelt und automatisiert als Batchjob verarbeitet bzw. gedruckt. Dagegen wird die Ausgabe der individuellen Korrespondenz, der Warenbegleitscheine und der Etiketten durch einen manuellen Prozess angestoßen. Dank der Druckersteuerung erkennt das System automatisch, welches Papier bzw. Formular aus welchem Fach genommen werden muss.

Die Erstellung und Anpassung der Vorlagen (Templates) wiederum erfolgt mit dem DocBridge® Impress Designer. Dabei kann festgelegt werden, für welchen Geschäftsvorgang (Leads, Opportunities etc.) welche Templates überhaupt zur Verfügung stehen.

Das heißt: Der Sachbearbeiter bekommt in seiner Anwendung nur diejenigen Vorlagen angezeigt, die für den jeweiligen Geschäftsvorgang zulässig bzw. gültig sind. Das erleichtert ihm die Arbeit.

Die Verbindung zwischen Frontend (Salesforce) und Backend (DocBridge® Impress) wird über DocBridge® Connect hergestellt. Dabei handelt es sich um eine Schnittstellenschicht, welche die Erzeugung von Dokumenten mit den in DocBridge® Impress hinterlegten Templates ermöglicht.

DocBridge® Connect: Gateway zur Cloud

DocBridge® Connect ist also das zentrale Gateway zu Salesforce, über das die CRM-Plattform auf die Komponenten von DocBridge® Impress zugreift. Diese Architektur lässt sich auch für andere Systeme anwenden. So könnte man beispielsweise über DocBridge® Connect weitere SaaS-Plattformen mit der Dokumentenerstellung über DocBridge® Impress verbinden.

Das Projekt beim WWF Schweiz ist ein Meilenstein innerhalb der Cloud-Strategie von Compart. Der Softwarehersteller wird in den kommenden Monaten sein Portfolio dahingehend ausbauen, noch mehr Integrationen in gängige Cloud-Plattformen zu ermöglichen.

Business-Szenarien für weitere Cloud-Plattformen geplant

Tatsache ist, dass es einen starken Trend hin zu Cloud bzw. SaaS im Output- und Dokumentenmanagement gibt. Einsatzszenarien wie bei der WWF sind dabei nur ein Aspekt. Nicht nur die Dokumentenerstellung mit Druck, sondern auch andere Businessszenarien in der Kundenkommunikation lassen sich derart umsetzen. Compart wird daher in den kommenden Monaten die Grundlagen dafür schaffen, um nahezu die gesamte DocBridge® Produktfamilie mit weiteren Cloud-Plattformen zu verbinden.

Mit der Composition-Lösung lassen sich Dokumente erstellen und auf allen relevanten Kanälen versenden und auf unterschiedlichen Medien anzeigen: als gedruckte Seiten, als PDF im E-Mail-Anhang, als responsive HTML-Seite im Webbrowser und auf dem Smartphone/Tablet, über Messenger-Dienste etc. Jedes neue Dokument braucht nur einmal generiert zu werden und steht ohne größeren Aufwand für alle Medien zur Verfügung.

Die Architektur von DocBridge® Impress basiert auf der konsequenten Trennung zwischen einem web-basierten Editor (Impress Designer) und der eigentlichen Composition Engine (Impress Engine). Somit lassen sich je nach Einsatzszenario beide Komponenten gemeinsam nutzen oder aber auch eine direkte Anbindung der Impress Engine an bestehende Applikationen über Webservices (API) realisieren.

DocBridge® Impress bedeutet einen Paradigmenwechsel im Dokumentendesign: Die Erstellung erfolgt unabhängig von einer vorgegebenen Seitengröße und basiert auf offenen Standards.

Die Software

DocBridge® Impress ist eine skalierbare, plattformunabhängige und cloudfähige Software für das seiten- und geräteunabhängige Design von Dokumenten, die auch von Anwendern ohne profundes IT-Know-how bedient werden kann. Die mit DocBridge® Impress erstellten Dokumente sind omnichannel-fähig und barrierefrei gemäß PDF/UA und WCAG. Mit DocBridge® Impress erhalten Benutzer einen schnellen Zugang zu allen modernen, digitalen Kommunikationskanälen.
Mit der Composition-Lösung lassen sich Dokumente erstellen und auf unterschiedlichen Medien anzeigen bzw. versenden: als gedruckte Seiten, als PDF im E-Mail-Anhang, als responsive HTML-Seite im Webbrowser und auf dem Smartphone/Tablet, über Messenger-Dienste (WhatsApp etc). Jedes Dokument braucht nur einmal erstellt zu werden und steht ohne größeren Aufwand für alle Kommunikationskanäle zur Verfügung.
DocBridge® Impress kommt einem Paradigmenwechsel im Dokumentendesign gleich: Die Erstellung erfolgt unabhängig von einer vorgegebenen Seitengröße und basiert auf offenen Standards.

Die wichtigsten Spezifika sind:

- HTML5 erweitert um druckrelevante Funktionen
- Hinterlegung von Business- und Sprachlogik
- Integrierte Verwaltung von Templates, Bildern, Textbausteinen und anderen Ressourcen für konsistente und stimmige Dokumente
- Individuelle Vorschau für jeden Ausgabekanal schon während der Erstellung ("What You See is What You Mean")

Compart AG
Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Deutschland
Telefon: +49 7031 6205-0
info@compart.com

www.compart.com