

Nutzung von Infinica im Kontext Dokumentenverarbeitung bei UPC Austria

UPC AT IT
2009



Inhaltsangabe

1. UPC stellt sich vor
2. Infinica bezogene Kennzahlen
3. Verwendete Ausgabekanäle
4. Transaktionen Fluss
5. Ausgabebeispiele
6. Monitoring
7. Entscheidungen die getroffen wurden
8. "Hands on"
9. Fragen



UPC stellt sich vor

Allgemeine Fakten

- 1978 gegründet
- Ein führender Anbieter von Breitband Internet-, TV- und Telefon-Services in Österreich
- 90 % aller österreichischen Haushalte und Unternehmen (Stand 30.06.2009) liegen im Versorgungsgebiet
- UPC versorgt in Österreich 725.000 Kunden mit 1.239.000 Diensten, diese beinhalten 545.000 TV-Kunden, 426.000 Breitband Internet-Kunden und 268.000 Festnetztelefon-Kunden
- Umsatz aus dem Privat- und Firmenkundengeschäft betrug im Jahr 2008 365 Mio. Euro
- 1.100 Mitarbeiter sind für UPC in Österreich tätig

Infinica bezogene Kennzahlen

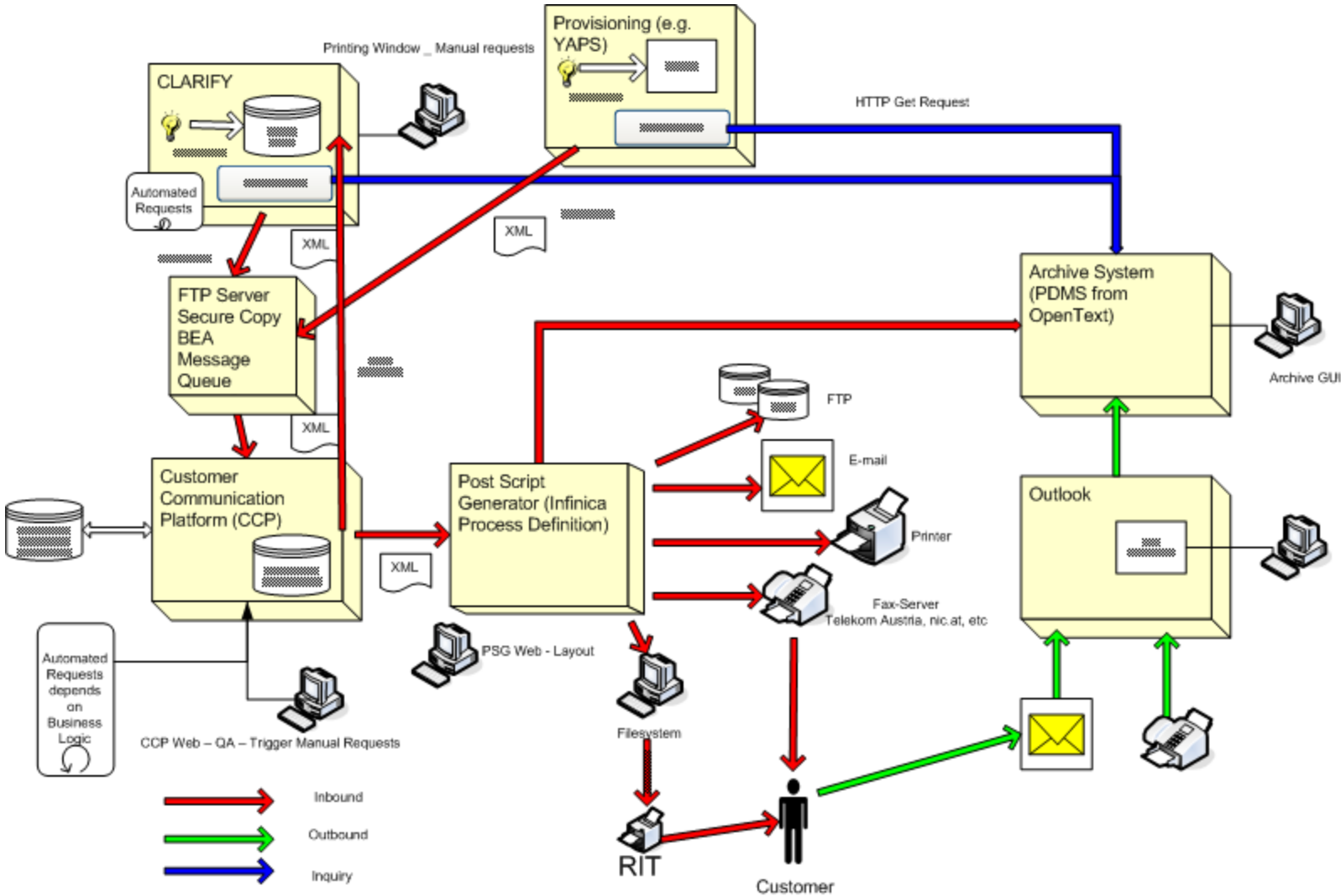
Lösungskennzahlen:

- 197 XSLT Templates im Einsatz
- ~2600 Dokument / Tag (Teilweise wird ein Dokument an mehrere Ausgabemedien übermittelt, daher ergeben sich ~3500 Transaktionen pro Tag)
- Anzahl aller Ausgabenmedien 44(Drucker, MX Gateway, FTP Server, Archiv Server, Netzwerk-Shares)
- Anzahl der unterschiedlichen Ausgabekanäle 9: Printer, Fax, Email, OpenText (aka IXOS), FTP, Filesystem, TIFF, PDF, PDF mit Signatur (E-Bill)
- Verteilte Architektur

Verwendete Ausgabekanäle

- Ein verwendeter Ausgabekanal kann prinzipiell 1:1 einer Prozess IPD (Infinica Process Definition) zugeordnet werden.
- Für den Aufruf des Infinica Webservices müssen entsprechende Übergabeparameter (Output Format etc.) als auch ein Content XML übergeben werden.
- Das Webservice übernimmt den Content und startet die notwendigen Transformationen (Map mit XSLT etc.).
- Bei UPC befinden sich folgende Ausgabekanäle in Verwendung:
 - PostScript zu Drucker (die Drucker sind am Windows Server definiert)
 - Email an Microsoft Exchange Gateway
 - Archivierung in IXOS
 - FTP an FTP Server (OS RedHat)
 - PDF bzw. TIFF Erstellung auf ein Network Share
 - PDF Signierung für Rechnungsübermittlung

Transaktionen Fluss



Ausgabebeispiele

Vertrag

1. Allgemeine Daten			Kontakt
Kundennummer	1298599		www.upc.at
Anrede	Herr	Titel	e-mail
Name od. Firma	MICHAEL KRISTEK	Geb.-Dat.	25.05.1975
Anschlußadresse	1200 Wien, Drexler Str. 114/2F		info@upc.at
Buchungadresse	MICHAEL KRISTEK		Tel. (01) 960 60 600
	1200 Wien, Drexler Str. 114/2F		Fax: (01) 960 60 980
Telefon privat	069019807687	Fax	Interne Vermerke
Telefon Büro		Telefon mobil	Samstagsdaten
e-mail	Michael.Kristek@upc.at		09.05.2007

2. Ich bestelle das gültige Angebot

UPC Triple Pack (UPC Digital TV, UPC Digital Phone, UPC Digital TV, dshello classic)
UPC Digital TV, UPC Digital Phone, Telekom TV, dshello classic
Ergebnisnachweis, Digital TV Total, Premiere Super
Bitte beachten Sie, dass die Kombinationen mit DSH und allen Paketen, die einen dieser Dienste enthalten, gilt 12 Monate Mindestanzugsdauer.

3. Meine Telefonnummer

Telefonnummer	Telefonbuchbeitrag

4. Meine Bankverbindung

Kontostartnummer	00076002275
Konto lautet auf	Michael Kristek
Kontostandort	60000 ÖSTERREICHISCHE POSTSPARKAASSE

Hiermit ermächtige ich Sie widerruflich, die von mir zu entrichtenden Zahlungen für die Inanspruchnahme von Leistungen aus diesem sowie aus ähnlichen weiteren Verträgen mit UPC Telekom Wien GmbH im Bereich Festnetztelefonie, Internet und TV bei Fälligkeit zu Lasten meines Kontos mittels Lastschrift einzuziehen. Damit ist auch meine kontoführende Bank ermächtigt, die Lastschriften einzulösen, wobei für dies keine Verpflichtung zur Einlösung besteht, insbesondere dann, wenn mein Konto die erforderliche Deckung nicht aufweist. Ich habe das Recht, innerhalb von 42 Kalendertagen ab Abbuchung ohne Angabe von Gründen die Rückbuchung bei meiner Bank zu veranlassen.

Ich bestätige die Richtigkeit und Vollständigkeit meiner Angaben und anerkenne die Leistungsbeschreibungen, Ergänzungsbedingungen und beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen der UPC Telekom Wien GmbH als Vertragsbestandteil. Ich bin damit einverstanden, per elektronischer Post über ähnliche Produkte oder Dienstleistungen von der und durch die UPC Gruppe kontaktiert zu werden. Ich bin damit einverstanden, für Marketing- und Werbezwecke von Unternehmen innerhalb der UPC Gruppe kontaktiert zu werden.

Bei Vertragsauflösung eines oder mehrerer Dienste oder des Vertragsverhältnisses mit der UPC GmbH oder bei Änderung des Standorts werde ich automatisch auf das dann gültige Paket oder Einzelangebot laut geltenden Ergänzungsbedingungen umgestellt.

UPC Telekom Wien GmbH, Neulagerweg 39-40, A-1120 Wien, Firmenbuchnummer FN36116
Kommunikation, Österreich - Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien, ORF-Nr. 322387

Ihr bestellter Dienst wurde aktiviert! - Nachricht (HTML)

Klicken Sie hier, um Bilder herunterzuladen. Um Ihre Privatsphäre besser zu schützen, hat Outlook den automatischen Download von Bildern in dieser Nachricht verhindert.

Von: myservice@upc.at
An: Kristek, Michael
Cc:
Betreff: Ihr bestellter Dienst wurde aktiviert!

Gesendet: Mi 09.05.2007 11:41

Anlagen: 37761_1298599.pdf (68 KB)

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde!

Herzlichen Dank, dass Sie sich für einen (weiteren) Dienst von entschieden haben.

Der von Ihnen bestellte Dienst wurde bereits aktiviert und steht Ihnen zur Verfügung.

Mit diesem Mail übersenden wir Ihnen Ihren Vertrag. Bitte bewahren Sie diesen sorgfältig auf. Eine Kopie des Vertrages wird auch von uns gespeichert und steht im Kundenbereich von upc.at (MyUPC) zum Download zur Verfügung.

Sollten Sie Fragen dazu haben, stehen wir Ihnen gerne unter unserer Servicehotline **(01) 960 60 600** zur Verfügung.

Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen mit Ihrem neuen Dienst.

Ihr UPC Telekom Team

PS: Die allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie [hier](#).
Zum Öffnen des Dokuments benötigen Sie Acrobat Reader, zum Downloaden unter <http://www.adobe.de/products/acrobat/readstep2.html>

Widerrufsrecht gem. § 5e KSchG
Bitte beachten Sie, dass Verbraucher innerhalb einer Frist von sieben Werktagen von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag zurücktreten können. Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragschlusses zu laufen, wobei Samstag nicht als



Monitoring

Mittels BMC Patrol werden die wichtigsten Windows Services (Apache Tomcat, C# Services), Server Erreichbarkeit als auch das Betriebssystem überwacht. Packages und Procedures der Oracle DB schicken zusätzlich Error Emails sofern Exceptions abgefangen werden.

The screenshot displays the BMC Portal interface. On the left, a tree view shows the 'Objects' hierarchy, including 'UPC', 'Dashboards', 'Infrastructure', and 'Usergroup views'. Under 'Infrastructure', 'Windows Service' is expanded to show 'Application Collection Status', 'Monitored Services', 'Stopped Services', and 'Apache Tomcat'. The 'State' section on the right shows a table with columns 'Status and Parameter', 'Currently', and 'History'. The 'State' parameter is listed as 'Started'. Below this, an email preview is shown with the following content:

Von: ccp@upc.at
An: Kristek, Michael
Cc:
Betreff: Fehler in CCP (DSSDAT01)!

Folgender Fehler in CCP ist aufgetreten :

ORA-06508: PL/SQL: could not find program unit being called

User : print_executive
Session ID : 78970545
SID : 383
Terminal : VIEPCCP001
IP-Adresse : 10.146.1.86

Dieses Mail wurde automatisch erstellt und versendet.

On the right side of the interface, there is a 'BMC PORTAL' header and a table with columns 'Date', 'Time', and 'Value'. The table contains a list of timestamps and the word 'Started'.

Date	Time	Value
Tuesday, November 3, 2009	04:48:55 PM CET	Started
	04:43:55 PM CET	Started
	04:38:55 PM CET	Started
	04:33:55 PM CET	Started
	04:28:55 PM CET	Started
	04:23:55 PM CET	Started
	04:18:55 PM CET	Started
	04:13:55 PM CET	Started
	04:08:55 PM CET	Started
	04:03:55 PM CET	Started
	03:58:55 PM CET	Started
	03:53:55 PM CET	Started



Entscheidungen die getroffen wurden

Gezielte und bewusste Entscheidungen die zur Optimierung und Kostenreduktion getroffen wurde und wie Infinica hier unterstützt

- Elektronische Rechnungsübermittlung eines Signierten Rechnungs PDFs um Portokosten zu reduzieren – Viermal im Monat werden zwischen 40.000 und 90.000 PDFs von Infinica eingelesen, vollautomatisch Signiert und für den weiteren Prozess vorbereitet (etwa 1500 PDF Signierungen pro Minute)
- Implementierung von Abteilungsdruckern – Da die Druckeransteuerung von Infinica über den Windows Drucker Spooler umgesetzt wird, ist es einfach und schnell neue Drucker zu implementieren, Drucker Typen Gleichheit ist von Vorteil um Probleme mit seitenabständen zu vermeiden
- PDF Ausgabe ins Filesystem mittels Infinica und anschl. sFTP Übermittlung an die Raiffeisen IT um Druckkosten zu optimieren, als auch die Portokosten durch Massenaufgabe der RIT zu senken.

“Hands on”

Zeit von den Folien ins „wirkliche Leben“ einzutauchen.

- Kurze Beschreibung der vor Infinica befindlichen C# .NET auf Basis Oracle 10g selbst Entwickelten Applikation (CCP = Customer Communication Platform)
- Aufrufen der Dokumente Preview
- Ausdrucken auf Drucker
- Schreiben ins Filesystem
- Kurzer Blick auf den Infinica Designer

Fragen

Zeit für Fragen, am besten bei einem Kaffee ☺



upc