

Bridging Letter Content Management

KEY FEATURES

RELEASE 10.4.0 en hoger

- Snel en eenvoudig brieven definiëren op basis van gegevens uit het systeem
- Gepersonaliseerde brief inhoud gebaseerd op condities op de geselecteerde data
- Opgemaakte brief in PDF of RTF formaat of standaard XML formaat voor extern printen
- Online inzien verzonden of te verzenden brieven (direct benaderbaar vanuit willekeurig scherm als zoom functionaliteit)
- Opmaak via MS Word (RTF) (de zo genaamde stylesheet); opmaak kan gebruikt worden voor verschillende brieven en hoeft slechts eenmalig te worden gedefinieerd!
- Preview functionaliteit om inhoud en opmaak samen te voegen en te bekijken voordat de brief is verstuurd
- Brieven templates en inhoud kunnen gekopieerd, herbruikt/gedeeld over verschillende brieven en eenvoudig aangepast worden.
- Aanpassen brief voordat deze verstuurd wordt inclusief autorisatie model.
- Goedkeuringsworkflow op aangepaste brief.
- Volledig inzicht in verstuurd en ontvangen documenten.
- Eenvoudige zoekmethode documenten via zo genaamde koppelingen met willekeurige entiteiten.
- Eenvoudige setup lijsten en rapportages.

Bridging Letter Content Management stelt u in staat snel en eenvoudig, zonder technische ondersteuning mooi opgemaakte brieven uit de Oracle e-Business Suite te produceren en zelf te onderhouden.

Brieven maken en onderhouden

Hoewel het versturen van brieven en het aanmaken van documenten één van de belangrijkste functionaliteiten is die een applicatie dient te ondersteunen, kost het daadwerkelijk realiseren van een brief en vooral het aanpassen van een bestaand document vaak veel tijd en technische kennis, wat resulteert in hoge kosten en lange doorlooptijden. Ook bent u vaak afhankelijk van externe partijen, omdat u de technische kennis niet in huis heeft.

Letter Content Management echter biedt u de mogelijkheid om volledig via configuratie in de applicatie uw brieven te definiëren en te onderhouden en vervolgens als XML of PDF te printen of te versturen.

Trend: Layout en Inhoud scheiden

Een brief bestaat uit twee delen: wat moet er in de brief worden afgedrukt (inhoud) en hoe moet de inhoud worden opgemaakt (layout).

Inmiddels is iedereen het eens dat deze twee zaken van elkaar gescheiden horen te zijn, maar wel is het nog steeds vaak zo in bestaande oplossingen dat voor iedere brief een dataset (query of selectie van data) en een layout moet worden gedefinieerd. Aanpassing van de inhoud heeft dan vaak tot gevolg dat de layout ook aangepast dient te worden. Dit kan in sommige gevallen betekenen dat als u bv. een klantnummer op uw aanmaanbrief wilt afdrukken, u voor iedere soort aanmaanbrief (Herinnering, 1^e Aanmaning, 2^e Aanmaning, eventueel meertalig) deze aanpassing moet doorvoeren.

Of wat als u voortaan een ander logo wilt op uw brieven? Dan moet u al uw brieven aanpassen.

KEY BENEFITS

Bridging Letter Content Management biedt u de volgende voordelen

- Eenvoudig vastleggen en wijzigen brief inhoud via gebruikers schermen
- Mogelijkheid tekst conditioneel af te laten drukken op basis van door u gestelde condities
- Generieke tekstblokken kunnen worden gedeeld (bv. Standaard handtekening of marketing boodschap)
- Online bekijken van verzonden en te verzenden brieven
- Standaardisatie van uw brievenstijl
- Eenvoudiger onderhoud en hergebruik: condities en data formatteringen liggen centraal vast; niet versleuteld in data selecties of layout templates.
- Geen technische kennis nodig van Reports of propriety tool voor maken van data selectie.

Binnen Letter Content Management doen we dat anders. De brief zelf *configureert* u in het systeem.

Wat bedoelen we met configuratie? Iedere brief (of template) bestaat uit blokken van tekst die we (1) *in een bepaalde volgorde*, (2) *onder bepaalde condities* en (3) *op een bepaalde manier opgemaakt* willen afdrucken.

Neem als voorbeeld de volgende brief. Deze bestaat uit 5 blokken: het adres, de referentie, de inhoud van de brief, een stuk tekst dat we alleen deze maand willen afdrucken omdat de website is vernieuwd en een handtekening. Ieder blok moet op een bepaalde manier geformatteerd worden en moet in deze volgorde worden afgedrukt.

The diagram shows a letter template with five numbered blocks, each with specific formatting instructions:

- Adres blok**: Michiel Stiemer, Marathon 11, 1213 PG Hilversum. Formatted as "adres": bold and left-aligned.
- Referentie blok**: Betreft : orderbevestiging, Ordernummer: 203215. Formatted as "heading": labels bold and red, text in Arial 10.
- Gewoon tekst blok**: Geachte Heer Stiemer, Hartelijk dank voor het plaatsen van uw order bij Bridging Solutions. Voor het overzicht van de bestelde producten verwijst ik u naar het tweede blad van deze orderbevestiging. De bijlage vermeldt ook eventuele bonusartikelen. Wij willen u graag nog even wijzen op onze nieuwe huisstijl, let op de nieuwe kleuren en letters! Wilt u meer weten van ons bedrijf, bekijk dan ook onze nieuwe website www.bridging.nl! Formatted in Arial 10, no headings.
- Handtekening**: Bridging Solutions B.V., A. v.d Bee, Order Manager. Formatted in Arial 10, title in italics, underlined.

Additional notes: "Ook gewone tekst, maar alleen komende maand afdrucken" and the Bridging Solutions logo.

In de applicatie legt u deze vijf blokken vast. Voor ieder blok definieert u de volgorde, de inhoud en in welke stijl deze afgedrukt dient te worden ("Adres stijl", "Referentie stijl", "Text stijl" en "Handtekening stijl").

Omdat de meeste mensen het opmaken van een document het liefst in Word doen, is dat bij LCM ook het geval. Via een Word (RTF) template legt u vast hoe een bepaalde stijl moet worden afgedrukt.

In dit voorbeeld zijn in het word template dus 4 stijlen gedefinieerd (Adres, Referentie, Text en Handtekening). Dit Word template noemen we de stylesheet: in het Word template staat geen inhoudelijke tekst, er staat alleen dat een blok met als formatterings stijl "Text" altijd in Arial 10 moet worden afgedrukt.

WAT VINDEN ONZE KLANTEN?

“Sinds wij gebruikmaken van LCM kunnen wij inhoudelijke aanpassingen van een brief binnen een dag realiseren. Vandaag aangepast morgen op de bus, dit zonder afhankelijkheden van IT en of een printoendor. Voor wijzigingen is dit een tijdwinst van minimaal twee weken in vergelijking met de oude situatie..”

Ben van Schip

System Administrator

CSO Change Management

Casema

U heeft slechts één stylesheet nodig voor al uw brieven, zodat u eenvoudig een huisstijl kunt afdwingen voor al uw uitgaande documenten.

Zo wilt u bijvoorbeeld een blok met als stijl “Gewone text” altijd in Arial 10, of dit nu in de factuur, de aanmaning, de order bevestiging of een marketing mailing is.

Bij installatie leveren we een voorbeeld stylesheet met veel gebruikte stijlen mee, zodat u snel aan de slag kunt.

Het aanpassen van een brief bestaat dus uit het aanpassen van een vastgelegd blok tekst of het eenvoudig toevoegen van een blok tekst via de applicatie. Slechts enkele minuten werk, geen programmeerwerk en geen externen nodig!

En wilt u uw huisstijl aanpassen, dan hoeft u alleen in Word de stylesheet aan te passen en al uw brieven hebben een nieuwe stijl.

Dynamische inhoud en condities

Stel u wilt 3 soorten aanmaanbrieven versturen. Moet u nu 3 templates definiëren? Nee! Iedere aanmaanbrief bevat immers in principe dezelfde soort tekst; alleen sommige delen van de inhoud varieert afhankelijk van de situatie en de af te drukken gegevens. Maar het adres en de lijst met te betalen facturen is voor alle brieven gelijk.

In het systeem legt u daarom slechts één template vast voor de aanmaning.

Hoe zorgen we er nu voor dat de inhoud varieert afhankelijk van de af te drukken gegevens?

U wilt bijvoorbeeld afhankelijk van het geslacht van de ontvanger Geachte Heer of Geachte Mevrouw afdrukken.

U wilt een vriendelijke brief sturen als dit de eerste herinnering is, maar een minder vriendelijke brief als dit een aanmaning is.

Of u wilt indien er een grote openstaande post is, hier een reminder van afdrukken op de order bevestiging. Of misschien wilt u (alleen!) tussen kerst en oud en nieuw een kerstboodschap op al uw brieven afdrukken.

Maar wat u niet wilt is voor iedere mogelijke brief een nieuw document moeten definiëren of moeten aanpassen. Immers het aanpassen van de gelijke stukken tekst, levert dan erg veel onderhoud.

Al dit soort condities kunt u heel eenvoudig binnen LCM definiëren.

GEADVISEERD KENNIS NIVEAU

- XML (BI) Publisher
- System Administrator (lookup definities)
- Optioneel Oracle Workflow (functionele kennis voor modellering specifieke condities)

Daarnaast geeft u bij het vastleggen van een blok tekst aan wat de geldigheidsperiode is waarin dit blok mag worden afgedrukt, eventueel de taalcode die aan dit blok is gekoppeld en ook of andere condities van toepassing zijn waaronder dit blok tekst al dan niet wordt afgedrukt (bv. “alleen als deze klant in Groningen woont”, “alleen als deze klant nog nooit een herinnering heeft gekregen”).

Tevens kunt u aangeven onder welke condities überhaupt een brief moet worden gegenereerd. Bijvoorbeeld ‘Alleen als het openstaande bedrag > 5’, wilt u een aanmaanbrief versturen.

Dergelijke selectie criteria kunt u ook gebruiken voor het versturen van marketing brieven (“Alleen als de klant ouder is dan 25 jaar” en “Als de klant al een product van ons heeft”, etc).

Meertaligheid

LCM ondersteunt het versturen van brieven in de taal van de klant. Op het template kunt u opgeven in welk data element de taal van de klant is opgeslagen. Deze taal code wordt gebruikt voor het formatteren van nummers en datum velden in de taal van de klant.

Ook kunt u eenvoudig labels dynamisch vertalen in de taal van de klant, zonder dat u extra templates hoeft op te zetten of aparte stylesheets moet definiëren. Zo wordt ‘Invoice Number’ automatisch ‘Factuur nummer’ voor een nederlandse klant.

Preview

Op uw brief template kunt u ook aangeven dat bepaalde stukken tekst nog mogen worden gewijzigd voordat de brief verstuurd wordt. Bijvoorbeeld als uw call center medewerker gesproken heeft met de klant en een bepaalde afspraak heeft gemaakt, kan hij deze in een *custom text blok* vastleggen, zodat deze automatisch op de standaard brief wordt meegeprint.

Daarnaast kunt u vaste tekst blokken definiëren die optioneel zijn op een brief. De medewerker kan vervolgens kiezen welke tekst blokken wel en welke niet op de betreffende brief moeten worden opgenomen.

Ook kunt u ervoor kiezen deze brieven eerst nog te laten goedkeuren alvorens ze afgedrukt worden.

In beide gevallen kunt u de brief inkijken (via de applicatie, of via de goedkeurings workflow) voordat deze daadwerkelijk

ATTACHMENTS

Documenten kunnen gekenmerkt worden en automatisch gekoppeld aan willekeurig welk entiteit in de applicatie.

gegenereerd wordt, zodat u nog wijzigingen kan aanbrengen voordat de brief de deur uit gaat.

Review verzonden brieven

Het is voor u als gebruiker belangrijk dat u volledig inzicht hebt in welke brieven zijn verstuurd en op welk tijdstip. Ook de mogelijkheid om een brief opnieuw te laten afdrukken, is een veel gevraagde functionaliteit.

Hiertoe dient het Review scherm, waarin u niet alleen kunt terugzien welke brieven zijn aangemaakt, maar ook of deze zijn goedgekeurd en afgedrukt/verzonden.

Attachments

Binnen de Oracle e-Business Suite bestaat de attachment functionaliteit, waarbij u documenten aan een willekeurige entiteit kunt koppelen binnen de applicatie.

Met LCM kunt u hetzelfde doen. Een document is gekoppeld aan een entiteit; bijvoorbeeld een ontvanger. Maar een document kan ook gekoppeld worden aan een willekeurig aantal andere entiteiten. Zo kunt u de uitgezonden factuur koppelen aan de ontvanger, maar ook aan de factuur of aan bijvoorbeeld de order of het project.

Bij de setup van een brief template geeft u aan welke koppelingen het systeem automatisch dient te maken. U kunt hiervoor elementen uit de data laag gebruiken of vaste objecten selecteren waaraan het document gekoppeld dient te worden.

Type	Object Id Column	Object Display Column	Specific Object
Factuur	CUSTOMER_TRX_ID	TRX_NUMBER	
Betalafpraak	PROMISE_DETAIL_ID	PROMISE_DISPLAY	
Relatie	PARTY_ID	PARTY_NAME	

Ook kunt u achteraf nog extra koppelingen toevoegen nadat het document is aangemaakt.

Het grote voordeel hiervan is dat nu documenten vanuit verschillende invalshoeken te benaderen zijn. U kunt zien welke documenten een relatie heeft ontvangen, maar ook welke documenten zijn aangemaakt vanuit een bepaalde taak of welke brieven zijn verzonden vanuit een bepaald service request.

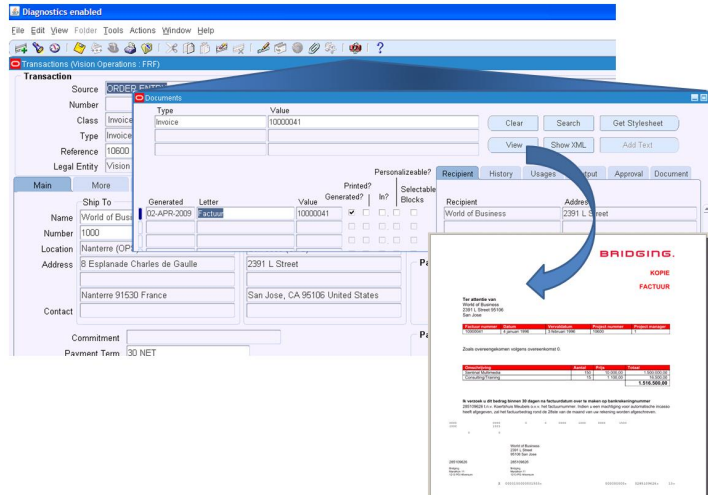
Tevens helpt het u gericht te zoeken naar uw documenten: zoek een document dat te maken heeft met dossier 12345 of zoek alle documenten die te maken hebben met een bepaalde betaalafpraak.

BEHEERS UW DOCUMENTEN STROOM

Met LCM beheert u uw volledige documenten stroom. Naast standaard templates kunt u ook master templates opzetten om uw brieven te groeperen. Zo kunt u eenvoudig een brief groep definiëren met daarin een hoofdbrief met daarin uw logo, een factuurbrief met een acceptgiro en een machtingsformulier voor automatische incasso op brief 3. U kunt hierbij gebruik maken van verschillende brief stijlen.

U kunt nu vanuit willekeurig welk eBusiness Suite scherm via het special menu (form personalization) de brieven inzien gekoppeld aan de gekozen entiteit.

Indien u hiervoor kiest kunt u een aparte LCM Attachment icon activeren om direct naar de LCM documenten te navigeren.



Tevens kunt u zien welke (reeds gegenereerde) brieven in de nabije toekomst worden geprint. Indien de klant contact met u opneemt, kunt u precies zien op welk tijdstip bijvoorbeeld de factuur daadwerkelijk verstuurd gaat worden.

Afhandelen ontvangen post

Een handige toepassing van de koppelingen en het overzichtsscherm is het automatisch koppelen van een aantal ingescande brieven aan een taak Post Afhandelen.

Bij het inscannen van de poststukken kunnen deze automatisch worden gekoppeld aan bijvoorbeeld een taak. Deze taak benadert u bijvoorbeeld via de universal workqueue binnen de applicatie. Via de automatisch geïnstalleerde zoom navigeert u naar alle documenten die gekoppeld zijn aan deze taak.

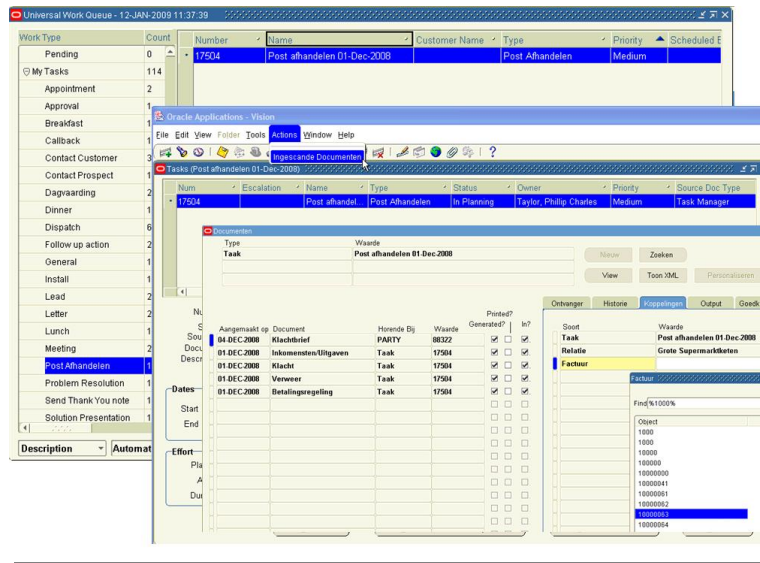
U kunt nu de documenten direct inzien door [View Document] te bekijken zodat u de extern vastgelegde brieven kunt bekijken en aan de juiste entiteit in de applicatie kunt koppelen.

Heeft u bijvoorbeeld een klachtbrief ontvangen over een factuur: koppel deze dan direct aan de juiste relatie en

SELECTIE TEMPLATE

U hoeft niet hard te coderen welk template gebruikt dient te worden voor het afdrucken van een type document. Het systeem bepaalt op basis van de door u gedefinieerde selectie criteria welk template in welke situatie van toepassing is.

factuur. Bij het vastleggen van de klacht in het systeem kunt u nu vanuit de klacht en vanuit de factuur direct de klachtbrief opnieuw inzien.



Taak: Post afhandelen met ingescande documenten. Taak uitvoerder koppelt betreffende document aan juiste entiteiten voor verdere verwerking.

Veel klanten zijn veel tijd kwijt aan het afhandelen van de ingekomen post. LCM helpt u dit proces te vereenvoudigen en te stroomlijnen.

Automatische selectie template

In de praktijk zult u vaak meerdere templates hebben voor een zelfde soort brief. Bijvoorbeeld meerdere factuur templates of meerdere soorten bevestigingsbrieven afhankelijk van de gegevens die zijn vastgelegd. Het systeem kan op basis van de selectie criteria automatisch bepalen welk template wanneer van toepassing is.

U kunt in het systeem (via configuratie) bepalen wanneer LCM moet kijken of er templates geprint moeten worden. U definieert bijvoorbeeld 'Als er een service request wordt geupdate naar status Vastgelegd'. Het systeem genereert nu zelf de trigger met bijbehorende code om alle templates van dit type (in dit geval bijvoorbeeld Service Request) te checken en indien voldaan is aan de selectie criteria af te drukken.

VOORBEELDEN VAN DOCUMENTEN MET LCM

Een aantal (niet uitputtende lijst van) voorbeelden van brieven die u met LCM kunt realiseren en de wijze waarop deze worden aangeroepen.

- Orderbevestiging – Automatische selectie juiste template vanuit Order Workflow.
- Factuurprint – Automatische triggering zodra factuur wordt geprint in het systeem.
- Inkooporder – Via concurrent programma met parameters voor selectie inkooporder.
- Bevestigingsbrief bij vastleggen service request, ofwel automatische selectie ofwel via een concurrent programma waarbij de medewerker het template kiest.
- Bevestigingsbrief bij vastleggen betaalafspraken in Collections, automatische selectie zodra een betaalafpraak wordt vastgelegd.
- Bevestigingsbrief bij vastleggen disputes in Collections of Receivables, automatische selectie zodra een dispute wordt vastgelegd.
- Setup Documentatie via concurrent programma.
- Eenvoudige mailings via concurrent programma.
- Aanmaانبrieven, automatische selectie vanuit Collections Strategy Workflow.

Een andere methode om een LCM document aan te maken is via concurrent programma's. Hierbij kunt u ook zelf parameters definiëren die gebruikt kunnen worden voor de selectie van uw gegevens (bijvoorbeeld bij het printen van de inkooporder).

Genereren Setup Documentatie met LCM

Naast standaard documenten zoals de factuur, de inkooporder, bevestigingsbrieven bij service requests, betaalafspraken of klachten, kunt u LCM ook gebruiken om setup documentatie af te drukken vanuit het systeem. Hiervoor maakt u gebruik van zo genaamde Master Templates. Voor ieder onderdeel van de setup (bv. Transactie Types, Lookup waarden, Organisaties, etc) definieert u een subtemplate die in een master template worden samengevoegd.

Voor het printen van de setup gebruikt u een apart stylesheet met daarin stijlen gebruikt voor uw setup documentatie. Hiermee is uw setup documentatie altijd up to date!

Genereren Marketing Mailings met LCM

Voor het genereren van mailings definieert u een LCM template met daarop de condities waaronder een klant een mailing dient te ontvangen. Als data biedt u een view aan met de klanten die u mogelijk een brief wil sturen. Het systeem zal op basis van de selectie criteria die u kiest bepalen of deze mailing naar de klant dient te worden verstuurd.

Migratie tussen omgevingen

LCM biedt standaard migratie tools om templates van de ene naar de andere omgeving over te zetten zodat u altijd een up-to-date versie hebt van uw laatste template.

Definitie lijsten en rapportages

LCM ondersteunt ook de registratie van lijsten (bv. Openstaande posten lijst) en rapportages (bv. Aangepaste brief rapport, Factuurprint). Op basis van de definitie wordt automatisch een concurrent programma aangemaakt met de juiste parameters, welke een LCM template aanroept. U hoeft dus geen eigen concurrent programma's te definiëren of packages te schrijven om LCM te activeren voor een specifieke rapportage of lijst.

VEEL GESTELDE VRAGEN

- Vervangt LCM BI Publisher?
- Kan ik de verstuurde brief inzien?
- Kan ik het beheer decentraliseren?

LCM en BI Publisher (veel gestelde vragen)***Vervangt LCM BI Publisher (XML Publisher)?***

Nee, LCM is een uitbreiding op BI Publisher, waarbij layout en data gecentraliseerd worden vastgelegd, zodat onderhoud en hergebruik worden vergemakkelijkt.

LCM maakt gebruik van BI Publisher en diens Bursting Engine voor het samenstellen en versturen van de output

Het is echter niet meer nodig om kennis van Oracle Reports of SQL te hebben voor het samenstellen van de data.

Hiervoor maken we gebruik van database views, waarvan er diverse worden meegeleverd.

Kan ik te allen tijde de verstuurde brief inkijken?

Ja, de gegenereerde output in XML wordt opgeslagen, samen met een verwijzing naar de gebruikte layout. We slaan in principe dus niet de hele brief in PDF formaat op, zodat niet onnodig beslag op opslagcapaciteit wordt gelegd.

In de tijd kunnen meerdere layout versies worden gebruikt, maar u kunt altijd de layout zien welke is gebruikt bij het versturen van de brief.

Via het Review Letter scherm kunt u voor iedere ontvanger alle brieven die zijn verstuurd of worden verstuurd inzien.

Kan ik het beheer decentraliseren?

Ja dit is mogelijk. Op een template kunt u aangeven welke gebruikers en/of rollen rechten hebben een template te beheren. Deze rollen en/of autorisaties kunnen vervolgens via een speciaal scherm alleen content van de tekst blokken aanpassen.

U kunt aangeven welke blokken beheerd kunnen worden en ook of de gebruiker alleen content of ook data elementen mag wijzigen die gebruikt worden.

Bv als de inhoud is 'Uw factuur &&TRX_NUMBER&&', kunt u aangeven dat wel de tekst mag worden aangepast, maar dat data verwijzingen (TRX_NUMBER) niet gewijzigd mag worden.

**BRIDGING
MAAKT HET VERSCHIL**

Verschil. Bridging maakt het waar. Dat moet ook wel. Helemaal in deze competitieve markt. Verschillende klanten. Verschillende problemen. Verschillende oplossingen. Standaard denken levert namelijk vaak, te vaak, luie oplossingen op. Tijdelijk bovendien. Bridging bekijkt een probleem anders. Alsof het om de eigen zaak gaat. U bent geen klant. Maar eerder een collega. Of beter nog, een partner. Toegevoegde waarde die u vanaf dag één merkt. Dát maakt het verschil. Punt.



Bridging is Oracle Gold Partner en Reseller en sinds 1998 actief in de Oracle e-Business Suite (EBS) markt. Bridging levert Oracle Applications consultancydiensten op het gebied van implementatie, integratie, conversie, migraties, maatwerk, rapportage en beheer.

De missie van Bridging is het creëren van de hoogste waarde voor haar klanten, medewerkers en partners. Hierbij streeft Bridging ernaar om met deze belanghebbende een lange termijn relatie op te bouwen gebaseerd op win-win.

Bridging is in 2005 door Oracle gekozen als 'Best Newcomer' partner.

Het onderscheidende vermogen van Bridging ligt in kwaliteit, kennis CRM (front office) en Logistiek (back office), brede kennis, flexibiliteit/klantgerichtheid en innovatieve oplossingen zoals de Bridging Letter Content Management oplossing die gebaseerd is op BI Publisher.

Bridging consultants beschikken over uitgebreide ervaring van Oracle Customer Relationship Management, Oracle Financials, Oracle Distribution, Oracle Projects en de nieuwste Oracle technologie zoals AD Framework met OA extensies, BI Publisher. Door te investeren in trainingen, interne workshops voor kennisoverdracht en participeren in innovatieve projecten (inmiddels zijn we bij drie R12 projecten betrokken) lopen wij voorop als het gaat om EBS kennis en onderliggende technologie.

*Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Bridging,
(info@bridging.nl), tel: +31 (0) 6 1305 54 76.*

BRIDGING.