

gi

GELDINSTITUTE

Bank-IT und
Organisation für Entscheider.

Strategie: SEPA-Studie
von ibi research

Bank-IT: Kredite
via Facebook?

Security: Die Bank
optimal schützen

Uwe Seltmann,
Geschäftsführer der
icon Systemhaus GmbH

Personalisierte Kundenkommunikation

Wettbewerbsvorteile schaffen

Wettbewerbsvorteile schaffen

Personalisierte Kundenkommunikation.

Für Banken ist die Bereitstellung von Informationen, sowohl elektronisch als auch in Form von Papier, eines der wichtigsten Bindeglieder zu ihren Kunden. Das enorm gestiegene Volumen an Geschäftsdokumenten bedingt ein leistungsfähiges Korrespondenzsystem sowie die Integration aller relevanten Informationen zum aktuellen Geschäftsvorgang in die Kundenkorrespondenz.

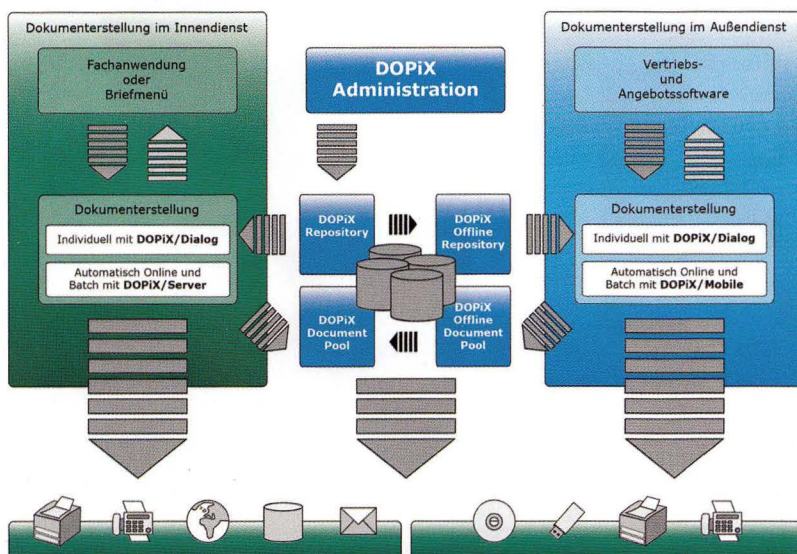
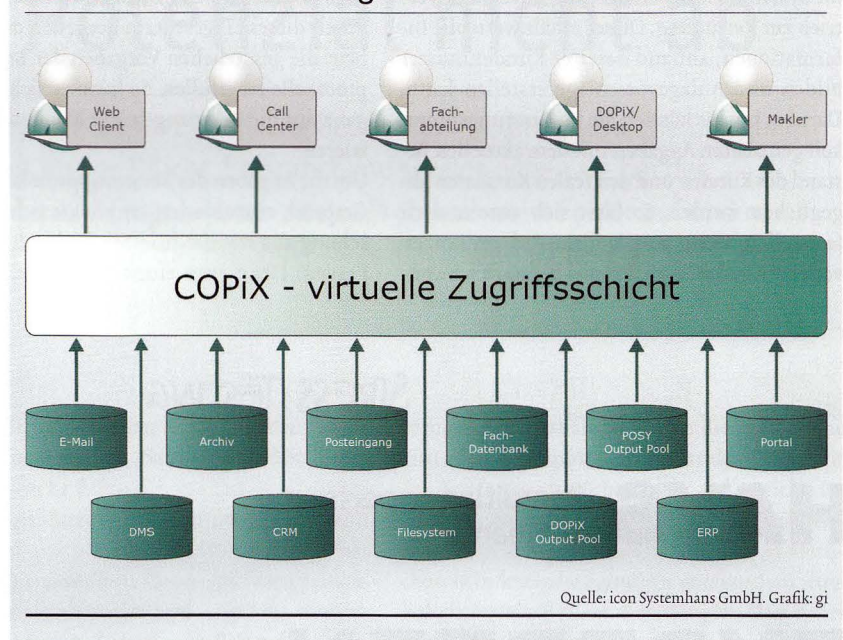
Anschreiben, Angebote und Berichte als Brief, als E-Mail oder als PDF zum Download im Portal sind die „Visitenkarte“ eines Unternehmens und bestimmen maßgeblich, wie dieses von Kunden wahrgenommen wird. Eine individuelle sowie effiziente Kundenkorrespondenz über den vom Empfänger präferierten Kommunikationskanal wird zum ausschlaggebenden Unterscheidungsmerkmal. Unternehmen, deren Geschäftsprozesse wesentlich auf der Erzeugung und Verarbeitung von Dokumenten basieren, haben heute vor allem zwei Themen im Fokus: Die Standardisierung der Dokumentenerstellungsprozesse sowie die Reduktion der Anzahl der beteiligten Systeme. Wer es schafft, Dokumentenprozesse zu optimieren, kann mit hohen Einsparpotenzialen rechnen und die Qualität seiner Korrespondenz verbessern.

Allerdings müssen einige Hürden überwunden werden: So ist die Integration in bestehende Geschäftsprozesse und IT-Umgebungen sowie die Unterstützung aller gängigen Kommunikationskanäle alles andere als trivial. Typischerweise sind verschiedene Anwendungen zum Erstellen, Bearbeiten und Versenden der Korrespondenz in einem Unternehmen im Einsatz, die In-

halte nur mit großem Aufwand für die verschiedenen Kommunikationskanäle aufbereiten können. Darüber hinaus kommen die Effizienz-

potenziale erst richtig zum Tragen, wenn alle Arten der Dokumentenerstellung durch ein System unterstützt werden.

COPIX: Die Content Integration Platform von icon



Dokumentenerstellung – individuell oder im Batch?

Geschäftsdokumente werden immer als Teil eines Geschäftsprozesses erzeugt. Dieser gibt vor, aus welchen der führenden Systemen Daten übernommen und über welchen Kommunikationskanal die erstellten Dokumente ausgegeben werden. Als eine der wenigen Lösungen am Markt unterstützt DOPIX alle Arten der Dokumentenerstellung: interaktiv, prozessintegriert oder im Batch – unabhängig von Hardware, Betriebssystem, Datenformat und Kommunikationskanal. Für die individuelle Erstellung von Geschäftskorrespondenz enthält DOPIX einen flexiblen und leistungsfähigen WYSIWYG-Editor, der individuell konfiguriert werden kann. Abhängig von der zugewiesenen Rolle können sich Sachbearbeiter auf die Texterstellung kon-

zentrieren, ohne sich mit der Formatierung, der Ausgabe oder dem Dokumentenversand auseinanderzusetzen zu müssen.

Mehr Durch- und Überblick

Nicht selten existieren neben dem eigentlichen Korrespondenzsystem zahlreiche Insellösungen. Häufig entstehen diese durch Übernahmen anderer Unternehmen, die ihre eigenen Korrespondenzlösungen mitbringen, oder durch die Unflexibilität vorhandener Legacy-Systeme, die von einzelnen Geschäftsbereichen umgangen werden. Dadurch können am Firmensitz genauso Insellösungen entstehen wie in Außenstellen und Filialen. Diese erschweren die einheitliche und standardisierte Dokumentenerstellung. COPIx erlaubt eine 360°-Sicht auf alle Informationen und Dokumente in den angebundenen Systemen. Für den Zugriff auf diese Informationen spielt es keine Rolle, in welchen Systemen oder Archiven sie liegen. Sachbearbeiter haben eine einheitliche Sicht auf alle Informationen zum aktuellen Geschäftsvorgang mit allen Möglichkeiten der elektronischen Weiterverarbeitung. Standardkonnektoren bilden die Schnittstelle zu bestehenden Systemen. Ist die Verbindung erfolgt, stehen sowohl den Sachbearbeitern als auch anderen Systemen sämtliche Inhalte transparent und leicht zugänglich zur Verfügung. Alle bereits vorhandenen Applikationen, Archiv- und Ablagesysteme können genutzt werden und weiter im Einsatz bleiben.

SEPA ab 2014 verbindlich

SEPA (Single Euro Payments Area) umschreibt einen europaweit standardisierten Zahlungs-



Michael Herrmann, Abteilungsleiter SC/zentrale Business Services bei der ING-DiBa AG: „Dank der Unterstützung durch icon haben wir unser Ziel erreicht und verfügen nun über eine Kundenkommunikation aus einem Guss. Wir vermeiden die Redundanz verschiedener Briefformate und durch die Konzentration auf eine zentrale Druckerzeugung können wir auch Kosten einsparen.“



raum, der ab 1. Februar 2014 für die Länder der Eurozone rechtsverbindlich wird. Zwei Jahre später wird er Pflicht für Unternehmen außerhalb der Eurozone, die Zahlungen in Euro leisten oder erhalten wollen. Aktuelle Studien belegen, dass 45 Prozent der SEPA-konformen IBAN-Nummern (International Bank Account Number), die Großunternehmen der Eurozone speichern, nicht über die entsprechenden gültigen BIC-Codes (Bank Identifier Codes = internationale Bankleitzahl) verfügen, um eine Transaktion erfolgreich abschließen zu können. Laut An-

gaben der Europäischen Kommission verursacht jede fehlgeschlagene Transaktion Kosten von mindestens 50 Euro. Da in der Eurozone jährlich rund 34 Milliarden Zahlungen abgewickelt werden, besteht hier Handlungsbedarf.

Auswirkungen auf die Dokumentenerstellung

Die durch SEPA bedingte Umstellung auf IBAN und BIC bedeutet, dass zahlreiche Formulare und Dokumente angepasst bzw. neue Dokumentenvorlagen erstellt werden müssen. Darüber hinaus müssen bestehende Informationen verknüpft, validiert und den Dokumentenerstellungsprozessen zur Verfügung gestellt werden. Der in DOPIx integrierte Dokumentenvorlagen- und Formular-Designer erleichtert die schnelle und exakte Ausrichtung und Wiederverwendung von Ressourcen wie Logos, Firmenschriften oder Textbausteinen. Da eine Änderung im zentralen Repository genügt, um das jeweilige Element automatisch in allen Vorlagen zu aktualisieren, lassen sich Corporate-Design und Compliance-Richtlinien einfacher einhalten.

Auch der Entwicklungs- und Pflegeaufwand sinkt deutlich. So können bestehende Dokumentenvorlagen leicht geändert werden, um geänderte gesetzliche Anforderungen mit minimalem Aufwand zu erfüllen. Mit COPIx können bestehende Informationen leicht zusammengeführt, validiert und um extern berechnete Elemente ergänzt werden.

Damit bietet sich COPIx als Integrationsplattform aller im Unternehmen verfügbaren Informationen an. Die Darstellung von Geschäftsvorgängen mit Hilfe von COPIx ist weit mehr als die Sammlung von Informationen und Dokumenten: Sie bietet neben ständiger Aktualität den Vorteil einer permanenten, redundanzfreien Informationsverwaltung. Jedes einzelne Informationsobjekt, ob Dokument, Informationen in unstrukturierter Form oder Entscheidungsergebnis einer Workflowaufgabe, wird sofort an der richtigen Stelle im Dokumentenerstellungsprozess eingefügt.

Fazit

Multikanalfähige Korrespondenzsysteme entfalten dann ihre vollen Möglichkeiten, wenn alle zum aktuellen Geschäftsvorgang relevanten Informationen leicht in die Kundenkommunikation einbezogen werden können. Integrierte Enterprise-Content- und Output-Management-Lösungen schaffen die besten Voraussetzungen, um auch für künftige Entwicklungen im Bereich der effizienten und individuellen Kundenkommunikation gerüstet zu sein.

Facts: icon Systemhaus

Bereits seit 1995 bietet die icon Systemhaus GmbH renommierten Versicherungen, Banken, Energie- und Industrieunternehmen umfassende Kundenkorrespondenzlösungen an.

Die Kundenkorrespondenzplattform DOPIx (DOcument Platform in eXcellence) deckt die komplette Bandbreite von hochvolumigen, einzelorientierten, interaktiven und prozessintegrierten Funktionalitäten ab und wird auch für anspruchsvollste Kundenkommunikation eingesetzt. Die Integrationslösung COPIx (Content Platform in eXcellence) erlaubt eine 360°-Sicht auf alle Informationen und Dokumente in den angebundenen Systemen. Für den Zugriff auf diese Informationen spielt es keine Rolle, in welchem System sie liegen.

Die icon Suite ist weit mehr als eine Korrespondenzlösung. Die icon Community bildet ein starkes Netzwerk hervorragender Experten, bestehend aus Kunden, Partnern und Spezialisten, die gemeinsam ihren Beitrag zur Weiterentwicklung der icon Suite leisten. In ihrem Stammsitz Stuttgart beschäftigt die icon Systemhaus GmbH mehr als 100 hochqualifizierte Spezialisten.

www.icongmbh.de