



Isis Papyrus unterstützt individuelle Leistungen der Fachbereiche

## Mission possible

Abb.: Fotolia, Greg Epperson



**Harald Grumser, Compart,**  
über die Zukunft des Mehrkanal-Outputs.



**Michael Krebs, Canon,**  
sieht große Synergien im Highend-Printing.



**Tilla Schröder, Profiforms:**  
PDF gegen AFP. Wer gewinnt?



**Günter Kaiser, Neopost:**  
Warum E-Rechnungen sich schnell durchsetzen.

**Icon: Customer-Communication-Management schafft Wettbewerbsvorteile**

# Große Effizienzpotenziale

Kundenkommunikation ist ein zentrales Thema, bei dem Anbieter punkten können. Entscheidend dabei ist, die Kundenkommunikation so zu „managen“, dass sie kundenindividuell ist, Relevanz für den Empfänger hat, für alle Mitarbeiter des Unternehmens verfügbar ist und kosteneffizient erstellt werden kann. Hier kommt Icon ins Spiel.

Korrespondenz in einem Unternehmen im Einsatz, die Inhalte nur mit großem Aufwand für die verschiedenen Kommunikationskanäle aufbereiten können. Hierbei gibt es große Effizienzpotenziale, die erst dann richtig zum Tragen kommen, wenn alle Arten der Dokumentenerstellung durch ein System wie Dopix unterstützt werden.



Uwe Seltmann, geschäftsführender Gesellschafter, Icon Systemhaus GmbH: „Mit Dopix lassen sich die gegensätzlichen Anforderungen ‚optimale Kundenorientierung‘ und ‚hohe Effizienz der Prozesse‘ unter einen Hut bringen.“

Alltag in Unternehmen: Zur kosteneffizienten Kommunikation mit ihren Kunden setzen Unternehmen auf weitestgehend standardisierte Prozesse – sehr zum Leidwesen der Kunden, die sich eine individuelle Bearbeitung wünschen, bei der ihr Anliegen im Vordergrund steht. Auf der anderen Seite ist für Unternehmen die Bereitstellung von Informationen, sowohl elektronisch als auch in Form von Papier, eines der wichtigsten Bindeglieder zu ihren Kunden.

## Kundenbindung

Laut Untersuchungen der Verbraucherzentrale reagieren ca. 80 Prozent der Kunden besonders sensibel darauf, wie ihr Anbieter bei Anfragen agiert: Gute Anbieter können hier punkten und ihre Kunden binden. Anbieter, die ihre Kunden mit standardisierten Floskeln

abspeisen, werden diese verlieren. Das amerikanische Analystenhaus Forrester spricht sogar vom „Zeitalter des Kunden“ und beschreibt den Zusammenhang zwischen guter Kundenkommunikation und dem wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen.

Die zentrale Frage lautet also: Wie können Unternehmen ihre Kundenkommunikation so „managen“, dass diese kundenindividuell ist, Relevanz für den Empfänger hat, für alle Mitarbeiter des Unternehmens verfügbar ist und dennoch weitestgehend automatisiert und damit kosteneffizient erstellt werden kann?

Die Integration in bestehende Geschäftsprozesse und IT-Umgebungen sowie die Unterstützung aller gängigen Kommunikationskanäle bedarf langjähriger Erfahrung. Typischerweise sind verschiedene Anwendungen zum Erstellen, Bearbeiten und Versenden der

## Differenzierung

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 konzentrieren, ohne sich mit der Formatierung, der Ausgabe oder dem Dokumentenversand auseinander setzen zu müssen. Uwe Seltmann, geschäftsführender Gesellschafter, Icon Systemhaus GmbH: „Mit Dopix lassen sich die gegensätzlichen Anforderungen ‚optimale Kundenorientierung‘ und ‚hohe Effizienz der Prozesse‘ unter einen Hut bringen. Unsere Kunden nutzen mit Dopix diese Möglichkeiten. Sie verfügen damit über entscheidende Differenzierungsmerkmale beim Kunden und senken gleichzeitig sogar noch Prozesskosten.“ ([www.icongmbh.de](http://www.icongmbh.de))

Revisionssicherheit Kundenbindung  
**Customer** Workflow-Management  
 Textgovernance Communication  
**Management** Compliance