



Inotec: Verantwortungsvolle Unternehmensführung



**... so nachhaltig wie
die Menschenrechte**



Stefan Welcker
Perceptive,
über die
Strategie
nach der
Saperion-
Übernahme.



Thomas Funke
Compact:
Integration von Input- und Output birgt enorme Vorteile.



Uwe Seltmann, Icon, sieht riesige Potenziale in der Kundenansprache.



ECM WORLD

ECM World:
vom 3.-4. Juni
in Düsseldorf.
Das neue
Format für
Wissenstransfer
verspricht
hohen Praxis-
nutzen.

Flexibles Customer-Communication-Management

Vorteile im Wettbewerb

Eine gezielte und gute Kundenkommunikation ist eine Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen. Der enorm gestiegene Anspruch an eine moderne Kundenkommunikation bedingt ein leistungsfähiges, unternehmensweit verfügbares Customer-Communication-Management (CCM), das alle Ausgabekanäle und -formate unterstützt. Wie das geht, beschreibt Uwe Seltmann, geschäftsführender Gesellschafter der Icon Systemhaus GmbH, in seinem Beitrag.

Die schriftbasierte Kommunikation mit Kunden per Brief, E-Mail oder PDF zum Download im Portal bestimmt maßgeblich, wie ein Unternehmen von Kunden wahrgenommen wird. 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 revisionssicher nachvollzogen werden kann?



Uwe Seltmann, geschäftsführender Gesellschafter, Icon Systemhaus GmbH: „Die schriftbasierte Kommunikation mit Kunden per Brief,

E-Mail oder PDF zum Download im Portal bestimmt maßgeblich, wie ein Unternehmen von Kunden wahrgenommen wird.“

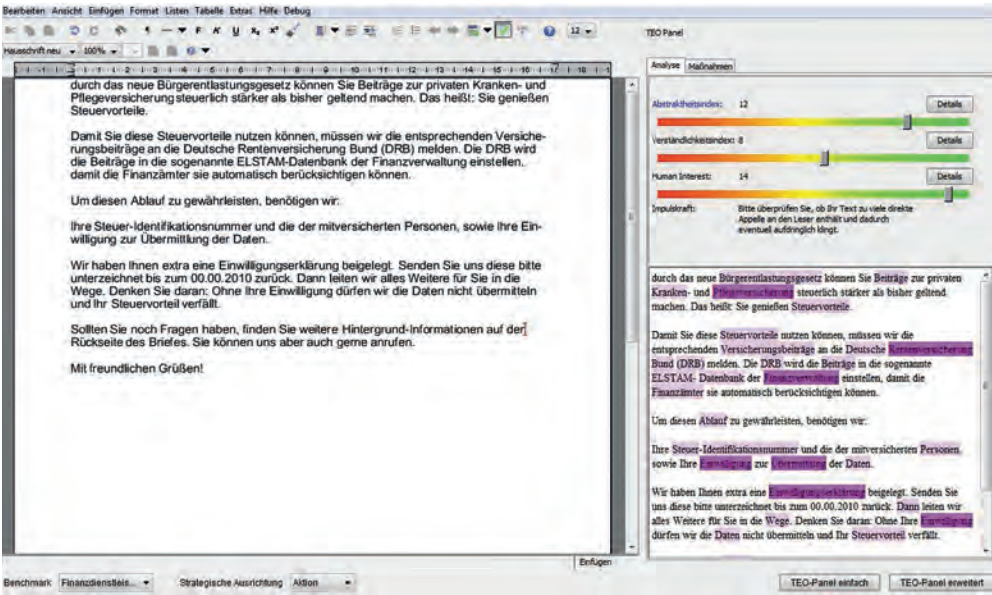
Unternehmensweit verfügbare Plattform

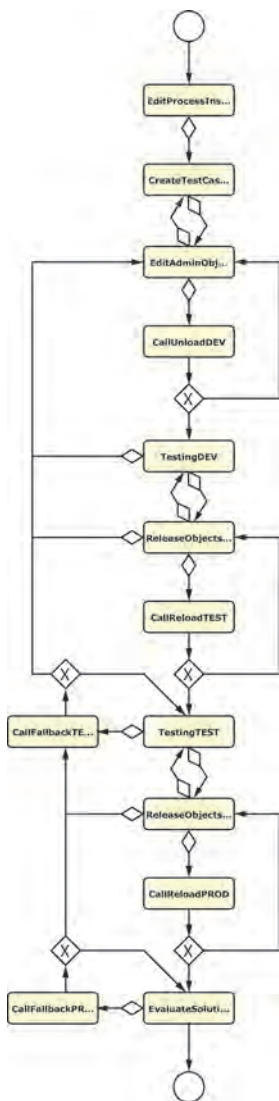
In der Realität fehlen oft die technischen Voraussetzungen: Häufig sind verschiedene Systeme für die Erstellung der Korrespondenz und deren Versand im Einsatz mit der Folge, dass zentrale Fragen nicht oder nur unzureichend beantwortet werden können: Wie können Dokumentenvorlagen effizient erstellt werden? Wie kann sichergestellt werden, dass die passende Vorlage zum richtigen Zeitpunkt benutzt wird und somit die Vorlagen-Compliance eingehalten wird? Wer hat die Ressourcen und Kenntnisse, für verständliche Texte in der Kundenkommunikation zu sorgen? Wie können relevante Kennzahlen im Dokumentenerstellungsprozess ermittelt und zentral gespeichert werden?

Effiziente Vorlagenentwicklung

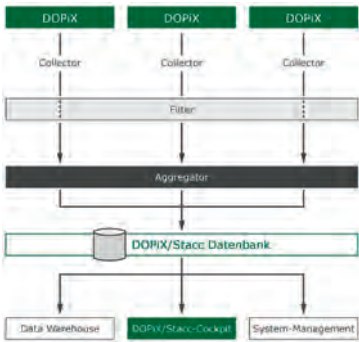
Unternehmensweit verfügbare CCM-Lösungen basieren auf einer Vielzahl von Dokumentenvorlagen, die häufig in mehreren Versionen vorliegen und zwischen verschiedenen Umgebungen transportiert werden müssen. Dopix/Flow stellt sicher, dass bei der Vorlagenentwicklung alle Dopix-Ob-

Teo: Der Text-Optimizer sorgt für verständliche und ansprechende Texte.





Dopix/Flow: Workflow-Management für die effiziente Vorlagenentwicklung.



Dopix/Stacc: Das Statistikmodul sammelt alle relevanten Daten bei der Dokumentenproduktion.

jekte compliancekonform zwischen den verschiedenen Umgebungen bewegt und verteilt werden – inklusive Freigabeverfahren und rollenbasiertem Berechtigungssystem.

Eine weitere Herausforderung ist das Thema „verständliche Texte“: Was zunächst trivial klingt, ist in der Praxis ein echtes Problem – nicht umsonst wirbt eine große Versicherung mit der „Verstehensgarantie“.

„Gutschreib-Prüfung“ für verständliche Texte

Alle wünschen sich bessere, verständlichere Texte in der Kundenansprache. Doch wer hat die Kapazität, die gesamte Korrespondenz zu überwachen? Dopix liefert die Antwort: Mit dem Text-Optimizer (Teo) bietet Dopix eine „Gutschreib-Prüfung“, die als Arbeitshilfe für jeden Mitarbeiter konzipiert ist und damit dem gesamten Qualitätsmanagement eine völlig neue Effizienz erschließt. Wie das funktioniert? Ganz einfach: Teo stellt sicher, dass die Regeln für einen verständlichen und ansprechenden Text eingehalten werden.

Ermittlung von Kennzahlen

Das Statistikmodul Dopix/Stacc sammelt alle relevanten Daten bei der Dokumentenproduktion – auch über mehrere Dopix-Instanzen hinweg – und stellt die ermittelten Kennzahlen in einer zentralen Datenbank zur Verfügung. Die Statistik-Datenbank wird für die Auswertung der gesammelten Daten verwendet. Berichte können mit allen gängigen Reporting-Tools durchgeführt werden. Uwe Seltmann: „Als eine der wenigen Lösungen am Markt unterstützt unsere CCM-Lösung Dopix alle Arten der Dokumentenerstellung: interaktiv, prozessintegriert oder im Batch – unabhängig von Hardware, Betriebssystem, Datenformat und Kommunikationskanal. Durch den modularen Aufbau kann Dopix sehr leicht und flexibel erweitert werden.“

(www.icongmbh.de)

Kodak alaris
Join our world of Document Imaging

Ausgezeichnete **Scanner**
von Arbeitsplatzscannern bis hin zu Produktionsscannern

Professionelle **Software**
zum Erfassen der unterschiedlichsten Papierdokumente

Workflow **Lösungen**
für Scanner und Dokumente in Verbindung mit **MICROSOFT SHAREPOINT**

Intelligente **Lösungen**
für das Informationsmanagement, um aus Daten Wissen zu generieren

Weltweiter **Service**
für einen reibungslosen Betriebsablauf

kodakalaris.com/go/di
scannerfamilie@kodakalaris.com

