

vb

VERSICHERUNGSBETRIEBE
Fachzeitschrift für die Assekuranz

Schwerpunkt:
IT-Modernisierung

Strategie:
Haftungsrisiko im
Internet der Dinge

Makler:
Vertriebskanäle
im Wandel



**inovoo Lösungen verbinden
Silos zwischen analoger
und digitaler Welt**

Thomas Schneider,
Geschäftsführer der inovoo GmbH

Positive Kundenerlebnisse schaffen

Individuell auf Kunden eingehen und punkten – dank der richtigen CCM-Lösung. Eine verbesserte Customer Experience ist heute ein zentrales Anliegen von Versicherungen und Finanzdienstleistern. Das veränderte Kundenverhalten bei der Informationsbeschaffung (Nutzung von Vergleichsportalen, sozialen Medien etc.) zwingt sie zum Umdenken.

In einem Markt mit inhaltlich oft nahezu identischen Angeboten steht das Produkt nicht länger allein im Vordergrund. Stattdessen gewinnen der Dialog und der individuelle Umgang mit dem Kunden an Bedeutung. Ziel ist, eine positive Kundenbeziehung herzustellen bzw. existierende Beziehungen zu pflegen und auszubauen. Eine große, manchmal sogar die einzige, „Kontaktfläche“ zum Kunden bieten Dokumente – egal ob in gedruckter oder digitaler Form.

Die Gesamtsicht auf den Kunden hat sich aufgrund der technischen Entwicklung stark verbessert. ECM, Big Data, Cloud etc. – all das sorgt für eine bessere Verzahnung der einzelnen Systeme. Informationen, die früher im Unternehmen verteilt waren, lassen sich nun aus einem aggregierten Repository abrufen. Allein diese Bündelung bereits existierender Kundendaten schafft einen beachtlichen Mehrwert an Information. Kundenbedürfnisse und daraus resultierendes Cross/Up-Sell-Potenzial kann viel einfacher ermittelt werden. Um die gewonnenen Informationen dann auch effizient zu verwerten, benötigen Unternehmen eine Customer Communication Management-Lösung, die sich einfach in die bestehende Landschaft integrieren lässt und qualitativ hochwertige, individualisierte Kundenkommunikation weitestgehend automatisiert erstellt.

Genau das bietet die icon Systemhaus GmbH mit ihrer CCM-Suite DOPiX. Das Stuttgarter Unternehmen verfügt über mehr als 20 Jahren Erfahrung im

Bereich Customer Communication und ist mit DOPiX Marktführer im Bereich der Versicherungen/Finanzdienstleister in D-A-CH: über 75 Prozent der 30 größten Versicherer setzen DOPiX in ihrer Kundenkommunikation ein.

Sie nutzen DOPiX, um die gesteckten Ziele der Kundenkommunikation erfolgreich und effizient umzusetzen. Durch individuelle und personalisierte Korrespondenz schaffen sie entscheidende Differenzierungsmerkmale beim Kunden – und das bei gleichzeitiger Senkung ihrer Prozesskosten.

Plattformunabhängiges Standardsoftware-System

DOPiX ist ein plattformunabhängiges Standardsoftware-System für alle Kommunikationsprozesse und -kanäle. Mit DOPiX lassen sich On-Demand Dokumente (z.B. Web-to-Print) ebenso einfach erstellen wie hochgradig interaktive Dokumente. Hierfür bietet DOPiX einen frei konfigurierbaren WYSIWYG-Editor, über den existierende Daten aus führenden Fachanwendungen sowie Archivdokumente zu jedem Zeitpunkt der Dokumenterstellung abgerufen und eingebunden werden können. Das zentrale Vorlagen-Repository stellt sicher, dass nur autorisierte Texte das Unternehmen verlassen und alle ausgehenden Dokumente inhaltlich aktuell, optisch einheitlich und qualitäts gesichert sind. Alle berechtigten Sachbearbeiter haben Zugriff auf die gesamte bisherige Korrespondenz und somit die bestmögliche Sicht auf den Kunden. So

können sie optimal und individuell auf sein Anliegen eingehen. Die erstellten Dokumente werden nach Abschluss des Vorgangs revisionssicher im Archiv abgelegt und können dem Kunden umgehend automatisiert (z.B. als PDF im Web-Portal) zur Verfügung gestellt werden.

Komplett automatisierte Prozessabläufe

Neue Dokumentvorlagen können durch berechnete Mitarbeiter im Fachbereich selbst erstellt werden – ganz ohne spezielles IT-Knowhow. Dies sorgt für eine sehr kurze Time-to-Market. Da sämtliche Dokumente vor der Formatierung in einem Dokumenten-Pool gespeichert und erst unmittelbar vor der Ausgabe – optimiert für den jeweiligen Ausgabekanal – formatiert werden, lassen sich signifikante Einsparungen (z.B. durch Porto-Optimierungen beim Massenversand) erzielen. Über standardisierte Schnittstellen und nach definierten Prozessabläufen lassen sich mit DOPiX Dokumente auch komplett automatisiert erstellen – optimal für strukturierte Dokumente, die konsistent formatiert und in großen Mengen per Batch-Verfahren erzeugt werden. ■



icon Systemhaus GmbH
Hauptstätter Straße 70
70178 Stuttgart
www.icongmbh.de