



Manfred Iske,
Sales Manager,
GMC Software
Technology GmbH:
„Das Vertrauen
und die Treue von
Kunden zu gewinnen
und zu erhalten,
ist für alle
Unternehmen
wichtiger denn je.“

Personalisierte Kundenkommunikation

Die digitale Generation

Um die Implementierung einer Multi- bzw. Omni-Channel-Strategie als einen möglichen Weg für die Modernisierung der Kundenbeziehung geht es im Vortrag von Manfred Iske, Sales Manager bei der GMC Software Technology GmbH.

Die Kommunikation mit Kunden erfährt einen strukturellen Wandel. Etablierte Prozesse, zentriert auf den Versand von Papier, erreichen zukünftig nicht mehr alle Kunden. Eine neue Generation verlangt nach angepasster und relevanter Information auf digitalen Kanälen.

Das Vertrauen und die Treue von Kunden zu gewinnen und zu erhalten, ist für alle Unternehmen wichtiger denn je. Beim Kampf um den Markt hat das Unternehmen einen Vorteil, welches seinen Endkunden langfristig einen Mehrwert, eine Arbeitserleichterung oder einfach das „richtige Gefühl“ vermittelt. Die Wettbewerber des Internet-Zeital-

ters sind daher immer häufiger Unternehmen wie Apple, Google, Facebook, PayPal oder Amazon. Diese verändern die gewachsenen Rahmenbedingungen und Kommunikationsgewohnheiten in unfassbarer Geschwindigkeit und zwingen die etablierten Unternehmen zum Handeln.

Führende Analysten empfehlen Unternehmen daher die Implementierung einer Multi- oder Omni-Kanal-Strategie als einen möglichen Weg für die Modernisierung der Kundenbeziehung. Omni-Kanal definiert dabei die Möglichkeit des Unternehmens, mit seinen Endkunden auf allen Kanälen

zu kommunizieren, die die Endkunden auch nutzen.

Mit der Inspire-Technologie stellt GMC seit vielen Jahren eine Lösung um Kundenkommunikation personalisiert und effizient zu produzieren. Mit Inspire Dynamic Communication können Unternehmen etablierte Prozesse leicht um moderne elektronische Dokumente, die auf die anzeigenden Endgeräte reagieren, erweitern. Anders als im PDF Standard lassen sich hier die Möglichkeiten von HTML5 mit Geschäftsgrafiken, integrierten Formularen, interaktiven Karten und Routen und dem für mobile Endgeräte wichtigen Responsive-Design, vollumfänglich nutzen.

Anlässlich der Doxnet 2015 zeigt GMC die Inspire Dynamic Communication Lösung anhand von „erlebbar“ Dokumenten und zeigt mögliche Szenarien der Integration in existierende Prozesse.

Vortrag:

Montag, 22. Juni, 17.30 Uhr,
Doxnet-Fachkonferenz



Dr. Stephanie
Ronski, Technical
Consultant,
SET GmbH: „Die
Herausforderungen
im Output-
Management
nehmen in naher
Zukunft weiter
drastisch zu.“

Von Kernkompetenzen zu Dokumentenprozessen

Transparenter Gesamtprozess

Über die Herausforderungen im Output-Management und die ganzheitliche Betrachtung von Geschäftsvorfällen und Dokumentenprozessen referiert Dr. Stephanie Ronski, Technical Consultant bei SET.

Die Herausforderungen im Output-Management nehmen in naher Zukunft weiter drastisch zu. Die Vielzahl an Kommunikationskanälen verlangt eine kundenindividuelle Auswahl des bevorzugten Zustellkanals, der Konkurrenzdruck fordert eine effiziente und schnelle Erstellung und Versendung von Dokumenten, während der Sachbearbeiter über jedes Dokument, von der Schriftstückanforderung bis zu der Zustellung, auskunftsfähig sein muss.

Um diese Herausforderungen zu meistern, muss der gesamte Geschäftsvorfall, der zum Entstehen des Dokumentes führt, sowie der Dokumentenprozess zur Erstellung und Zustellung des Dokumentes ganzheitlich betrachtet und optimiert werden. Hierfür ist Posy-DocumentWorkflow entstanden, der jedes einzelne Dokument frühzeitig registriert und kontrolliert an die weiteren Verarbeitungsschritte übergibt. Die unterschiedlichsten Verarbeitungs-

wege können gleichwertig nebeneinander bedient werden. Die Transparenz des Gesamtprozesses bleibt erhalten, sowohl auf Dokumentenebene als auch auf Auftragsebene. Posy-DocumentWorkflow ist parametrisierbar und bietet mit dem Plugin-Konzept flexible Möglichkeiten individuelle Schnittstellen zu ändern Systemen zu bedienen.

Im Posy-DocumentWorkflow wird jedes Dokument transaktional verarbeitet, so dass in Fehlersituationen jedes einzelne betroffene Dokument bedarfsgerecht in einen erneuten Erstellungs- oder Zustellprozess übergeben wird. Posy-DocumentWorkflow ermöglicht im Rahmen des sogenannten Error-Pools eine vielseitige Reaktion im Fehlerfall von der Auswahl eines Ersatz-Zustellkanals.

Vortrag:

Montag, 22. Juni, 16.30 Uhr,
Doxnet-Fachkonferenz