



Sönke Küper, Teamleiter in der Software-Entwicklung der SET GmbH „Über standardisierte Schnittstellen wird der Dokumentenprozess auch über Unternehmensgrenzen hinweg effizienter gestaltet.“

## Einfacher und standardisierter Datenaustausch Prozesse effizient gestalten

Im Vortrag von Sönke Küper, Teamleiter in der Software-Entwicklung der SET GmbH, geht es um den einfachen und standardisierten Datenaustausch zwischen Kunde und Dienstleister mit POSY-Connect.

Verfügbarkeit, Skalierbarkeit, Kostendruck und Innovation – Themen, mit denen jedes Unternehmen konfrontiert ist. Im Bereich Druckoutput ist dabei vor allem die Variabilisierung von Kosten, Backups und Lastausgleich durch andere Druckzentren sowie das empfangernahe Drucken durch Nutzung mehrerer Druckstandorte im Fokus.

Diese Szenarien erfordern eine flexible Infrastruktur, die Themen wie Verfügbarkeit, Sicherheit und Skalierbarkeit berücksichtigt. Insbesondere

Flexibilität und Skalierbarkeit werden durch cloudbasierte Lösungen adressiert, mit denen einzelne Systeme, Dienste aber auch gesamte Dienstleistungen ausgelagert werden. Durch die Nutzung von standardisierten Plattformen, Schnittstellen und Prozessen kann hieraus eine ganzheitliche Lösung entstehen.

Um aus einzelnen Prozessbausteinen und Applikationen auch jenseits der Cloud eine stringente Lösung zu bilden, setzt die POSY-Output Factory auch in anderen Bereichen

auf standardisierte Schnittstellen mit denen Systeme unternehmensintern und unternehmensübergreifend vernetzt werden können. Die standardisierte Schnittstelle POSY-Connect verbindet Document-Owner mit Druckdienstleistern und Backup-Partnern, um die unterschiedlichen Komponenten zu einer ganzheitlichen Lösung zu verbinden.

Damit ist eine Anbindung von neuen Partnern und die Realisierung neuer Lösungen wie das empfangernahe Drucken oder eine Lastverteilung auf mehrere Rechenzentren einfach, standardisiert und sicher möglich. Mit geringem Konfigurationsaufwand können Auftrags-, Sendungs- und Statusinformationen zwischen zwei Systemen ausgetauscht und Rückmeldungen und Verwaltungsprozesse, wie z. B. das Stornieren von Aufträgen, realisiert werden.

**Vortrag: Montag, 24. Juni, 17.30 Uhr, Kongressaal 1 im 1. OG.**



Dr. Herbert Liebl, geschäftsführender Gesellschafter der Infinica GmbH: „Für zahlreiche Unternehmensbereiche ist bei der Erstellung der Kundenkommunikation weiterhin die Interaktion mit Personen notwendig.“

## Personalisierte Kundenkommunikation in Sekunden Interaktiv und innovativ

Dr. Herbert Liebl, geschäftsführender Gesellschafter der Infinica GmbH, beleuchtet in seinem Vortrag „Interaktiv und innovativ“ die personalisierte Kundenkommunikation „in Sekunden, nicht in Stunden“.

Wie können Unternehmen in Zeiten der Digitalisierung und Automatisierung die Kundenkommunikation effizient und innovativ umsetzen? Die Unternehmen stehen dabei vor verschiedenen Herausforderungen. Einerseits muss die Automatisierung sämtliche Interaktionen durch Personen vermeiden, andererseits muss die Individualität der Ansprache – sowohl inhaltlich wie auch in Bezug auf den bevorzugten Ausgabekanal – gewährleistet bleiben. Mittels einfach einstellbarer Regelwerke, welche bei

der Infinica CCM Plattform sowohl auf Prozess- wie auch auf Vorlagenebene eingestellt werden, sind diese Herausforderungen auch bei komplexen Enterprise-Anforderungen elegant zu meistern.

Nichtsdestotrotz ist für zahlreiche Unternehmensbereiche bei der Erstellung der Kundenkommunikation weiterhin die Interaktion mit Personen – den Fachexperten – notwendig. Speziell im Bereich der B2B Kommunikation sind bei komplexeren Sach-

verhalten wie Großangeboten die Expertise sowie auch die Interaktion mit dem B2B Partner notwendig. Genau bei dieser Anforderung ist es wesentlich den Benutzer bei der Auswahl von passenden Inhalten – der Document Composition – zu unterstützen. Durch intelligente Vorschläge von Inhalten, dem Unterdrücken von unnötigen Eingaben und einer einfachen intuitiven Benutzeroberfläche wird die User Experience zum Erlebnis und die Kundenkommunikation effizient und hochqualitativ erstellt. Nebenbei werden auch noch alle Eingaben – Bausteinauswahl, Bestellmengen, Rabattwerte – nach der Dokumenterstellung in die Quellsysteme zurückgeschrieben. Somit sind auch die zeitaufwendigen Nacharbeiten vollständig digitalisiert und die personalisierte Kundenkommunikation in Sekunden statt Stunden erstellt.

**Vortrag: Dienstag, 26. Juni, 16.00 Uhr, Kongressaal 1 im 1. OG.**