


DOK



Technologien, Strategien & Services für das digitale Dokument

Potenziale von SharePoint 2013 als Collaboration-Plattform

Der Kunde im Fokus: Social Media Management

Special **Archivieren mit Methode**
Von Microfilm- bis Web-Archivierung

Requirements Engineering für Druckdokumente

Im Trend: Versionsmanagement ist angesagt!

Dahinter steckt System: Personalisierte Kundenkommunikation

Geschäftsprozesse, Output Management, Integrationslösung, ECM, SEPA, Compliance-Richtlinien

Für Unternehmen, besonders für Banken und Finanzdienstleister, ist die Bereitstellung von Informationen, sowohl elektronisch als auch in Form von Papier, eines der wichtigsten Bindeglieder zu ihren Kunden. Anschreiben, Angebote und Berichte als Brief, als E-Mail oder als PDF zum Download im Portal sind die „Visitenkarte“ eines Unternehmens und bestimmen maßgeblich, wie dieses von den Kunden wahrgenommen wird. Dabei haben Unternehmen zur Steuerung der Geschäftsprozesse, die auf der Erzeugung und Verarbeitung von Dokumenten basieren, heute vor allem zwei Themen im Fokus: Die Standardisierung der Dokumentenerstellungsprozesse sowie die Reduktion der Anzahl der beteiligten Systeme.

Auf diesem Weg müssen einige Hürden überwunden werden: So ist die Integration in bestehende Geschäftsprozesse und IT-Umgebungen sowie die Unterstützung aller gängigen Kommunikationskanäle alles andere als trivial. Typischerweise sind verschiedene Anwendungen zum Erstellen, Bearbeiten und Versenden der Korrespondenz in einem Unternehmen im Einsatz, die Inhalte nur mit großem Aufwand für die verschiedenen Kommunikationskanäle aufbereiten können. Darüber hinaus kommen die Effizienzpotenziale erst richtig zum Tragen, wenn alle Arten der Dokumentenerstellung durch ein System unterstützt werden.

Dokumentenerstellung – individuell oder im Batch?

Geschäftsdokumente werden immer als Teil eines Geschäftsprozesses erzeugt. Dieser gibt vor, aus welchen der führenden Systeme Daten übernommen und über welchen Kommunikationskanal die erstellten Dokumente ausgegeben werden. ►

www.icongmbh.de

Uwe Seltmann, CEO, icon Systemhaus GmbH. Bereits seit 1995 bietet die icon Systemhaus GmbH renommierten Versicherungen, Banken, Energie- und Industrieunternehmen umfassende Kundenkorrespondenzlösungen an. Die icon Community bildet ein starkes Netzwerk hervorragender Experten, bestehend aus Kunden, Partnern und Spezialisten, die gemeinsam ihren Beitrag zur Weiterentwicklung der icon Suite leisten.



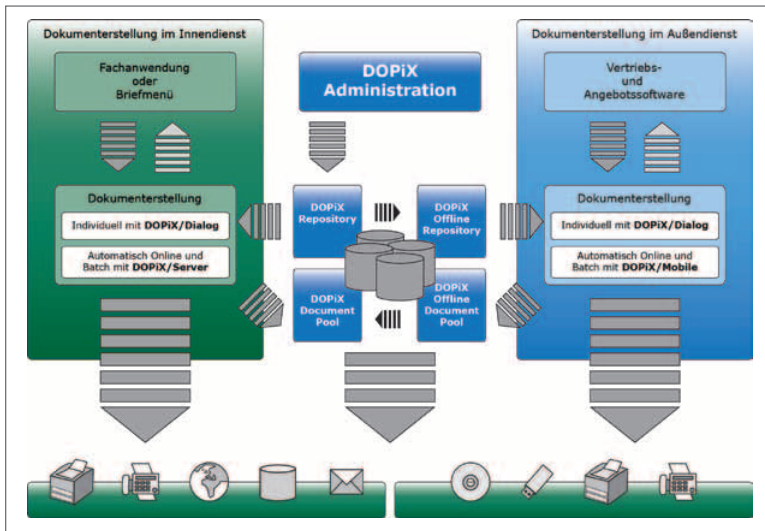


Bild 1: Die Kundenkorrespondenzplattform integriert alle Kommunikationskanäle

Lösungen wie DOPIX unterstützen dabei alle Arten der Dokumentenerstellung: interaktiv, prozessintegriert oder im Batch – unabhängig von Hardware, Betriebssystem, Datenformat und Kommunikationskanal.

Die individuelle Erstellung von Geschäftskorrespondenz erfolgt über 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 auseinandersetzen zu müssen.

„Insellösungen“ vermeiden durch Content Integration

Nicht selten existieren neben dem eigentlichen Korrespondenzsystem zahlreiche „Insellösungen“, die die einheitliche und standardisierte Dokumentenerstellung erschweren. Häufig entstehen diese durch Übernahmen anderer Unternehmen, die ihre eigenen Korrespondenzlösungen mitbringen oder durch die Inflexibilität vorhandener Legacy-Systeme, die von einzelnen Geschäftsbereichen umgangen werden. Dadurch können am Firmensitz genauso Insellösungen entstehen wie in Außenstellen und Filialen.

An dieser Stelle ist eine Integrationslösung gefragt, die eine umfassende Sicht auf alle Informationen und Dokumente in den

angebundenen Systemen ermöglicht. Für den Zugriff auf diese Informationen spielt es darüber hinaus keine Rolle, in welchen Systemen oder Archiven sie liegen. Sachbearbeiter erhalten auf diese Weise alle verfügbaren Informationen zum aktuellen Geschäftsvorgang – mit allen Optionen für ihre elektronische Weiterverarbeitung. Bei Integrationslösungen wie COPIX bilden Standardkonnektoren die Schnittstelle zu bestehenden Systemen und stellen die Verbindung zu den Inhalten transparent und leicht zugänglich zur Verfügung. Alle bereits vorhandenen Applikationen, Archiv- und Ablagesysteme können dabei genutzt werden und weiter im Einsatz bleiben.

SEPA – zusätzliche Anforderungen für die Dokumentenerstellung

Die durch SEPA bedingte Umstellung auf IBAN und BIC bedeutet, dass zahlreiche Formulare und Dokumente in Unternehmen angepasst bzw. neue Dokumentenvorlagen erstellt werden müssen. Darüber hinaus müssen bestehende Informationen verknüpft, validiert und den Dokumentenerstellungsprozessen zur Verfügung gestellt werden.

Die gesetzlichen Anpassungen mit minimalem Aufwand zu erfüllen, bedarf es spezieller Werkzeuge: Mit einem integrierten Dokumentenvorlagen- und Formular-Designer wird beispielsweise bei der Kundenkorrespondenzlösung DOPIX die schnelle und exakte Ausrichtung und Wiederverwendung von Ressourcen wie Logos, Firmenanschriften oder Textbausteinen ausge-

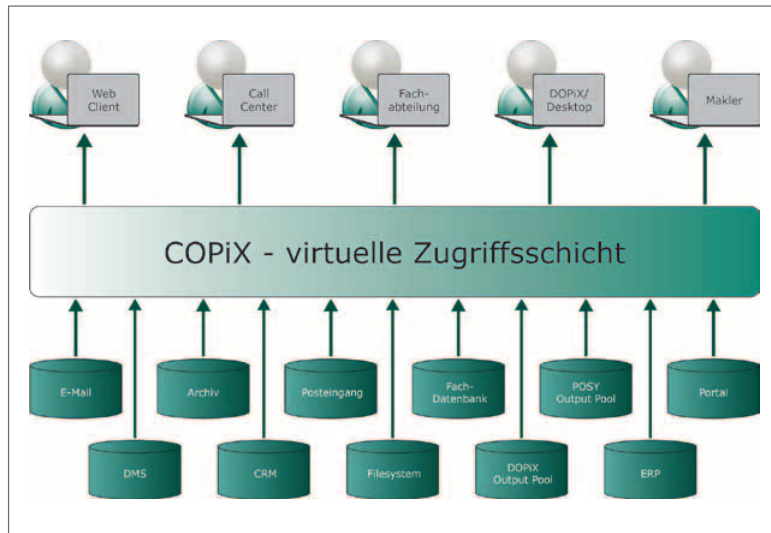


Bild 2: Umfassende Sicht auf alle Informationen und Dokumente über die Content Integration Platform

führt. Da eine Änderung im zentralen Repository genügt, um das jeweilige Element automatisch in allen Vorlagen zu aktualisieren, lassen sich Corporate-Design und Compliance-Richtlinien einhalten.

In der Folge müssen die erstellten Informationen neu zusammengeführt, validiert und um extern berechnete Elemente ergänzt werden. Dabei gehen integrative Lösungen in der Darstellung der Geschäftsvorgänge weit über das alleinige Sammeln von Informationen und Dokumenten hinaus: Sie bieten neben ständiger Aktualität den Vorteil einer permanenten, redundanzfreien Informationsverwaltung. Jedes einzelne Informationsobjekt, ob Dokument, Informationen in unstrukturierter Form oder Entscheidungsergebnis einer Workflow-Aufgabe, wird sofort an der richtigen Stelle im Dokumentenerstellungsprozess eingefügt.

Fazit

Multikanalfähige Korrespondenzsysteme entfalten dann ihre vollen Möglichkeiten, wenn alle zum aktuellen Geschäftsvorgang relevanten Informationen leicht in die Kundenkommunikation einbezogen werden können. Integrierte Enterprise Content- und Output Management-Lösungen schaffen die besten Voraussetzungen, um auch für künftige Entwicklungen im Bereich der effizienten und individuellen Kundenkommunikation gerüstet zu sein.

MEHR ALS 24 SESSIONS | ICEBREAKER | CHALLENGE YOUR PEERS SESSION | DAY ONE DINNER | WORLD CAFÉ SESSION

23. – 24. SEPTEMBER 2013 | PULLMAN BERLIN SCHWEIZERHOF

BIG DATA MINDS 2013

EFFIZIENTES BIG DATA MANAGEMENT | TOOLS UND TECHNOLOGIEN ZUR ANALYSE GROSSER DATENMENGEN | DER EINFLUSS VON ENTERPRISE MOBILITY UND CLOUD COMPUTING | AUFBAU EINER PERFORMANTEN BIG DATA-ARCHITEKTUR | ABSICHERUNG GEGEN EXTERNE BEDROHUNGEN

we.CONECT GLOBAL LEADERS we | IT

[HTTP://BIG-DATA.WE-CONNECT.COM](http://big-data.we-connect.com)

BUSINESS PARTNER

