

Paradigmenwechsel in der Kundenkommunikation

Potenziäle bestehender Systeme
effizient nutzen

**Dušan Šarić
Christian Rodrian
Sven Körner**

Februar 2010



Paradigmenwechsel in der Kundenkommunikation – Potenziale bestehender Systeme effizient nutzen

Die Systemlandschaft einer Firma ist meist heterogen und historisch gewachsen und führt dazu, dass verschiedene Systeme, die über die Zeit eingeführt wurden, jeweils nur von Teilen des Unternehmens verwendet werden. Diese Systeme arbeiten selten reibungslos zusammen.

Der Bruch zwischen zusammenhängenden Geschäftsprozessen und den nicht zusammenhängenden Anwendungen für verschiedene Nutzergruppen ist ein Problem. Dies erschwert die Arbeit, verringert die Reaktionszeiten und führt oft dazu, dass das gesamte Potential der einzelnen Lösungen nicht ausgeschöpft werden kann.

Wenn im CRM-System nicht alle notwendigen Kundendaten vorhanden sind, kann auch das beste Business Intelligence System keine sinnvolle Auswertung dieser Daten liefern. Konversion und Synergie unter den Systemen ist nicht möglich, da eine sinnvolle Verknüpfung der einzelnen Anwendungen oft nicht ohne Weiteres möglich ist.

Problemdarstellung: Insellösungen sorgen für hohe Komplexität und weniger Wertschöpfung

Dieses Problem stellt sich insbesondere im Bereich der Kommunikation und Dokumentenerstellung. Je nach Dokumentenaufkommen eines Unternehmens multiplizieren sich die Kosten mit jeder neuen Insellösung. Denn: Werden Dokumente an zahllosen Stellen erstellt, müssen diese auch verwaltet, aktualisiert und versendet werden. Doppelarbeiten und verschwendete Ressourcen sind die Folge (siehe Abb. 1):

- Viele einzelne Schreiben entstehen außerhalb der Standardprozesse
- Schreiben werden abhängig vom Ausgabekanal jeweils neu bzw. mehrfach erstellt
- Die Pflege solcher Einzeldokumente verursacht einen enormen Aufwand

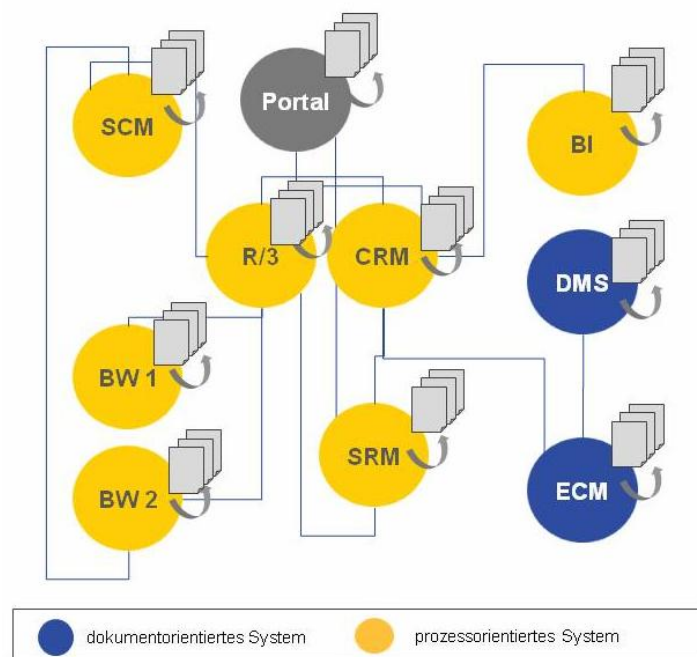


Abbildung 1: Komplexe Systemlandschaft

Als Folge dessen haben immer mehr Unternehmen in den letzten Jahren verstanden, dass eine unternehmensweite Lösung notwendig ist und Content-Management-Systeme (CMS) Dokumenten-Management-Systeme (DMS) oder übergreifende Enterprise-Content-Management-Systeme (ECM) eingeführt.

Doch wie können hierbei vorhandene Datenquellen und Insellösungen über eine Plattform gesteuert werden, ohne dass die gesamte Infrastruktur erweitert oder verkompliziert wird? Wie können prozessorientierte Systeme, wie z.B. Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management (SCM), Business Warehouse (BW) und dokumentenorientierte Systeme, wie CMS-, DMS- oder ECM-Systeme von einander profitieren?

Lösungsszenario: Unternehmen speichern Umengen von Daten, die Sie für ihre Kundenkommunikation nutzen können

Eine Lösung, welche die oben genannten Probleme adressiert, benutzt nur die für den Kunden relevanten Informationen in der Kommunikation. Dies beinhaltet vor allem die intelligente Nutzung der im gesamten Systemumfeld verfügbaren Daten. Dabei ist nicht die Menge der Daten sondern die Relevanz der Daten von entscheidender Bedeutung.

Für den Empfänger relevante Daten sollten den Inhalt der Dokumente bestimmen, die in der Kundenkommunikation verwendet werden. Seien dies Kundendaten aus dem CRM-System, Produktspezifika, Tabellen oder Formulare aus dem ERP-System, Empfehlungen des BI-Systems oder eine Kombination dieser.

Die Beschaffung, Konsolidierung und Darstellung dieser Daten muss in einer ganzheitlichen Kommunikationsplattform zusammenfließen, die alle Insellösungen ersetzt und die ausgehende Kommunikation als eine einzelne, von den darunter liegenden Systemen unabhängige Quelle behandelt.

Dies beinhaltet z. B. die Betrachtung der Informationen, die die Kundenwahrnehmung verbessern. Seien es maßgeschneiderte Angebote, die Durchführung spezifischer Kampagnen für einzelne Kundensegmente oder einfach die korrekte Ansprache in einem Standardschreiben. Dies sind Informationen, die Standardsysteme vorhalten, aber bis heute nicht automatisiert für die Dokumentenerstellung benutzt werden.

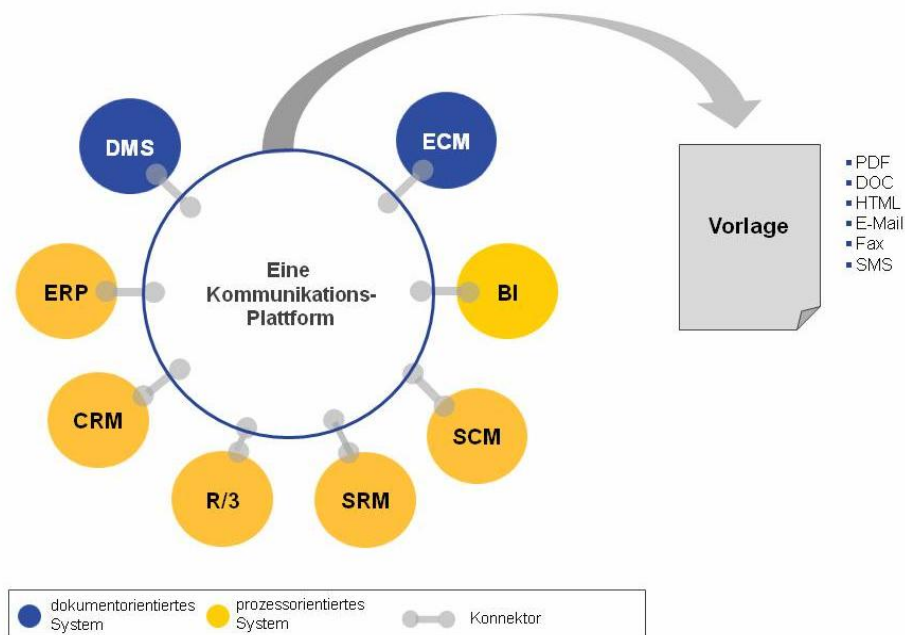


Abbildung 2: Eine systemübergreifende Plattform

Die ganzheitliche Kommunikation im Detail

Die Erzeugung der Dokumente basiert auf wiederverwendbaren Inhalten, was den Wartungsaufwand für die Dokumentenerstellung minimiert. Kundenindividuelle Dokumente werden automatisch von intelligenten Vorlagen erstellt, welche durch die Anwendung von Geschäftsregeln jedes Dokument für den entsprechenden Kunden zurechtschneiden. Die Lösung stellt somit eine Kommunikationsplattform für das ganze Unternehmen und dessen gesamte Prozesse dar.

Die Erzeugung der Dokumente ist zusätzlich in die bestehenden Geschäftsprozesse integriert und unterstützt die Vor- und Nachverarbeitung der erzeugten Dokumente. Hierzu gehört das Nutzen gängiger Ausgabekanäle wie Brief, E-Mail, Fax, SMS, als auch die Bereitstellung verschiedener Dokumentenformate, wie .pdf, .doc, .xml, oder .html für alle Arten von Dokumenten (Massenversand, Serienbriefe, Einzelschreiben, Individualschreiben).

Vorteile

Die Vorteile einer solchen Plattform sind vielfältig: Eine zentrale Plattform ermöglicht die einfachere und schnellere Pflege der Kundenkorrespondenz mit einem Vorlagenkonzept auf Basis von Single Source für alle Niederlassungen und Filialen des Unternehmens. Das heißt, es existiert nur eine Vorlage für den jeweiligen Prozess (z.B. Rechnungen, Serviceanfragen, Marketing), die alle definierten Szenarien abdeckt.

Dies verkleinert die Anzahl an abweichenden Inhalten und Geschäftsdokumentvorlagen auf ein Minimum und reduziert den Pflegeaufwand, während sich die Reaktionszeiten erhöhen.

Intelligente Korrespondenz bewegt sich im Spannungsfeld zwischen einem persönlichen Anschreiben im eigenen Stil eines Mitarbeiters und dem Massenversand relativ gleichartiger Schreiben. Hat auch jedes dieser Extreme seine Berechtigung, muss intelligente Korrespondenz immer relevante Daten für den Empfänger enthalten, die automatisiert aus den vorhandenen Systemen bereitgestellt werden.

Nur dadurch erhöht sich die Qualität der Kundenkommunikation, während die Verarbeitungszeiten für Kundenkorrespondenz sinken und somit die Effizienz steigt.

Weitere Informationen

Weitere Informationen und ein anschauliches Video zum Thema finden Sie unter <http://www.c4-solution.com/de/produkt/>