

Die Evolution der Kommunikation in Unternehmen:

Vom Output Management System (OMS) zum Customer Communication Management (CCM)

Inhalt

Die Evolution der Kommunikation in Unternehmen: Vom Output Management System (OMS) zum Customer Communication Management (CCM).....	3
Die Anfangszeit der Output Management Systeme	6
Die Zeit der Personal Computer brachte schnelle Veränderungen	8
Wie sehen moderne und zukunftsfähige CCMs aus?.....	10
Welchen Nutzen hat der Kunde von einer modernen CCM-Lösung?.....	14
Fazit	15

Die Evolution der Kommunikation in Unternehmen: Vom Output Management System (OMS) zum Customer Communication Management (CCM)

Dokumente sind ein wesentlicher Faktor für Unternehmen, um mit Kunden und Partnern zu kommunizieren und Informationen zu bestimmten Themen auszutauschen. Mehr noch: Der schnelle und effiziente Umgang mit Dokumenten ist eine der wichtigsten Disziplinen in der digitalisierten Geschäftswelt. Er unterstützt und beschleunigt den Workflow in Unternehmensprozessen, eröffnet Kooperationsmöglichkeiten im Team und erhöht die Effizienz innerhalb der Organisation. Ein effizienter Umgang mit Dokumenten ist mitentscheidend darüber, wie erfolgreich Unternehmen mit Kunden kommunizieren.

In den letzten 30 Jahren hat sich dieser Kommunikationsprozess wiederholt den Marktbedingungen sowie neuen Technologien angepasst. Dabei hat sich sowohl die Art der Kommunikation als auch das Kommunikationsmedium stark gewandelt.

Moderne CCM Systeme zeichnen sich durch folgende Features aus:

- Sie bieten durch ihren strukturierten, flexiblen Aufbau höchste Anpassungsmöglichkeit an bestehende Systeme.
- Spezialisierte Lösungen sowie Komplettlösungen sind problemlos auf die Kundenbedürfnisse anpassbar.
- Dank des prozessorientierten Aufbaus fügen sie sich nahtlos in jedes System ein.

In diesem Whitepaper schauen wir uns die Entwicklung vom Output Management System (OMS) zum CCM an. Sie erfahren, wie moderne Lösungen heute aussehen. Damit Sie ein CCM wählen können, das allen Anforderungen entspricht.

Die Entwicklung vom OMS zum CCM

Zur Definition der beiden Begriffe:

Output Management System

Das Output Management vernetzt die unterschiedlichen Kanäle miteinander, sodass empfängergerecht kommuniziert werden kann und eine einheitliche, nachvollziehbare Sicht auf die komplette Kundenkommunikation entsteht.

Customer Communication System

Ein Unternehmen kann mittels einem CCM effizient mit Kunden kommunizieren, und personalisierte Kommunikation im Massenversand und auf Abruf von einer zentralen Plattform aus entwickeln, verwalten und ausliefern. Dazu zählen Briefe, Rechnungen, Kontoauszüge, Policen, Verträge und andere Kundenkorrespondenz.

Die Anfangszeit der Output Management Systeme

Die Anfangszeit der Output Management Systeme

Anfangs bestand die Aufgabe darin, die Kommunikation mit den damaligen Mitteln der EDV zu automatisieren und dabei die verfügbaren Drucktechnologien einzusetzen.

Im Wesentlichen war das nicht mehr als eine bessere Schreibmaschine mit fixem Schriftbild und Schriftgröße. Für die Aufbereitung wurden Lückentexte verwendet, deren Lücken mit Daten gefüllt wurden.

Mit dem Aufkommen der Laserdrucker wurde diese Technik verfeinert. Zum Einsatz kam jetzt die Overlay-Technologie. Jetzt war es mit Hilfe von Overlays möglich Dokumentseiten flexibler aufzubauen und von Lückentext auf Formulartechniken zu wechseln.

Welches waren die technischen Herausforderungen damals?

- Viele herstellereigene Druckersprachen und die Konvertierung zwischen den jeweiligen Formaten.
- Weil die Mischung von Vorlagen und Daten meist am Host oder direkt am Drucker erfolgt, war eine aufwendige Programmierung erforderlich.

Der nächste Schritt in der Evolution: die variable Positionierung von Daten durch eigene Dokumentenaufbereitungstechnologien. Diese wurden von den Hostanbietern zur Verfügung gestellt. Diese waren allerdings sehr aufwendig in der Programmierung und Anwendung.

**Die Zeit der
Personal Computer
brachte schnelle
Veränderungen**

Die Zeit der Personal Computer brachte schnelle Veränderungen

Parallel etablierten sich am PC eigene Textverarbeitungsprogramme. Deren Vorteil: Die Anwendung war einfach, das Ergebnis war jedoch von der eingesetzten Drucktechnologie abhängig.

Die Zeichensätze waren damals auf 256 Zeichen reduziert und mehrsprachige Dokumente nur teilweise möglich. Dies wurde erst später durch den Einsatz von Unicode Zeichensätzen einfacher umzusetzen.

Mit der wachsenden Verbreitung der Personal Computer verlagerte sich die hostbasierte Dokumentenaufbereitung immer mehr auf Serversysteme. Die Aufbereitung erfolgte zu diesem Zeitpunkt noch konform zu den Hostsystemen und entsprach dem Mischen von Vorlagen und Daten.

Die Aufbereitung erfolgte ausgabekanal-spezifisch, das bedeutet: mehrere Ausgabekanäle können nur durch neuerliche Aufbereitung oder durch Konvertierung unterstützt werden.

Die Anbindung von Faxlösungen erfolgte über einen eigenen Druckertreiber, der das zugrundeliegende Bildformat aufbereitete.

Der starre Dokumentenaufbau wurde schließlich im Laufe der Zeit ähnlich wie in Textverarbeitungsprogrammen durch einen dynamischen Dokumentenaufbau ersetzt. Diese Arbeitsweise hat bis heute noch ihre Gültigkeit.

Durch die Einführung von grafischen Oberflächen und einfacherem Schriftenhandling wurde die Technologie weiter verbessert und die Gestaltungsmöglichkeiten dadurch um ein Vielfaches effizienter.

**Wie sehen moderne
und zukunftsfähige
CCMs aus?**

Wie sehen moderne und zukunftsfähige CCMs aus?

Moderne Systeme bieten ihren Kunden durch einen strukturierten, flexiblen Aufbau die höchste Anpassungsfähigkeit. Sowohl spezialisierte Lösungen als auch Komplettlösungen sind problemlos auf die Kundenbedürfnisse anpassbar und können in bestehende Systeme integriert werden.

Besonders wichtige Features sind:

Vorlagenerstellung:

Funktioniert über ein einfaches und professionelles Design-System mit einer grafischen Benutzeroberfläche für alle Dokumentenprozesse und Anwendungsbereiche, mit dem sich CI-konforme Dokumentvorlagen einfach, rasch und zentral für alle Outputkanäle und ohne Programmierkenntnisse erstellen lassen. Alles ist in ein Verwaltungstool zur Versionierung und Dokumentation integriert.

Die Speicherung erfolgt in einer Datenbank. Die Vorlagen reagieren dynamisch auf dokumentspezifische Daten und Metadaten zur weiteren Steuerung von Mandanten und Sprachinformationen.

Dokumente bearbeiten:

Sie möchten Dokumente interaktiv bearbeiten? Seiten volldynamisch aufbereiten? Formulardaten interaktiv und unter Einhaltung von Corporate Design und Compliance Anforderungen erfassen? Dokumentvorlagen flexibel und rasch bearbeiten? Ein modernes CCM beinhaltet alles.

Dokumente testen:

Fehler in Dokumenten kosten Zeit und Geld. Automatisiertes Testen Ihrer Dokumente hingegen hebt Ihre Kommunikation auf ein neues Qualitätslevel. Sie sparen Zeit und Kosten durch den Wegfall der aufwendigen Fehlersuche. Das ist eine eingebaute Qualitätssicherung für Ihre Korrespondenz.

Die Entwicklung vom OMS zum CCM

Dokumente aufbereiten:

Mit einem intelligenten System können individuelle und personalisierte Dokumente aus nahezu allen Datenquellen automatisch aus Ihren bereits vorhandenen Daten generiert und zur Verfügung gestellt werden. So können dynamische Dokumente rasch, effizient und richtig generiert werden.

Effizientes Prozessmanagement:

Die optimale Gestaltung der Dokumentenerstellungsprozesse und das damit verbundene Einsparungspotential sind im Fokus jedes Unternehmens. Eine effiziente Prozesssteuerung spart Anwendern Zeit und Geld, weil komplexe Dokumentenerstellungsprozesse einfacher umgesetzt werden.

Dokumente effizient verarbeiten:

Leistungsfähige System können Dokumente effizient verwalten und verarbeiten. Wesentliche Funktionen umfassen das Sammeln, Bündeln und Sortieren von Dokumenten, z.B. für Sendungsoptimierung zur Vermeidung von Mehrfach-Postsendungen.

Ein modernes CCM lässt sich gut integrieren

Heutige Dokumentenaufbereitungssysteme integrieren sich in die Applikationslandschaft mit Hilfe offener Schnittstellen und können daher sowohl für Massenkorrespondenz als auch Einzeldokumente eingesetzt werden.

Die Dokumentenaufbereitungssysteme sind multikanalfähig und können die Dokumente parallel für mehrere Kanäle erzeugen, wie zum Beispiel:

- Druck (dezentral und zentral)
- Mail
- Fax
- Web-Portal
- Responsive Darstellung in HTML5
- Archiv
- SMS
- Dateneingabe im Dokument wird ermöglicht sowohl im Unternehmen als auch extern durch Kunden oder Partner
- Barrierefreie Darstellung von Dokumenten ermöglichen auch Menschen mit Behinderung die selbständige Nutzung von Dokumenten

Eine separate Textverarbeitung ist nicht mehr nötig

Denn die Textverarbeitung ist in die professionelle, unternehmensweit eingesetzten Customer Communication Management Lösungen integriert. Der Anwender benötigt keine weiteren Textverarbeitungswerke zur interaktiven Bearbeitung. Idealerweise sind diese Textverarbeitungswerkzeuge auf die Erstellung von Kundenkorrespondenz optimiert. So kann der Anwender direkt aus dem System heraus mit dem Kunden kommunizieren.

Moderne CCM erlauben es ebenfalls die interaktive Textverarbeitung durch Nutzung offener Schnittstellen in diverse Anwendungsprogramme und/oder Webportale zu integrieren.

Ebenfalls wird die Dokumentproduktion im Unternehmen durch Prozesse unterstützt, die

- Die Integration von Eingabemasken zur Datenerfassung ermöglichen.
- Die interne Freigabeprozesse Compliance konform unterstützen.
- Die digitale Unterschrift in diversen Abstufungen bis zur rechtsverbindlichen Signatur zulassen.

Wichtiges Feature: Gemeinsamer Versand von Massen- und Einzelkorrespondenz

Zudem ist der gemeinsame Versand von Massen- und Einzelkorrespondenz ein wichtiges Feature einer guten CCM-Lösung. Dies ermöglicht einerseits die Optimierung der Versandkanäle und ein durchgängiges Monitoring des Dokumentenversands. Damit können diverse Versandkanäle kombiniert werden, um die Zustellung sicher und nachvollziehbar durchzuführen.

Der Einsatz des CCM Systems in einem digitalen Formularcenter erlaubt die Integration der Datenerfassung durch Kunden und Partner in den jeweiligen Geschäftsprozess. Dadurch ist es möglich die erfassten Daten direkt in die datenführenden Systeme zu übernehmen und den Geschäftsprozess zu automatisieren. In diesem Fall entfallen die Texterkennung und die Fehlerkorrektur der extrahierten Daten.

Ein weiterer Trend, der sich aus den Einsatzmöglichkeiten von CCM Systemen ergibt, ist die Erstellung von Anwendungen durch die Kombination aller verfügbaren Funktionalitäten. Die Voraussetzung für deren Realisierung ist, dass diese Anwendungen dokumentengetrieben sind.

**Welchen Nutzen hat
der Kunde von
einer modernen
CCM-Lösung?**

Welchen Nutzen hat der Kunde von einer modernen CCM-Lösung?

Ein effizientes CCM ist für Unternehmen ein zentrales Tool für eine zielgerichtete Kundenkommunikation über eine Vielzahl an Medien wie Mobil, E-Mail, SMS, Webseiten, soziale Medien, Druck und mehr. Unternehmen profitieren in vielfältiger Weise. Hier sind 4 Nutzensvorteile für jedes Unternehmen:

1. Die Customer Experience wird verbessert, weil die Kundenkommunikation interaktiv, personalisiert, konsistent und bequem abläuft.
2. Die Effizienz der Kommunikation wird erhöht, weil Änderungen mit einem Mausklick übernommen werden.
3. Die digitale Transformation geht schneller, weil vorhandene Systeme integriert werden können.
4. Risiken werden minimiert, weil eine zentrale CCM-Lösung es leichter ermöglicht Vorgaben und Compliance-Richtlinien einzuhalten.

Fazit

Der schnelle und effiziente Umgang mit Dokumenten ist eine der wichtigsten Disziplinen in der digitalisierten Geschäftswelt, weil er Unternehmen dabei hilft, mit Kunden und Partnern besser zu kommunizieren und leichter Informationen auszutauschen. Je effizienter der Umgang mit Dokumenten ist, desto erfolgreicher können Unternehmen mit Kunden kommunizieren. Außerdem beschleunigt es den Workflow in Unternehmensprozessen, eröffnet Kooperationsmöglichkeiten im Team und erhöht die Effizienz innerhalb der Organisation.

INVARIS
LEADING DOCUMENT SOLUTIONS

Die Einfachheit der
Kommunikation erleben:



INVARIS Center

A-7000 Eisenstadt



+43 (0) 26 82 – 64 000



info@invaris.com