



Kyocera: Warum sich Dokumentenmanagement lohnt

Digitale Geschäftsprozesse



Bernhard Zöller, Zöller & Partner, über moderne ECM-Lösungen, Cloud, DSGVO und Blockchain.



Jos Bischoff, BCT Deutschland: Fünf IT-Trends für modernes Informationsmanagement



Holger Schreyer, Kofax: Die Zukunft der Arbeit wird durch Robotic Process Automation neu definiert.



Franz Guszich, Invaris: Spagat zwischen Kostenoptimierung und Innovation dank CCM möglich.

Beide Welten verbinden



Franz Guszich,
Invaris Geschäftsführer: „Mit Customer-Communication-Management von Invaris schaffen Unternehmen den Spagat zwischen Kostenoptimierung und Innovation.“

Die Digitalisierung ist in der Kundenkommunikation angekommen. Während Fachmedien und Unternehmen noch darüber diskutieren, erwarten sich Kunden bereits heute ein digitales Erlebnis und eine durchgängige Interaktion in allen Kanälen: Omnichannel-Kommunikation.

Unternehmen müssen ihre Kunden dort treffen, wo diese kommunizieren und diese anzutreffen sind. Neue Kommunikationswege werden erschlossen, die Kundeninteraktion über verschiedenste Kanäle betreut und zu einem Kundenerlebnis vereinheitlicht. Während die Digitalisierung in anderen Geschäftsbereichen zu Prozessoptimierung und Kosteneinsparen führt, erlebt die Kundenkommunikation eine Zunahme an Komplexität und Vielfalt. So unterschiedlich die Kundenanforderungen sind, so vielfältig sind auch die Dokumentenanforderungen für die verschiedenen Kommunikationskanäle und Einsatzbereiche im Unternehmen. In der Regel bedeutet Digitalisierung nämlich nicht, dass klassische Kommunikationswege wie der Massendruck vollständig abgelöst werden. Diese Formate werden in Zukunft einerseits von Kunden erwartet, sind andererseits aus rechtlicher Perspektive auch weiterhin notwendig.

Mehr Formate, höhere Kosten

Im Regelfall bringt die Digitalisierung der Kundenkommunikation zusätzlich neue Dokumentenformate für digitale Kommunikationswege und Portale mit sich. So wird die bereits hochkomplexe Dokumentenlandschaft der Unternehmen zusätzlich vergrößert und der Erstellungs- und Wartungsaufwand im Bereich Dokumente steigt.

Auch IDC beschreibt die Veränderung der Kundenkommunikation

als kumulativen Prozess: Zu den bereits bestehenden Kommunikationswegen der ersten und zweiten Plattform, die aus den reaktiven Einkanal- und Multi-Kanal-Kommunikationsmitteln bestehen, treten nun die Kommunikationsformen der dritten Plattform – die proaktive Omnichannel-Kommunikation.

Laut der IDC Studie „Dokumentenslösungen im digitalen Zeitalter“ aus dem Jahr 2018 geben bereits jetzt ca. 33 Prozent der Unternehmen an, dass die Dokumentenkosten die größte Herausforderung im Umgang mit Dokumenten und Dokumentenprozessen ist. Diese Kosten werden sich aufgrund der steigenden Vielfalt an Kommunikationswegen noch erhöhen. IDC berichtet, dass in jenen Unternehmen, die bereits heute im Kundenservice auf Omnichannel setzen, ungefähr 80 Prozent der Kommunikation digital verlaufen. Dazu werden jedoch durchschnittlich 15 verschiedene Kommunikationskanäle mit jeweils spezifischen Dokumentenanforderungen benötigt.

Diese hohen Kosten in der Dokumentenerstellung und Dokumentenverwaltung belasten Unternehmen

finanziell und blockieren personelle Ressourcen. Diese werden aber benötigt, um bei der Digitalisierung am Ball zu bleiben. So werden weitere, notwendige Innovationen behindert und die Wettbewerbsfähigkeit langfristig gefährdet.

Um diese Problemstellung zu bewältigen benötigen Unternehmen eine Lösung, die sämtliche Bereiche der Dokumentenerstellung und -verarbeitung abdecken kann. Ein Partner, der sowohl Erfahrung mit herkömmlichen Technologien des Output-Management mitbringt als auch über Expertise in der neuen, digitalisierten Welt der Kundenkommunikation verfügt. Eine Software, die beide Welten effizient miteinander verbindet.

Effizienter mit der goSmart CCM Suite

Die Invaris der goSmart Suite bietet Kunden die Möglichkeit ein System für alle Dokumente über sämtliche Unternehmenseinheiten, Sprachen und Kanäle hinweg zu etablieren. Vorlagen und Formulare werden zentral erstellt und automatisch im richtigen Format verteilt. Die Fachbereiche profitieren von der Integration der Lösung in die Fachanwendung wie ERP oder CRM Systeme. Komplexität wird durch dynamische Vorlagen und Prozessautomatisierung reduziert und die Akzeptanz der Anwender durch eine webbasierte, intuitive Benutzeroberfläche sichergestellt. (www.invaris.com)



Die Veränderung als kumulativer Prozess: Zu den bereits bestehenden Kommunikationswegen tritt nun die proaktive Omnichannel-Kommunikation. Abb.: IDC, 2018