

Hochproduktives
W+D-Kuvertiersystem BB820

Wenn Leistung zählt



Mario Dönnebrink, d.velop: Jahrelange Entwicklungszyklen können wir uns heute nicht mehr erlauben.



Stephen Schienbein, Kyocera: Bereits heute legt die Corona-Krise ein enormes Entwicklungspotential frei.



Thorsten Meudt, Compарт: API-Anwendungen sind heute geschäftskritische Faktoren.



Hendrik Leder, SET: Der Konflikt zwischen Effizienz und Flexibilität lässt sich strategisch ausgleichen.

Invaris: CCM-System für effiziente Angebotsprozesse

Der beste Weg zum Kunden

Die Kommunikation mit dem Kunden ist sehr sensibel. Insbesondere der Geschäftsprozess der Angebotslegung spielt in Unternehmen eine Schlüsselrolle. Allerdings werden hier je nach Unternehmensbereich sehr unterschiedliche Anforderungen gestellt. Mit Hilfe eines modernen Customer Communication Management (CCM) Systems lassen sich, basierend auf Standardprodukten, rein durch Konfiguration flexible und gut wartbare Applikationen für die Angebotslegung erstellen.

NVARIS bietet durch den modularen Aufbau der goSmart® CCM Suite auf den Kunden abgestimmte die effizienteste und beste Lösung an, um interaktive Prozesse mit Freigaben und Assessments innerhalb des Dokumentenworkflows abzubilden

Der Geschäftsprozess der Angebotslegung spielt in Unternehmen eine Schlüsselrolle. Aufgrund dessen werden von den unterschiedlichsten Unternehmensbereichen üblicherweise sehr hohe Ansprüche an die Angebotslegung gestellt:

- Produkt Management: flexibel, produktspezifisch, konsistent
- Sales: personalisiert, individualisiert, verständlich, auf unterschiedlichen Kanälen zustellbar
- Management: formal korrekt, nachvollziehbar
- Marketing: optisch ansprechend, CI & CD konform

Unter Berücksichtigung dieser hohen Anforderungen werden für die Umsetzung des Angebotslegungsprozesses meist nur zwei Optionen in Betracht gezogen:

- den Kauf einer Produktlösung oder
- die Programmierung einer eigenen Applikation.

Diese zwei Extreme führen jedoch meist zu dem folgenden Dilemma. Um die Wartbarkeit einer fertigen Applikation zu bewahren, wird der Prozess der Angebotslegung meist an den Produktstandard angepasst und nicht umgekehrt. Um die Entwicklungsaufwände einer Eigenentwicklung im

Rahmen zu halten, werden meist alle Optionen ausprogrammiert, worauf die Konfigurierbarkeit auf der Strecke bleibt.

Es gibt jedoch eine dritte Option, die oft übersehen wird. Ein modernes Customer Communication Management (CCM) System bringt alle benötigten Voraussetzungen mit sich, um basierend auf Standardprodukten, rein durch Konfiguration eine flexible und gut wartbare Applikation für die Angebotslegung zu erstellen.

Welche Phasen werden bei der Konfiguration eines Angebotsprozesses mittels CCM System durchlaufen? Als erstes muss jedes Unternehmen den Aufbau seines Angebotsdokuments festlegen. Dabei werden das Corporate Design, der Content zu den einzelnen Angebotsteilen wie Produktbeschreibungen mit zugehörigen Bildern, Preise, Vertragliches usw. zusammengestellt, die Reihenfolge im Dokument und die Dokumentlogik spezifiziert. In dieser Phase werden die Varianten eines Angebots und die notwendigen Parameter für deren Steuerung sowie sprachliche Ausprägungen analysiert und definiert (spezifiziert).

Umsetzung und Pflege leicht gemacht

Die Umsetzung und Pflege der Dokumentenvorlage erfolgt sehr effizient auf einer grafischen Oberfläche ohne Programmierung durch eine eigene Person bzw. Rolle im Unternehmen. Die ermittelten Parameter dienen zur Umsetzung der Dokumentenlogik und Steuerung der Dokumentvarianten. Es werden alle Varianten aus nur einer Vorlage erstellt. Eventuelle Besonderheiten aller möglichen Versandkanäle, wie z.B. responsives Design oder Barrierefreiheit, werden bereits bei der Definition berücksichtigt.



Compliance konforme Angebote

Im Dokumentenbearbeitungsprozess werden die in den Prozess involvierten Personengruppen identifiziert, wie z.B. die Angebotsersteller (Vertriebsmitarbeiter) und die Genehmiger (meist Vorgesetzte). Dieser Prozess selbst legt fest, welche Stationen ein Angebot vor dem Versand durchlaufen muss, wann eine Freigabe notwendig ist und wie das Dokument versendet wird. Der Prozess ermöglicht eine Compliance konforme Angebotserstellung, es wird jeder Schritt bei der Angebotserstellung transparent und nachvollziehbar aufgezeichnet.

Durch die definierte Dokumentenlogik ist die Dokumentenkonsistenz bei der Erstellung des Angebots durch den Vertriebsmitarbeiter garantiert. Die Vertriebsmitarbeiter werden durch die Dokumenterstellung geführt. Die Angebote können somit schneller und in höherer Qualität erstellt werden. Die prozessgestützte Abwicklung beschleunigt die Angebotsfreigabe und Eskalationsroutinen verhindern Verzögerungen. Genehmiger werden durch E-Mail über anstehende Angebotsfreigaben verständigt oder können sogar die Freigabe bereits im Mail erteilen.

Omni-Channelfähig: Der Kunde wählt den Kanal

Die Omni-Channel Fähigkeit des CCM Systems ermöglicht die Dokument-

produktion für den vom Kunden gewünschten Versandkanal. Die digitale Kommunikation über Mail, Portal, etc. wird zukünftig immer mehr den Brief als Medium verdrängen. Außerdem werden in dieser Phase auch die internen Systeme mit Informationen über das versendete Angebot versorgt. Das Angebot wird fast immer archiviert und im CRM-System werden Versandinformationen und eine Verlinkung zum Dokument hergestellt.

Mit diesen Schritten ist der Angebotsprozess im Unternehmen abgeschlossen und der Kunde hat sein Angebot auf dem gewünschten Kanal erhalten. In der nächsten Phase sollte der Kunde bestenfalls das Angebot annehmen und die Bestellung absenden. Wenn es sich dabei um ein Angebot in digitaler Form handelt, kann der Kunde ebenfalls in den Prozess integriert werden. Es können den Kunden Antwortmöglichkeiten zur Verfügung gestellt werden, damit er schneller und auch einfacher auf das Angebot reagieren kann. Das kann zum Beispiel die Anpassung von Stückzahlen oder die digitale Annahme des Angebots sein.

Die Annahme eines Angebots kann durch Kombination mit digitaler Signatur unterstützt werden, wodurch auch die Rechtssicherheit gegeben ist.

INVARIS bietet durch den modularen Aufbau der goSmart® CCM Suite auf den Kunden abgestimmt

The screenshot shows the 'Angebotsnummer' (Offer Number) section with the following details:

- Angebotsnummer: 2020008
- Angebotsdatum: 21 Apr 2020
- Name Unterschrift Links: Dipl.Ing. John Doe
- Rolle Unterschrift Links: Geschäftsführer
- Name Unterschrift Rechts: Ing. Martin Tester
- Rolle Unterschrift Rechts: Prokurent
- Approver: big.boss

The 'Kundendaten' (Customer Data) section shows:

- Name: Max Mustermann
- Strasse und Nummer: Parkbank 14
- PLZ und Ort: 7000 Eisenstadt

At the bottom, there are navigation buttons: '<', '>', and 'Abbrechen'.

die effizienteste und beste Lösung an, um interaktive Prozesse mit Freigaben und Assessments innerhalb des Dokumentenworkflows abzubilden, sowie die Gestaltung und Bearbeitung von Dokumenten, sowohl intern für die verantwortlichen Sachbearbeiter als auch extern über ein Kundenportal, welches die Kunden die Möglichkeit gibt, Unterlagen, Belege zu erfassen und weiterzuleiten.

Bei Interesse kontaktieren Sie uns unter info@invaris.com für weitere Informationen.

(www.invaris.com)

Im Dokumentenbearbeitungsprozess werden die in den Prozess involvierten Personengruppen identifiziert, wie z.B. die Angebotsersteller (Vertriebsmitarbeiter) und die Genehmiger (meist Vorgesetzte). Dieser Prozess selbst legt fest, welche Stationen ein Angebot vor dem Versand durchlaufen muss, wann eine Freigabe notwendig ist und wie das Dokument versendet wird.

