

## Compart Brückenbauer zwischen analoger und digitaler Dokumentenwelt

Abb.: ©kwanchaif, Fotolia



**Kai Scott, Sharp,** im Interview über die Digitalisierung und intelligente Bürotechnologien.



**Oliver Bendig, Matrix42:** Workspace-Management und der digitale Arbeitsplatz der Zukunft.



**Klaus Schulz, PFU Limited:** Den Papierverbrauch reduzieren, mit Hilfe von Scan- und Capturing-Lösungen.



**Harald Grumser, Compart,** möchte den Umgang mit Dokumenten so bequem machen wie Autofahren.

**Invaris: goSmart Omni-Channel CCM Plattform überzeugt die Anwender**

# Nahtlose Integration

Das Dokument ist auch im Zeitalter der Digitalisierung als Medium für die Informationsdarstellung und Datenpräsentation und für Übertragungen von Emotionen im Sinne der Kundenbeziehung ein wesentliches Faktum in der Kundenkorrespondenz. Invaris hat das erkannt und bietet auf den Kunden abgestimmte effiziente Lösungen an.

Mit der ansteigenden Menge an Daten und Informationen übernimmt das Dokument mehr und mehr die Aufgabe des Informationstransportes in Unternehmen und über Unternehmensgrenzen hinweg. Die Kommunikation erfolgt über vielfältige Dokumenttypen, wie Rechnungen, Kontoauszüge, Rechnungsbeilagen, Kostenvorschläge, Angebote, Verträge, Werbung und Newsletter über diverse Kanäle wie E-Mails, Webseiten, Apps, Social Media und klassisch Papier. Je übersichtlicher, einfacher und einheitlicher diese Kundenkorrespondenz durch moderne Vorlagenerstellung gestaltet wird, umso höher ist die Kundenakzeptanz und -zufriedenheit.

## Aufbau einer neuen CCM-Plattform

Das Ziel der Unternehmen ist es, mit seinen Kunden in eine weitere, fortlaufende Interaktion zu treten. Unternehmen wollen wissen, ob die Korrespondenz gelesen, einen Kauf getätigt, ein Produkt verwendet, Informationen angefordert, der Kundenservice angerufen oder die Firmenwebseite besucht wurde. Aus diesem Marktszenario ergeben sich daher unterschiedliche Personengruppen, die in den Dokumentenprozess involviert sind. Zum einen der Kunde, der den Kanal wählt und unternehmensintern die unterschiedlichen Fachabteilungen, wie z. B. das Marketing, der Vertrieb oder die Rechtsabteilung.

Dabei hat jede Gruppe einen oder mehrere Anknüpfungspunkte an die Customer-Communication-Management (CCM) Lösung, die sich in den folgenden Services zusammenfassen lassen:

- Vorlagenerstellung und -verwaltung inkl. reversionssicherer Versionierung
- Mandantenfähige, mehrsprachige und performante Dokumentenaufbereitung,
- Dokumentenerstellungsprozesse,
- Dokumentenbearbeitung,
- Dokumentenverarbeitung und
- Dokumententestung.

Diese Dokumentenservices stellen eine Menge an Funktionalitäten dar,

die abhängig von den benötigten Prozessen für die Kundenkommunikation nach Bedarf gebündelt werden können. Der modulare Aufbau erlaubt es den Unternehmen die Services zu skalieren, eine an die Marktanforderungen angepasste Plattform zu betreiben und diese je nach Bedarf mit weiteren Modulen zukünftig zu erweitern.

Beim Aufbau einer neuen CCM-Plattform ist zu berücksichtigen, dass in vielen Unternehmen heterogene Systeme im Einsatz sind und daher für die zukünftige Kundenkorrespondenz teilweise alte Zöpfe abgeschnitten werden müssen und mit der Plattform ein unternehmensweites Service aufgebaut wird.

## Ein System für alle – keine Insellösung

Durch die systemunabhängige CCM Plattform wird eine nahtlose Integration der bestehenden Anwendungen sichergestellt und mit dem Einsatz einer Business-Process-Engine die Zusammenarbeit mehrerer Personen bei der Erstellung eines Geschäftsdokuments ermöglicht. Der Zugriff auf unterschiedliche Datenquellen ist flexibel und einfach möglich. Des Weiteren ist die Pflege des Inhaltes für die Vorlagenverwaltung zentralisiert und für alle Anwendungen verfügbar. Die Dokumenterstellung erfolgt skalierbar, sowohl für Massendokumente als auch On-Demand für einzelne Dokumente mittels SOAP- und REST-Schnittstellen oder Micro-Services sehr performant.

Die gesamte Bearbeitung der Dokumente erfolgt web-basiert mittels HTML-5 Oberflächen und ist damit in dieser Phase auch geräteunabhängig. Erst im letzten Schritt wird entweder der vom Kunden gewählte Kommunikationskanal akti-

## Invaris Forum in Frankfurt

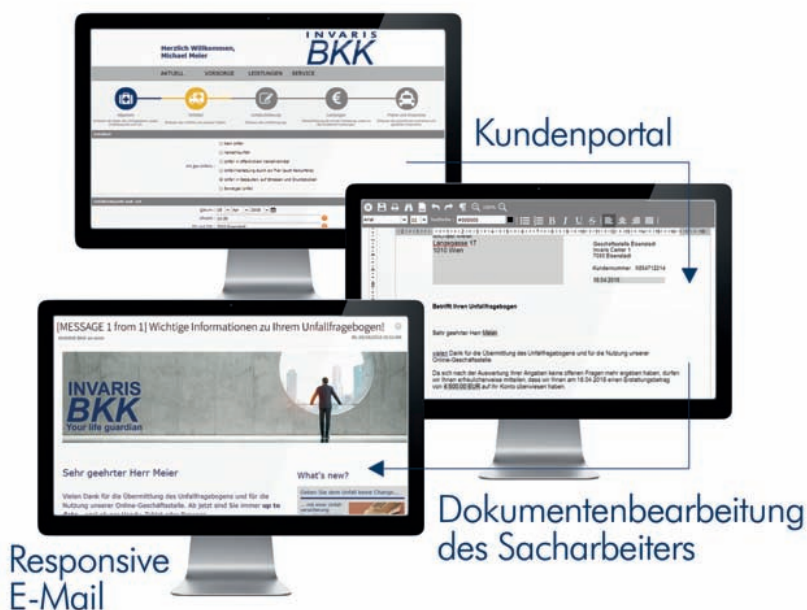
### Aus erster Hand

Das Invaris Forum 2018 findet am 25. und 26. September in Frankfurt am Main statt. Alle Interessierten können sich an zwei Tagen aus erster Hand über die neuesten Entwicklungen aus dem Hause Invaris informieren und sich diverse Kundenmeinungen anhören, was die Invaris-Lösungen im täglichen Arbeitseinsatz leisten. Die Live-Demos dienen dazu, sich von den Funktionalitäten der Produkte zu überzeugen. Ebenfalls sehr willkommen: Die Networking Möglichkeiten beim Abend-Event in einer angesagten Frankfurter Location. ([www.invaris.com](http://www.invaris.com))

Der Vorteil der webbasierten Oberflächen liegt auch darin, dass keine Applikationsinstallation auf Arbeitsplatzrechnern oder beim Kunden notwendig sind.

viert oder der vom Sachbearbeiter bzw. der Applikation gewählte Kanal verwendet. Es stehen für den Versand bzw. die Präsentation der Dokumente die unterschiedlichsten Ausgabekanäle wie Druck, E-Mail, Web-Portal, Social Media und mobile Geräte zur Verfügung. Jede künftig neue Darstellungplattform kann schnell und flexibel angebunden werden.

Je nach Bedarf können Kunden ebenfalls interaktiv in den Prozess zu Erstellung von Content innerhalb eines Dokuments mitarbeiten. So können in klar definierten Bereichen eines Dokumentes mittels moderner HTML5 Technologie eigenständig Inhalte, Graphiken und z. B. Logos eingefügt werden. Der Vorteil der webbasierten Oberflächen liegt auch darin, dass keine Applikationsinstallation auf Arbeitsplatzrechnern oder beim Kunden notwendig sind und dadurch



der Verwaltungsaufwand reduziert werden kann. Invaris bietet durch den modularen Aufbau der goSmart CCM Suite auf den Kunden abgestimmt die effizienteste und beste Lösung an, um interaktive Prozesse mit Freigaben und Assessments innerhalb des Dokumentenworkflows abzubilden. Die Gestaltung und Bearbeitung von

Dokumenten, sowohl intern für die verantwortlichen Sachbearbeiter als auch extern über ein Kundenportal, das dem Kunden die Möglichkeit gibt, Unterlagen und Belege zu erfassen und weiterzuleiten.

Bei Interesse kontaktieren Sie bitte [info@invaris.com](mailto:info@invaris.com).  
([www.invaris.com](http://www.invaris.com))

## Doxnet Jahreskonferenz und Ausstellung 2018 Alljährliches Branchentreffen

Nicht mehr lange, dann ist es wieder soweit: Vom 25. bis 27. Juni finden in Baden-Baden wieder die Doxnet Fachkonferenz und Ausstellung statt. Und das mittlerweile zum 20. Mal.

Die 3-tägige Fachkonferenz und Ausstellung im Kongresshaus der badischen Kurstadt ist das jährliche Highlight der Output-Branche. Neben hochkarätigen Keynote-Speakern und zahlreichen Fachthemen aus dem Bereich des Dokumentenmanagements berichten Anwender von interessanten Installationen und Projekten.

Expertenwissen aus erster Hand, exklusive Einblicke und Erfahrungsberichte aus verschiedenen Unternehmen: Die Jahreskonferenz richtet

wieder den Blick voraus auf innovative Trends und spannende Entwicklungen.

Die äußerst beliebte Veranstaltung hat sich mittlerweile bei rund 600 Teilnehmer eingependelt: Ein interessanter Mix aus Anwendern, Anbietern von Hard- und Softwarelösungen sowie Consultants. Alle, die in Baden-Baden dabei sind, erleben eine spannende und mit vielen Informationen gespickte Konferenz. Grundsatz- und Anwender-vorträge werden wieder das programmatische Herzstück bilden, zahlreiche Aussteller für einen interessanten Rahmen im Messebereich des Kongresshauses sorgen.  
([www.doxnet.de](http://www.doxnet.de))



Vom 25. bis 27. Juni trifft sich die Output-Branche wieder zur Doxnet Fachkonferenz und Ausstellung im Kongresshaus Baden-Baden.