

Intelligentes Arbeiten

Einfache und effiziente Kundenkorrespondenz

Personalisierte Kundenkorrespondenz entwerfen: CI-konform und markengerecht

Im Zeitalter der Digitalisierung kann die Erfüllung der steigenden Nachfrage nach personalisierter Geschäftskommunikation eine echte Herausforderung sein. Für Unternehmen, die in reglementierten Sektoren wie Versicherungen, Banken, Telekommunikations-/Versorgungsunternehmen und Behörden tätig sind, bedeutet die Einhaltung der sich ändernden Vorschriften eine weitere Komplexitätsebene. Angesichts der Hürden, die mit der Verwaltung unflexibler, heterogener Systeme verbunden sind, haben diese oft Schwierigkeiten, eben die konsistente und unternehmenskonforme Kundenkommunikation zu erstellen und zu liefern, die sie benötigen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Die Ergänzung ihrer bestehenden Infrastruktur mit einer flexiblen Technologie kann ihnen dabei helfen, diese Probleme zu überwinden, und ermöglicht:

- Zentralisierte Konformitätskontrolle
- Personalisierte Ad-hoc-Funktionalitäten
- Vereinfachte und konsistente Kundenkommunikation über verschiedene Kanäle
- Nutzerbefähigung und optimierte Kundenerfahrung
- Verkürzte Markteinführungszeit durch Automatisierung

Beispiele für Korrespondenz aus verschiedenen Branchen:

Angebote	Darlehensunterlagen	Behördliche Formulare
Versicherungspolizen	Verträge	Bürgerbefragungen
Zahlungsaufforderungen	Kontoauszüge	Steuerbenachrichtigungen



Studien haben gezeigt, dass die Erstellung oder Aktualisierung einer Dokumentenvorlage zwischen **3 Wochen und 3 Monaten** dauern kann, wenn man sich auf die IT-Abteilung oder externe Stellen verlässt.

Versenden konsistenter und konformer Korrespondenz von einem System über verschiedene Kanäle

Verbessern Sie mithilfe einer einzigen Plattform Ihre Kontrolle über die Erstellung, Digitalisierung und Automatisierung von Kundenkorrespondenz. Profitieren Sie von den Vorteilen der Gestaltung, Verwaltung und Verteilung von Batch- oder On-Demand-Korrespondenz über die von Ihren Kunden bevorzugten Kanäle. Ob gedruckt, per E-Mail, Handy* oder Internet* – Ihre Mitteilungen sind stets unternehmenskonform, präzise und pünktlich. Durch die Zentralisierung der gesamten Korrespondenzproduktion gewinnt Ihr Unternehmen die nötige Flexibilität, um Kundenanforderungen zu erfüllen, ohne dabei Abstriche bei der Einhaltung von Vorschriften oder Unternehmensstandards hinsichtlich Markengestaltung, Sprache und Layout zu machen.

Befähigung von Mitarbeitern mit Kundenkontakt, Bereitstellung personalisierter Korrespondenz, Einhaltung der Unternehmensstandards

Versetzen Sie Manager und Mitarbeiter an vorderster Front in die Lage, ihre Kommunikation zu personalisieren, um die Kundenerfahrung zu verbessern.

Ob Marketing-, Rechtsabteilung oder die Teams Ihrer unterschiedlichen Geschäftszweige – alle können ihre eigenen, ihnen bestens bekannte Inhalte zentral steuern. Inhaltliche Blöcke (z. B. Text, Bild, Logo) müssen nur einmal geändert werden, und alle referenzierten Dokumentenvorlagen werden entsprechend aktualisiert. Alle vorab genehmigten Dokumentenvorlagen werden an einem zentralen Ort verwaltet, so dass die Mitarbeiter an vorderster Front ihre Korrespondenz in einer kontrollierten Umgebung erstellen und anpassen können. Die Korrespondenz bleibt konform und konsistent, ohne Inhalt oder Design zu beeinträchtigen, und ermöglicht trotzdem alle erforderlichen Personalisierungen.

Automatisierung Ihrer wichtigsten Korrespondenzprozesse und schnelle Anpassung der Kommunikation

Setzen Sie Ihre vorhandenen Systeme durch eine zusätzliche Ebene der Automatisierung und Digitalisierung wirksam ein und verbessern Sie sie damit. Optimieren oder überarbeiten Sie bestehende Prozesse auf der Grundlage festgelegter Geschäftsregeln. Durch die geringere Abhängigkeit von der IT-Abteilung oder Drittanbietern bei der Bereitstellung notwendiger Änderungen an Dokumentenvorlagen kann die ausgehende Kommunikation leicht aktualisiert und verteilt werden, um den Marktanforderungen gerecht zu werden.

Korrespondenz-Management-Workflow

KORRESPONDENZ-MANAGEMENT-PORTAL

- ▶ zur Bearbeitung von Inhalten
- ▶ zur Bearbeitung der Dokumente
- ▶ zur Verwaltung der Druckaufträge

