

Was ist Korrespondenz-Management?

Korrespondenz-Management ist der systematische Prozess der Überprüfung und Freigabe von Kundendokumenten mit Informationen, die von den Hauptanwendern (oft aus Rechtsabteilung oder Marketing) geliefert werden.

Dieser Prozess gewährleistet, dass Dokumente richtige und aktuelle Informationen enthalten, einschließlich aller zugehörigen rechtlichen Bestimmungen, Richtlinien und Werbeaktionen. In vielen Fällen erfordert dies die Einbeziehung von IT-Mitarbeitern, die ein Projekt zur Änderung und Überprüfung der zugrunde liegenden geschäftskritischen Vorlagen aufsetzen müssen.

Smarteres Korrespondenz-Management



Korrespondenz mit einer kontrollierten Bearbeitungsfunktion erstellen, bearbeiten und vollständig personalisieren



Wo liegen die Hauptprobleme?

Laut Objectif Lune und externen Studien kann es zwischen drei Wochen und drei Monaten dauern, selbst einfache Änderungen an Vorlagen zu implementieren, wenn man sich auf die IT oder externe Stellen verlässt.

Viele Unternehmen verlassen sich immer noch auf starre Systeme, die nur ein begrenztes Potenzial für die Erstellung von Korrespondenz haben, nur unzureichend für die Ausgabe über mehrere Kanäle geeignet sind und wenig bis gar keine Möglichkeiten für vom Benutzer eingegebene Inhalte bieten. Die Korrespondenz wird häufig in Textverarbeitungssystemen mit unzähligen Vorlagen, sehr begrenzter Compliance-Kontrolle und geringer Integration in Ausgabesystemen verwaltet. Infolgedessen werden Korrespondenz-Management-Prozesse oft überwiegend manuell ausgeführt, sind ineffizient und fehleranfällig.

Warum ist Korrespondenz-Management unverzichtbar?

Heute, im Zeitalter der digitalen Kommunikation, muss die gesamte ausgehende Kundenkorrespondenz zeitnah, konsistent, präzise, personalisiert, leicht lesbar und fehlerfrei sein, um ein positives Kundenerlebnis zu gewährleisten. In diesem Zusammenhang ist es für Unternehmen in vielen Branchen von entscheidender Bedeutung, die richtigen Tools und Prozesse für das Korrespondenz-Management zu haben, um einen Wettbewerbsvorteil aufzubauen und zu erhalten.

Zielbranche

- Finanzdienstleistungen
- Gesundheitswesen
- öffentlicher Sektor
- Versorgungsunternehmen

Zielkunde

Unternehmen, die in regulierten Bereichen tätig sind und oft nicht über die für personalisierte Kommunikation über verschiedene Kanäle nötige Infrastruktur verfügen.

Wie sieht der typische Ablauf aus?

- ▶ Kundenorientierte Dokumente sind in der Regel das Ergebnis von Daten aus einem Line-of-Business-System (LOB), die mit einer Vorlage zusammengeführt werden. Diese Vorlage wird häufig von der IT-Abteilung erstellt, basiert aber auf vielen Anforderungen, die von den Rechts-, Corporate-Compliance- und Marketingabteilungen festgelegt wurden.
- ▶ Diese häufigen Anfragen führen oft zu einem sehr zeitaufwändigen Änderungsanforderungsprozess. Dies bedeutet, dass kundenorientierte Dokumente schnell veraltet sein können.
- ▶ Die allgemeine Lösung für solch häufige Änderungen besteht darin, dass die IT die Anzahl der Aktualisierungen auf ein oder zwei pro Jahr begrenzt, was die Fähigkeit der Anwender einschränkt, schnell auf veränderte Situationen zu reagieren.
- ▶ Sobald eine neue Vorlage genehmigt ist, erfolgt die Verteilung an die Anwender häufig über freigegebene Festplatten. Da es keine Kontrollen dafür gibt, werden gerne lokale Kopien gespeichert und verwendet; so bleiben veraltete Versionen noch lange nach der Freigabe neuer Updates in Gebrauch.

Probleme dabei sind u.a.:

- Es besteht das Risiko, dass die Korrespondenz nicht den Vorschriften in Bezug auf Aktualität, Inhalt und Prüfbarkeit entspricht.
- Verzögerungen durch begrenzte IT-Ressourcen oder Abhängigkeit von Drittanbietern bei der Durchführung von Dokumentenänderungen.
- Begrenzte Funktionen zur Erzeugung von Korrespondenz durch Alt- und moderne Line-of-Business-Systeme.
- Textverarbeitungssysteme bieten nur in sehr begrenztem Umfang Compliance-Kontrolle, Fulfillment-Automatisierung oder Integration in Ausgabesysteme.
- Zeitraubende und fehleranfällige Verwaltung großer Mengen von Word-basierten Vorlagen.
- Hohe Kosten nicht standardisierter Tools und dezentraler Prozesse.
- Inkonsistente Anwendung von Markengestaltung und Nachrichtenübermittlung in der Geschäftskorrespondenz.
- Geringere Produktivität des Kundendienstes und längere Reaktionszeiten auf Kundenanfragen.

Aufgrund starrer Systeme sind Unternehmen häufig nicht in der Lage, ihre Vorlagen rechtzeitig zu ändern.

Diese Änderungen sind beispielweise:

- Layoutänderungen wegen Markengestaltung, Adressänderungen oder Aktualisierungen von gesetzlichen und behördlichen Anforderungen.
- Personalisierung einschließlich Kundennamen, gezielten Werbeaktionen und Inhalten.
- Änderungen der Zustellungspräferenzen wie z.B. der Versand von Dokumenten per Post oder elektronisch über digitale Kanäle.

Käuferzielgruppen und ihre Anforderungen:

1. **Der Betriebsleiter** muss manuelle Prozesse und Fehler beseitigen, um das Kundenerlebnis zu verbessern.
2. **Der Business-Manager** möchte Vorlagen nach Bedarf ändern können.
3. **Der Content-Eigentümer** möchte sicherstellen, dass in der gesamten ausgehenden Korrespondenz nur genehmigte Inhalte verwendet werden.
4. **Der IT-Leiter** braucht eine Lösung, die sich mühelos an vorhandene Systeme und Prozesse anpassen lässt.
5. **Der CFO** erwartet eine Senkung der Betriebskosten.

Warum Sie sich für OL Connect entscheiden sollten

Eine flexible Technologie, die mit bestehenden Systemen zusammenarbeitet:

- ✓ Zentrale Erstellung und Steuerung von Dokumentenmodellen, Inhaltsblöcken und Platzhaltern für Kundendaten.
- ✓ Erstellung, Bearbeitung und vollständige Personalisierung von Korrespondenz mit einer kontrollierten Bearbeitungsfunktion.
- ✓ Versenden der Korrespondenz per E-Mail oder als Ausdruck.

Wie funktioniert OL Connect?

1. OL Connect erstellt und verwaltet das Korrespondenz-Management-Portal, das den Webzugriff mit entsprechender Kontrolle auf benutzerspezifische Bereiche ermöglicht. Es beinhaltet eine Datenbank zur zentralen Verwaltung von Inhalten.
2. Content-Eigentümer erstellen und planen ihre Inhalte jederzeit ohne Beteiligung der IT.
3. Anwender initiieren Dokumente aus ihren vorhandenen Systemen, so dass OL Connect die Einhaltung von genehmigten Inhalten durchsetzen kann. Sie können sich dann in ihren eigenen Benutzerbereich einloggen, um die Dokumente nach der Erstellung anzuzeigen und zu bearbeiten, um sie zu personalisieren, bevor sie per E-Mail verschickt oder an eine Druckwarteschlange gesendet werden.
4. Der Bediener im Druckportal kann sich in seinem Bereich anmelden, um die Aufträge anzuzeigen, einzelne Dokumente auszuwählen und zu drucken oder mehrere Dokumente für Stapeldruck auszuwählen.
5. Kunden erhalten ihre Korrespondenz zeitnah mit dem passenden, personalisierten Inhalt.

Entscheidende Vorteile der Korrespondenz-Management-Lösung von Objectif Lune

- Versenden konsistenter und konformer Korrespondenz von einem einzelnen System über verschiedene Kanäle.
- Kontrolle für Anwender über das, was sie am besten können.
- Mitarbeiter mit Kundenkontakt können personalisierte Korrespondenz liefern.
- Automatisierung wichtiger Korrespondenzprozesse und Verkürzung der Markteinführungszeit.

Welche Fragen sollten Sie stellen?

1. Sind Sie in der Lage, Korrespondenz entsprechend den Kommunikationspräferenzen Ihrer Kunden zu versenden?
2. Wie lange dauert die Änderung von Vorlagen?
3. Können Sie Ihre Dokumente so schnell personalisieren, wie Sie es wünschen?
4. Wie oft können Sie Änderungen an bestehenden Dokumentenvorlagen vornehmen?
5. Können Sie Kundendaten mühelos aus Ihren Systemen extrahieren und in Ihre Korrespondenz integrieren?
6. Wie stellen Sie die Compliance Ihrer Geschäftskorrespondenz sicher?
7. Sind markengestaltung und Übermittlung Ihrer Korrespondenz im gesamten Unternehmen konsistent?
8. Wie hoch ist Ihre Kundenzufriedenheit?

connect.objectiflune.com/correspondence-management-solution

