

Herausforderung

Dokumente sind oft die Grundlage von Kundenbeziehungen. In der Zusammenführung von individuellen Daten und Unternehmensstandards bilden sie den Kern dieses Dialogs. Zur Erfassung und Handhabung von individuellen Kundendaten werden in der Regel integrierte CRM-Systeme eingesetzt. Diese ermöglichen ein vollständiges Bild des Kunden aus vielen Perspektiven wie z.B. Clustering, Kundensegmentierung oder Feedback für Marketing oder Produktentwicklung. Dokumentenbasierte Prozesse, wie Kampagnen, Vertragsgeschäft oder die alltägliche Kundenkorrespondenz fördern jedoch schnell die Grenzen des Systems zutage. Daten werden meistens aus dem CRM-System exportiert, um mit Vorlagen aus Office-Anwendungen weiterbearbeitet zu werden. Abstimmungsprozesse, Qualitätssicherung und Dokumentation derartiger Vorgehensweisen sind außerordentlich aufwändig, fehleranfällig und ineffizient.

Lösungsansatz

ESCRIBA basiert auf einer verteilten, mehrschichtigen Architektur, die aufgrund der verwendeten Java® Technologie mit allen marktüblichen CRM-Plattformen kompatibel ist. Aus dem jeweiligen Prozesskontext startet ESCRIBA „intelligent“ die Erstellung des korrekten Dokumententyps. Die Anwendung zieht dabei immer die aktuell gültigen Daten aus Ihrem CRM-System und verbindet sie mit denjenigen Elementen (Textbausteine, Grafiken, Layouts, etc.), die das jeweilige Dokument erfordert. Auf der Basis eines einzigartigen, objektorientierten Vorlagenkonzeptes können beliebig komplexe Dokumentenvorlagen ohne Programmieraufwand erstellt, nachbearbeitet und verwaltet werden. Als Ausgabeformate stehen PDF, PDF/A, TIFF, XML sowie vollindividualisierte HTML-E-Mails zur Verfügung. Neben dem integrierten Barcodegenerator bietet ESCRIBA zahlreiche Funktionen für Anlagen, Berechnungen, Versionierung, Suche, E-Mail-Weiterleitung, Unterschriftenmanagement und vieles mehr.

Wussten Sie, dass...

... Fachabteilungen wie das CRM bis zu 45 Prozent ihrer Ressourcen für die Erzeugung und Qualitätssicherung von Dokumenten bereitstellen?

... über 10 Prozent der erzeugten Dokumente dennoch fehlerhaft sind?

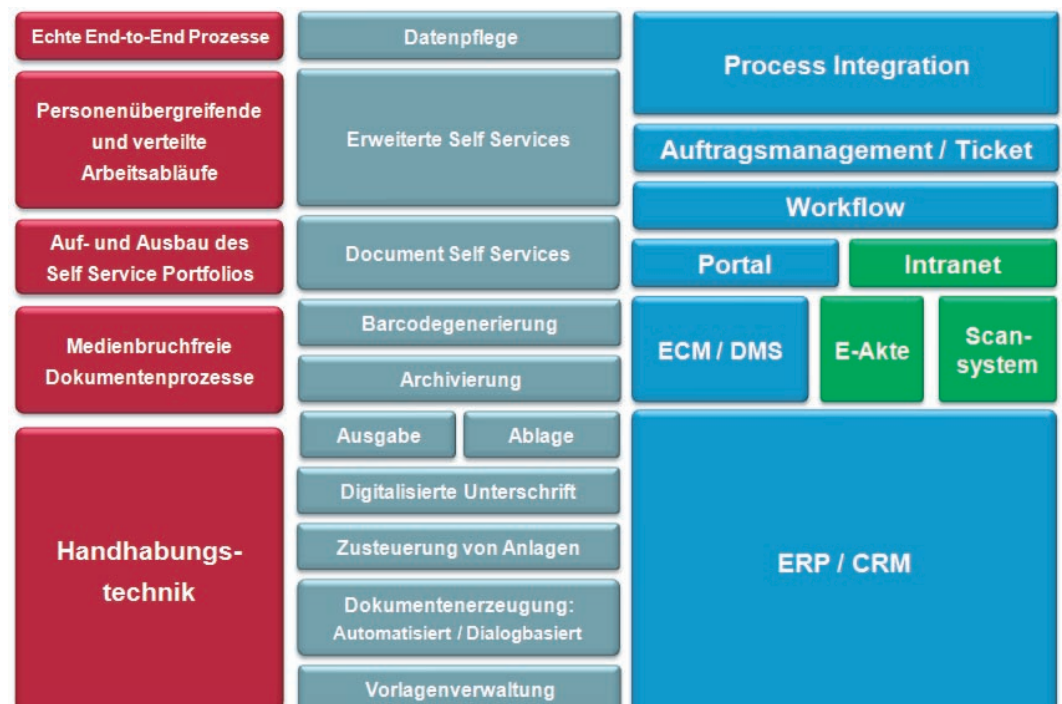
Ergebnis

ESCRIBA bindet die Dokumentenerzeugung nahtlos in vorhandene CRM-Prozesse ein und sorgt so für schnelle, sichere und konsistente Kundenkommunikation. ESCRIBA kann

- individualisierte Dokumente für einzelne Empfänger direkt aus dem CRM-System erstellen und dort ablegen.
- automatisch erzeugten Dokumenten über die integrierte Textverarbeitung den letzten Schliff an Individualisierung geben.
- Inhalte für beliebig komplexe Dokumente anlegen und dezentral für die Dokumenterstellung bereitstellen.
- CRM-Daten und durch Nutzer strukturiert erfasste Zusatzeingaben für die Inhalts- und Layoutsteuerung verwenden.
- Revisions- und Rechtssicherheit dank der ausschließlichen Verwendung gültiger Daten und Vorlagen aus dem System gewährleisten.

Mit ESCRIBA werden Aufwände im Tagesgeschäft für das Schreiben, Ablegen und Wiederfinden von Dokumenten und E-Mails auf ein Minimum reduziert. Gleichzeitig ist die Einhaltung von Corporate Design Vorgaben für den gesamten Schriftverkehr gewährleistet. Ob im Marketing, Vertrieb oder Kundenservice, ESCRIBA bietet eine einheitliche Plattform für die gesamte schriftliche Kommunikation mit Leads, Interessenten und Kunden.

Technologieplattform für dokumentenzentrierte Prozessoptimierung



E&E information consultants AG

Als Beratungs- und Technologieunternehmen unterstützen wir Unternehmen, Institutionen, Organisationen und Behörden dabei, komplexe Geschäfts- und Dokumentenprozesse professioneller und effizienter zu gestalten. Zu unseren Kundenreferenzen gehören Unternehmen wie die Deutsche Bahn, Siemens, Swisscom, UniCredit, Vattenfall und EADS.
Kontakt:

E&E information consultants AG
Invalidenstraße 112
10115 Berlin

Tel.: +49 30 / 28 04 88-888
Fax: +49 30 / 28 04 88-885

info@escriba-software.de
www.escriba-software.de
www.ee-consultants.de

2010 © ESCRIBA ist eine eingetragene Marke der E&E AG.