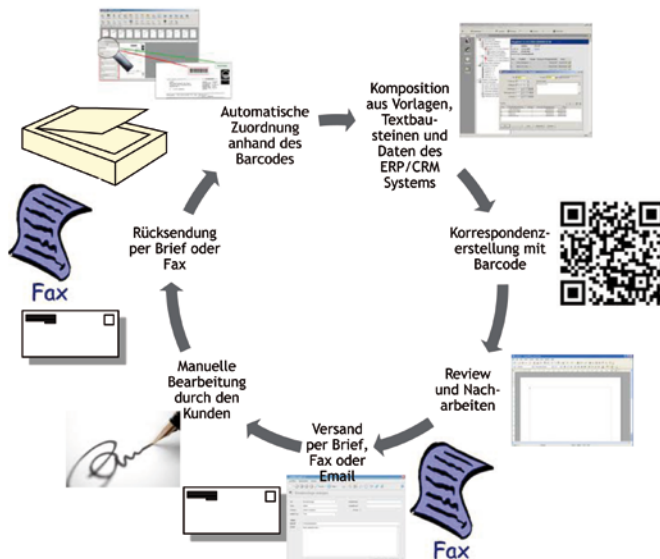


Automatisierte Generierung kundenindividueller Korrespondenz mit Oracle Siebel CRM im Multichannel-Contact-Center



Herausforderung

Dokumente repräsentieren Unternehmen. Sie sind zentraler Kontaktpunkt zu Kunden und Geschäftspartnern. Professionelle Kommunikation ist entscheidend für die erfolgreiche Positionierung am Markt. Gezielte Kommunikation braucht gerade im CRM-Umfeld personalisierte Dokumente. In der Zusammenführung von individuellen Daten aus dem CRM-System (und ggf. weiteren Datenquellen) und der Unternehmens-spezifischen Kundenansprache bilden sie die Basis eines Dialogs, der z. B. durch den Einsatz von Barcodes oder Hyperlinks zu einem „Closed Loop“ ausgebaut werden kann. Jedoch stoßen auch moderne CRM-Produkte bei solchen dokumentenbasierten Prozessen im Marketing (Kampagnen), Vertrieb (z. B. Angebotserstellung, Auftragsbestätigung) oder Service (z. B. Beantwortung von Serviceanfragen) schnell an ihre Grenzen.

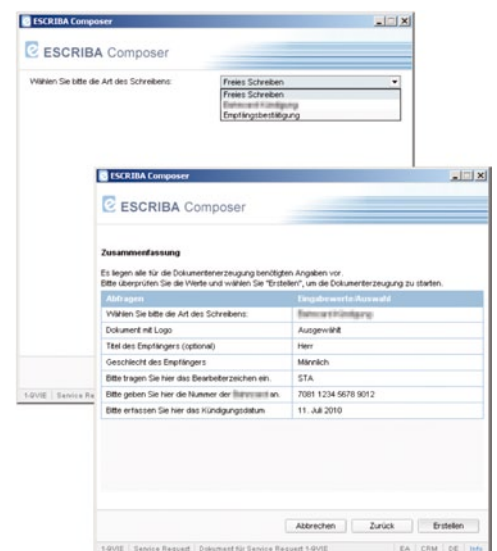
Wussten Sie, dass ...

- ... Fachabteilungen bis zu 45% ihrer Ressourcen für die Erzeugung und Qualitätssicherung von Dokumenten bereitstellen?
- ... über 10% der erzeugten Dokumente dennoch fehlerhaft sind?

Lösung

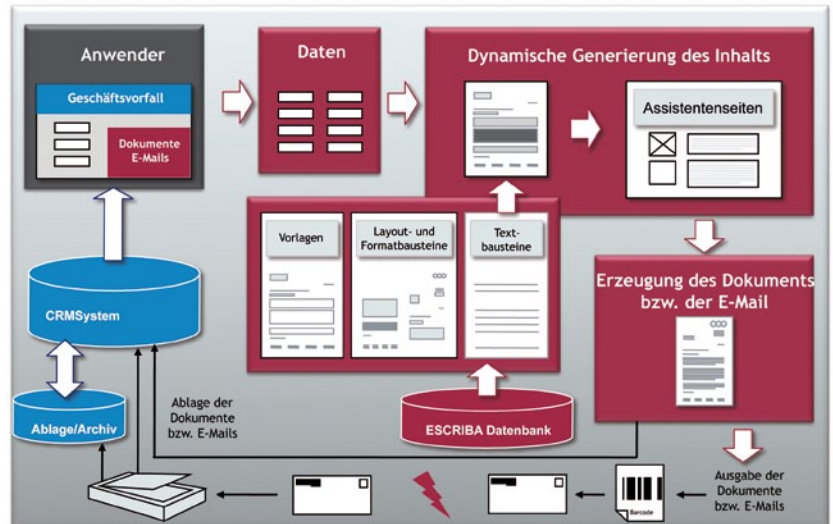
Neben Oracle-Produkten wie Siebel Correspondence, Siebel Proposal Generator oder Oracle BI Publisher, die grundlegende Anforderungen abdecken, steht mit der Anbindung des Produkts ESCRIBA eine weitergehende Korrespondenzlösung zur Verfügung, die sich nahtlos in das CRM-System einfügt, einen hohen Automatisierungsgrad aufweist, aber auch individuelle Anpassungen erlaubt. Die Schreiben können per Brief, Fax oder E-Mail versendet werden. In der CRM-Anwendung wird automatisch eine Kontaktgeschichte geführt. Mandanten-abhängiges Layout, Vorlagen, Textbausteine etc. können von Fachbetreuern problemlos gepflegt werden.

ESCRIBA basiert auf einer verteilten, mehrschichtigen Architektur in Java® Technologie. Es wird über einen von Cirquent entwickelten Adapter an das CRM-System angebunden. Aus dem jeweiligen Prozesskontext heraus werden die passenden Dokumententypen abgeleitet und – bei Bedarf über einen zwischengeschalteten Benutzerdialog – individuelle Schreiben generiert. ESCRIBA 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 Sie beliebig komplexe Dokumentenvorlagen ohne Programmieraufwand erstellen, veröffentlichen und weiterentwickeln. 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. ESCRIBA kann zudem über den CRM-Bereich hinaus zu einer unternehmensweiten Korrespondenzlösung für alle dokumenten-intensiven Prozesse ausgebaut werden.



Funktionen

- Benutzerdialog zur automatischen Ermittlung passender Textbausteine
- Individuelle Nachbearbeitung
- Einheitliche Layout-Komponenten
- Automatische Aufbereitung für den jeweiligen Kommunikationskanal
- Individualisierung (Zielgruppen-gerechte Ansprache)
- Personalisierung (richtige Sprache, Faksimile Unterschrift, etc.)
- Automatisierbarer Druck bzw. Versand
- Revisions-sichere Ablage



Nutzen

- Bessere Briefqualität und fallabschließende Bearbeitung durch kunden- und geschäftsfallspezifische Steuerung von Textbausteinen und Briefvarianten
- Weniger unnötige Kundenkontakte (Korrespondenzrebounds) durch individuelleren Informationsgehalt
- Intuitive, benutzerdialoggesteuerte Unterstützung bei der Erstellung von individualisierter Korrespondenz
- Einfachere Pflege von Vorlagen und Textbausteinen
- Einhaltung von Corporate Design und Corporate Language für individuelle Kundenkorrespondenz
- Schnellere Einführung von Produkten und Korrespondenzvorlagen direkt durch die Fachabteilung
- Geringere Bearbeitungszeit pro Schreiben
- Reduktion von Brief und Portokosten durch vermehrte Nutzung von elektronischen Kommunikationskanälen

Testen Sie uns – wir führen gerne ein unverbindliches Gespräch mit Ihnen

Cirquent

Cirquent zählt zu den Top Ten im Ranking der führenden IT-Beratungs- und Systemintegrations-Unternehmen Deutschlands (Quelle: Lünendonk-Liste 2010). Mit 40 Jahren Erfahrung bietet Cirquent Consulting entlang der gesamten Wertschöpfungskette für Banken, Versicherungen, Fertigungs-, Automotive- und Telekommunikationsunternehmen sowie Energieversorger.

Neben der branchenorientierten Strategie- und Prozessberatung gehören Konzeption, Integration und Implementierung von Technologien, die Geschäftsprozesse unterstützen sowie Betrieb und Wartung von IT-Systemen zum Portfolio. Ausgeprägte branchenspezifische Prozess-, Methoden- und Technologiekompetenz in Customer Management, Finance Transformation und Application Management bilden die Stärken des Unternehmens. Darüber hinaus profitieren die Kunden vom fundierten Know-how der 100-prozentigen Cirquent Tochter Silverstroke in den Bereichen Auto ID, Informationslogistik und Fernwartung. Cirquent berät führende Unternehmen wie BMW Group, Commerzbank, Munich Re, Deutsche Telekom oder RWE.

Cirquent, mit Hauptsitz in München, hat vier weitere Standorte in Deutschland und ist mit Niederlassungen in Österreich, der Schweiz und in Großbritannien vertreten. Mit rund 1.600 Mitarbeitern erzielte das Unternehmen 2009 europaweit einen Umsatz von 216 Millionen Euro. Ende September 2008 übernahm der in Tokio börsennotierte IT-Konzern NTT Data, eine Tochtergesellschaft der Nippon Telegraph and Telephone Corporation (NTT), 72,9 Prozent der Cirquent Anteile. Die BMW Group bleibt mit 25,1 Prozent an Cirquent beteiligt.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.cirquent.de