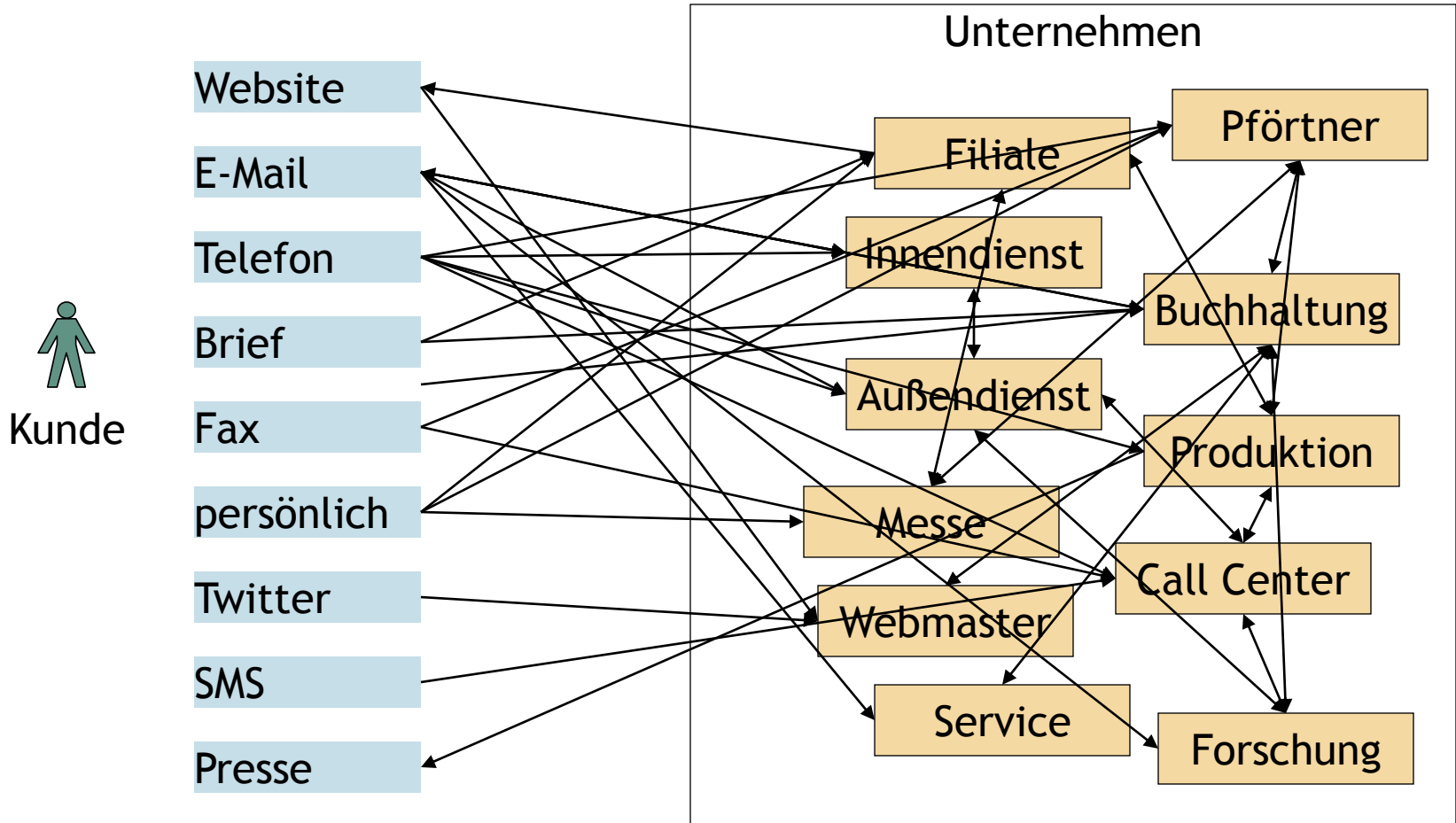


Korrespondenzerstellung aus CRM-Systemen: Herausforderungen und Lösungen

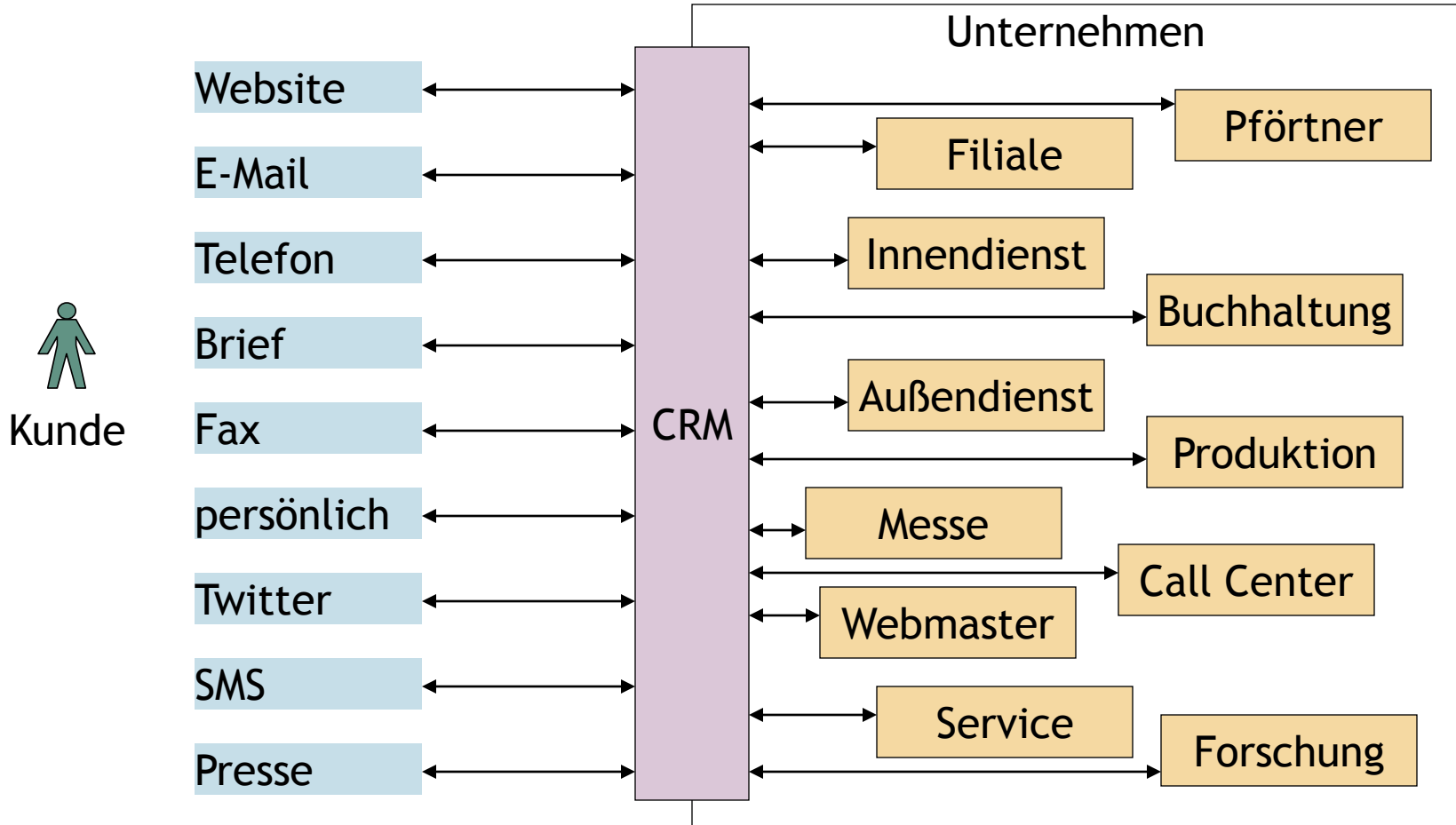
ESCRIBA Fokustag, 10.11.2011, Frankfurt am Main
Klaus Eicheler, Cirquent GmbH

CRM: Customer Relationship Management:

Die Situation vielfältiger Kommunikationskanäle verlangt eine Lösung



CRM: Customer Relationship Management



Warum ist automatisierte Korrespondenzerzeugung in CRM-Systemen sinnvoll und notwendig?

- CRM deckt möglichst alle Kontaktkanäle ab, Korrespondenz soll aber konsistent sein
 - ⇒ **durch Automatisierung sicherstellen**
 - Beispiel: Telefonkontakt ⇒ Antwort per Office-Dokument, E-Mail ⇒ Antwort per E-Mail/Response, Brief ⇒ Einzellösung
- Rationalisierung: Wenige Klicks statt ständiger Neuformulierung bzw. Hantieren mit Textbausteinen
- Corporate-Design-Konformität: Verwendung einheitlicher Vorlagen statt „privater, lokaler Bilddateien“
- Dokumentation: Bearbeitungsprozesse können Speicherung der erzeugten/versandten Schriftstücke sicherstellen
- Geschäftsprozesse werden unterstützt
- Plausibilitätsprüfungen, Berechtigungen
 - Beispiel: Angebote über x € ⇒ andere Unterschriften

Schriftliche Mitteilungen an Kunden erfordern bisher hohen Aufwand für Vorlagen und individuelle Anpassungen.

- Vielfältige Vorlagen für Kombinationen aus Geschäftsvorfall, Marke, Ausgabekanal, Sprache, Produktgruppe und weiteren Merkmalen.
- Auch kleine Anpassungen (neue Produktmerkmale, Änderungen von Telefonnummern, Änderungen in der Geschäftsführung) erfordern meist Unterstützung durch IT-Experten, da die Integration individuell „ausprogrammiert“ ist.
- Ein großer Anteil der Kundenscheiben wird durch einen Sachbearbeiter überarbeitet und fertiggestellt, weil die Geschäftsregeln für eine Automatisierung zu komplex erscheinen und IT-Aufträge zur Anpassung zu langwierig sind.

Die Detailanforderungen im CRM-Umfeld erfordern eine spezielle Korrespondenzlösung, die sich nahtlos in das CRM-System einfügt.

- Insbesondere im Privatkundengeschäft ist ein hoher Automatisierungsgrad unverzichtbar (z. B. große Anzahl von Anfragen).
- Neben der Automatisierung sind aber häufig auch *individuelle* Anpassungen erforderlich.
- Die Schreiben sollen per Brief (ggf. über Druckstraßen), Fax oder E-Mail versendet werden können (Vielfalt der Kanäle).
- In der CRM-Anwendung soll eine Kontakthistorie geführt werden (Auskunfts-fähigkeit bis hin zur revisionssicheren Ablage).
- Die Vorlagen, Textbausteine etc. sollen von Fachbetreuern ohne tiefergehende IT-Kenntnisse gepflegt werden können, aber trotzdem ein einheitliches Erscheinungsbild haben.

Die integrierte Korrespondenzlösung erhöht die Qualität durch eine weitestgehend automatisierte und dennoch individuelle Kundenansprache nach Unternehmensstandards.

- Korrespondenz entsprechend Kontext, anpassungsfähig
- Layout-Komponenten, Vorlagen und Textbausteine können kanal-übergreifend von Fachseite erstellt werden
- Benutzerdialog zur automatischen Ermittlung passender Textvarianten und -bausteine
- Möglichkeit der individuellen Nachbearbeitung
- Automatische Aufbereitung passend für den Versand als Brief (auch über Druckstraße), E-Mail oder Fax
- Individualisierung (zielgruppengerechte Ansprache durch Texte und Bilder abhängig von Merkmalen, z. B. für Marketing)
- Personalisierung (persönliche Ansprache in der richtigen Sprache, Faksimile Unterschrift, etc.)
- Revisions sichere Ablage
- Barcode-Generierung

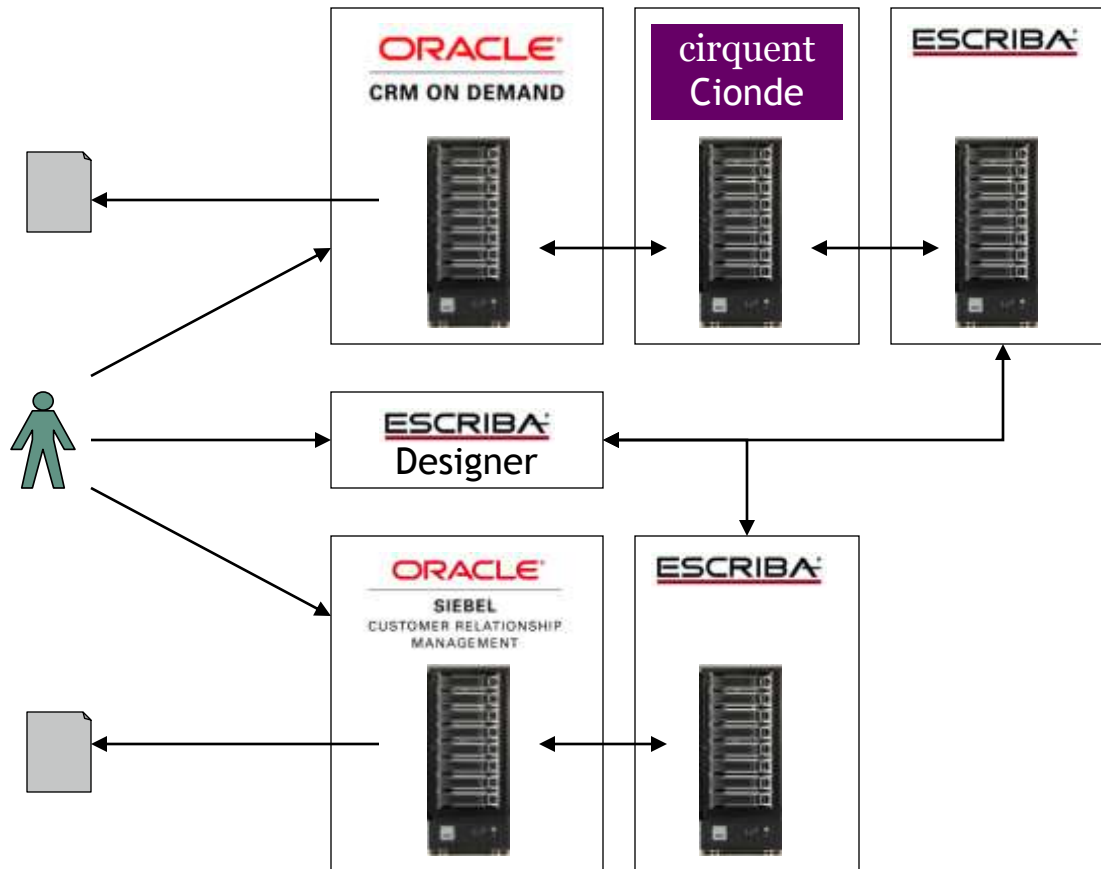
Die integrierte Korrespondenzlösung reduziert den Verwaltungs- und Bedienungsaufwand

- Bessere Briefqualität und fallabschließende Bearbeitung durch kunden- und geschäftsfallspezifische Steuerung von Textbausteinen und Briefvarianten
- Weniger unnötige Kundenkontakte (Korrespondenz-„Rebounds“) durch individuelleren Informationsgehalt.
- Intuitive, benutzerdialoggesteuerte Unterstützung bei der Erstellung von individualisierter Korrespondenz
- Einfachere Pflege von Vorlagen und Textbausteinen
- Einhaltung von Corporate Design und passender Sprache 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

Cirquent bietet für die ESCRIBA-Lösung spezielle Adapter für Oracle Siebel und CRM On Demand einschließlich Integrationsleistungen.

- Oberflächenintegration zum Aufruf des Benutzerdialogs
- Integration von Web Services
 - zur Verwaltung von Generierungsaufträgen
 - zur Bereitstellung der benötigten Feldwerte
 - zur Übernahme und Ablage des generierten Dokuments
 - zum Export des Datenschemas
- Weitgehend unabhängig vom verwendeten Siebel-Release (ab 7.8) bzw. CRM-On-Demand-Release und von Anpassungen in der Anwendung
- Lösung ist lieferbar
 - für Siebel
 - für CRM On Demand
 - gleiche Vorlagen simultan in beiden Welten verwendbar (z. B. Hybrid-Lösungen oder beabsichtigte Migration)

ESCRIBA-Integration



- Cionde bietet verschiedene Zusatzfunktionen für On Demand, darunter auch ESCRIBA.
- Lizenzmodell entspricht CRM On Demand (= monatliche Gebühr für Nutzung des Services)

Demo: Angebotserstellung aus Oracle CRM On Demand

Demo