

| | |
|--------------------------|--|
| Zeitschrift: | Competence Site |
| Redakteur: | Frau Ruth |
| Redaktionsschluss: | |
| Thema: | Interview C. Brüseke - Trends im Output Management |
| Autor: | Jacqueline Wolff |
| Q-Sicherung/Co-Autor: | Marc Voland |
| Agentur-Ansprechpartner: | Jacqueline Wolff |
| Anzahl Zeichen: | 3.360 |
| Bildmaterial: | Portrait |
| Erstellt: | 13. Mai 2009 |
| Freigabe von: | StreamServe |

Individuell trotz Masse

Jährlich versenden Unternehmen Millionen von Geschäftsdokumenten – und haben damit Millionen an Marketingmöglichkeiten. Christian Brüseke, Geschäftsführer StreamServe Deutschland, erklärt im Interview, wie Unternehmen mit Hilfe einer Output-Management-Lösung ihre Kommunikation durch eine individuelle Kundenansprache verbessern können.

Herr Brüseke, welchen Vorteil haben Unternehmen, die ihre Kunden individuell ansprechen?

Die meisten Pflichtdokumente enthalten nur die reinen Sachinformationen. Bei einem Kontoauszug ist es etwa der Kontostand. Nun hat aber eine Studie des Beratungsunternehmens Bonpago ergeben, dass 30 Prozent der Bankkunden mehr Produkte kaufen würden, wenn ihnen ihr Kreditinstitut auf dem Kontoauszug eine individuelle Empfehlung ausspräche, etwa über eine besonders sichere Art

der Geldanlage. Somit wäre jede Kontoinformation auch ein kleines Beratungsgespräch. Leider liegt bei vielen Unternehmen das Potenzial der Kundenbindung sowie die Möglichkeit Up- und Cross-Selling Potenziale auszuschöpfen brach. Dabei lassen sich die Standardschreiben ganz einfach als hilfreiche Marketing-Mittel einsetzen.

Ist das wirklich so leicht, wie es sich anhört?

Mit den richtigen Tools ist es einfach. Die Unternehmen benötigen lediglich ein Werkzeug, mit denen ihre Fachabteilungen das Design und den Inhalt der „Versand“-Dokumente in allen Phasen der Erstellung selbstständig verändern oder steuern können. Mit entsprechenden Lösungen können Anwender eigenständig ihre Geschäftsdokumente erstellen, sei es ad-hoc, interaktiv oder in der Batch-Verarbeitung. Zentrales Element der Lösung ist ein Editor. Mit dessen Hilfe können Anwender workflowbasiert Dokumente wie Rechnungen oder Briefe verfassen. Und ohne starre Makrobausteine wie in herkömmlichen Textverarbeitungsprogrammen lassen sich alle Dokumente mit bestehenden Layout-Vorlagen, Text- und Grafikelementen wie Charts, Fotos oder Logos kombinieren.

Unternehmen verfügen über genaue Kundeninformationen die in unterschiedlichen Systemen und Datenbanken gespeichert sind. Wie können sie diese in nur einem Dokument bündeln?

Mitarbeiter aus dem Marketing und Vertrieb können in ihren Dokumentenerstellungsprozess automatisierte Recherche-Funktionen einbauen, die Informationen über einen Kunden aus Briefen, Rechnungen, Depotauszügen oder Lieferscheinen zusammenfassen und so ein Bild über das genaue Kaufverhalten ermitteln. Diese Informationen fließen dann automatisiert für

die individuelle Werbung in ein Dokument ein. Dieses kann wiederum über jeden bevorzugten Kanal wie E-Mail, Fax, SMS oder Brief erfolgen. Sollten sich kurzfristig Änderungen ergeben, können Marketingmitarbeiter diese selbst vornehmen, ohne vorher einen Antrag bei der IT-Abteilung zu stellen. Denn das ist aufwändig, kostspielig und unflexibel. Zumal die Kundenorientierung droht auf der Strecke zu bleiben.

Dann verliert die IT-Abteilung die Hoheit über die Dokumente?

Im Vergleich zur bisherigen Arbeitsfolge verliert die IT-Abteilung folglich ein Stück ihrer Hoheit über die Formular- und Dokumentenerstellung. Sie gibt den Teil ihrer Verantwortung für die inhaltliche Ausgestaltung an die Fachabteilung ab. Dafür gewinnt sie aber durch den Wegfall des Abstimmungsprozess Freiraum, sich ihrer eigentlichen Aufgabe zu widmen, sprich der Optimierung der IT-Infrastruktur und des IT- Service.

Vielen Dank für das Gespräch!