

Die nächste Dimension in der Automatisierung von Unternehmensdokumenten

Intelligente, interaktive Dokumente für Zweigstellen und Filialen

Von Christian Gericke, Client Executive bei Exstream Software

Den meisten Unternehmen ist bewusst, dass die Kommunikation mit Kunden ein unerlässlicher und integraler Bestandteil erfolgreicher Customer-Relationship-Management (CRM)-Programme ist. Ein Großteil dieser Kommunikation findet dabei in den Außenstellen des Unternehmens wie lokalen Niederlassungen, Zweigstellen oder Filialen statt. Dort werden Briefe, Angebotsanfragen, Anträge, Angebote, Marketingmaterialien, Schreiben, Richtlinien, Verträge und unzählige andere Dokumente erstellt, bearbeitet, produziert und an die Kunden geschickt. Ob Verkaufsvertreter, Versicherungsmakler, Kundendienstmitarbeiter oder Mitarbeiter in einer Zweigstelle - sie alle nutzen seit Jahren Text- und Bildverarbeitungsprogramme auf ihren lokalen PCs und Laptops, um die Dokumente zu erstellen, die sie am jeweiligen Ort lokal benötigen. Diese Textverarbeitungsprogramme und punktuellen Insellösungen gewährleiten jedoch keine effektive Kontrolle des Inhalts, der Einhaltung von Unternehmensrichtlinien und -standards und eine Integration der Dokumente und Mitteilungen in die sonstigen Auftragsabwicklungsprozesse (Fulfillment-Prozesse) von Seiten des Unternehmens. Während eine solche Umgebung den Anwendern einerseits zwar eine absolute Flexibilität ermöglicht, stellt sie andererseits die Unternehmen vor eine Reihe von Herausforderungen und Problemen.

1. Textverarbeitungsprogramme und punktuelle Insellösungen geben dem Anwender zwar Flexibilität, sie schaffen jedoch auch eine unkontrollierte und unstrukturierte Umgebung, die nicht in angeschlossene Systeme integriert ist. Daraus können sich für Unternehmen erhebliche Kosten und auch rechtliche Probleme ergeben.
2. Unternehmen versuchen, ihre Textverarbeitungs-umgebung durch die Entwicklung und Pflege von Dokumentvorlagen und Makros zu kontrollieren. Diese definieren genau, welche Teile und Bereiche der Dokumente die Anwender bearbeiten dürfen. Um Fehler zu verhindern und alle möglichen Arten von Dokumenten zu unterstützen, müssen Unternehmen häufig Tausende solcher Vorlagen erstellen und pflegen. Diese Lösung lässt den Anwendern einerseits wenig Flexibilität, um die individuellen Anforderungen der Kunden zu erfüllen. Andererseits belasten die Unternehmen sich mit der Pflege Tausender abgewandelter Dokumentvorlagen – ein Problem, das durch Geschäftserweiterungen und die Unterstützung verschiedener Sprachen noch verstärkt wird.
3. Ein weiterer verbreiteter Ansatz zur Unterstützung von dezentral erzeugten Dokumenten und Mitteilungen wie Korrespondenz und Berichterstattung ist, Datenformulare zum Ausfüllen zu verwenden. Die persönlichen Daten werden dabei in die Formulare eingegeben und dazu genutzt, ein fertiges Dokument zu generieren. Diese Methode funktioniert gut, solange die einzugebende

Datenmenge begrenzt ist. Sie unterstützt jedoch nicht ohne Weiteres Anforderungen in Bezug auf Design, Formatierung oder Inhalte. Werden diese verlangt, ist diese Methode für die meisten Anwender wenig sinnvoll, da in der Regel mehrere Runden erforderlich sind, bis das fertige Dokument endlich so aussieht, wie es aussehen soll. Wegen des hohen Zeitaufkommens, das benötigt wird, um Fragen des Zeilenumbruchs, der Schriftart und der Abstände zu lösen, ist diese Methode nicht produktiv.

4. Lokale Dokumente werden meist direkt in der Zweig- oder Außenstellen zusammengestellt und verschickt, da der Dokumentenprozess nicht in die allgemeinen übergreifenden Auftragsabwicklungs- und Herstellungssysteme des Unternehmens integriert ist. Denn lokale Systeme können mit den zentralen Herstellungssystemen vielfach aufgrund von Problemen mit der Wiedergabetreue der Dokumente oder sonstiger System-Inkompatibilitäten nicht integriert werden. Dies hat zur Folge, dass lokale Mitarbeiter viel Zeit mit kundenspezifischen Auftragsabwicklungen und Postversand verbringen, etwa bei der Zustellung von Marketingmaterial oder bei Einladungen zu Veranstaltungen. Dies ist nicht nur unproduktiv, sondern auch eine vergebene Chance, um Portoeinsparungen durch Massensendungen zu nutzen. Darüber hinaus wird nicht sichergestellt, dass Kopien der Dokumente und Mitteilungen archiviert werden. Zudem ist es einerseits sehr teuer, in Zweigstellen einen Bestand von Zusatzmaterial wie Broschüren, Prospekte und sonstigen Dokumenten aufzubewahren, und es stört andererseits die Geschäftsabwicklung, wenn die erforderlichen Unterlagen nicht verfügbar sind.

Diese Szenarien sind nicht nur problematisch und unproduktiv für die Anwender, sondern verursachen auch viele Probleme innerhalb des Geschäftsbetriebs, wie zum Beispiel:

- Mehr Anrufe beim Kundendienst und eine schlechte Öffentlichkeitswirkung für das Unternehmen, wenn Kunden Mitteilungen mit Fehlern oder falschem Inhalt erhalten.
- Frustrierte Kunden, wenn Kundendienstvertreter keinen Zugang zu den aktuellsten Kundendokumenten haben.
- Nutzung teurer IT-Ressourcen für die fortlaufende Entwicklung und Pflege von Dokumentvorlagen.
- Schlechte Wirkung des Unternehmens auf den Kunden, wenn von verschiedenen Abteilungen nicht übereinstimmende Mitteilungen verschickt werden.
- Hohe Druck-, Versand- und Auftragsabwicklungskosten infolge dezentralisierter, manueller Prozesse.

- Fehlendes Aufzeichnungsmanagement und fehlende Dokumentation der editierten Dokumente, die an Kunden geschickt werden.
- Nichteinhaltung staatlicher Bestimmungen und Vorschriften bei den Inhalten von Dokumenten, was zum Beispiel zu Bußgeldern führen kann.
- Inkonsistente Verwendung von Unternehmensstandards, was zu Problemen bei der Vermarktung führt.

Die Lösung

Um diese Herausforderungen zu meistern, bedarf es einer *intelligenten interaktiven Lösung*, die in die zentralen Systeme des Unternehmens und der Dokumentenherstellungsumgebung integriert ist. Die Lösung muss intelligente allgemeine Dokumentvorlagen zur Verfügung stellen, die Regeln und eine Logik enthalten, die unterschiedliche Geschäftszweige und verschiedene Abwandlungen des ausgefüllten Dokumentes berücksichtigen. Zudem muss sie Dokumentvorlagen zur Verfügung stellen, die den Arbeitsablauf für den Anwender vereinfachen und den Ausfüllprozess der Dokumentvorlage für den Anwender durch Drop-Down-Menüs, Kontrollkästchen, Interviewseiten sowie kontextsensible Hilfen erleichtern. Um den Genehmigungsprozess eines Dokuments zu beschleunigen und die Einhaltung von Richtlinien zu gewährleisten, müssen alle Änderungen des Anwenders an den Daten, Inhalten und am Design verfolgt werden. Dokumentvorlagen müssen zur Verfügung gestellt werden, die in Echtzeit automatisch Daten und Inhalte aus Unternehmensquellen wieder finden, damit beim Öffnen der Vorlage bereits bestimmte Bereiche kundenspezifisch ausgefüllt sind oder im weiteren Verlauf je nach Eingabe des Anwenders entsprechend automatisch ausgefüllt werden. Ein wesentlicher Vorteil einer interaktiven Dokumentenlösung für dezentral aufgebaute Unternehmen ist, wenn sie den Herstellungssystemen ermöglicht, Daten und Inhalte aus den editierten Dokumentvorlagen zu verarbeiten, um die Auftragsabwicklung zu automatisieren und die Datenbanken sowie die Aufzeichnungsmanagement- und Archivierungssysteme des Unternehmens zu aktualisieren.

Ohne eine umfassende Plattform, die nahtlos auflagenstarke, bei Bedarf erstellte und interaktive Dokumente unterstützt, haben Unternehmen mit den Problemen einer manuellen, fehleranfälligen und ineffizienten Umgebung zu kämpfen, was hohe Verluste mit sich bringt – sowohl in finanzieller Hinsicht als auch bezüglich der Kundenbindung.