

## Kundenansprache aus einem Guss

### EMC-Letter Management bindet Kunden und senkt Kosten

#### EMC-Komponenten

- EMC Document Sciences xPression Enterprise Edition
- EMC Documentum Content Server
- EMC Centera Governance Edition

#### Enthaltene Features

- Schriftguterstellung inklusive Freigabe-Workflows und Output Management
- Management der Templates und Workflows
- Steuerung der Archiv-Files und Metadaten
- Verwaltung der Archive Retention Policies
- Status und Reporting Services des Output Management

#### Integrierte Infrastruktur und Lösungen

- Kundeninformationssystem
- MS Word als Editor für den Client
- Oracle-Datenbanken und -Schnittstellen für Letter Requests
- Referenz-Datenbanken für Template Management und Druckaufbereitung
- Ausgabegeräte für den lokalen Druck
- Schnittstellen zu externen Druckdienstleistern, Faxgeräten, E-Mail-Servern, Webseiten und SMS-Servern

Unternehmen profitieren von langfristiger Kundenbindung und der gezielten Gewinnung von Neukunden – sowohl wirtschaftlich als auch im Ansehen. Die Kommunikation ist dabei das Vehikel, das Interessenten mit Argumenten, Kompetenz und attraktiven Angeboten zu Kunden werden lässt und bestehende Kunden durch individuelle Ansprache bindet. Absender, die mit einer klaren Identität auftreten, ihr Anliegen konkret formulieren und das Gegenüber persönlich ansprechen, erreichen eine individuelle Zielgruppenansprache und erhöhen so ihre Glaubwürdigkeit. Eine automatisierte Kundenkorrespondenzlösung unterstützt Unternehmen dabei, die Kommunikation mit bestehenden und zukünftigen Kunden auf ein hohes Qualitätsniveau zu heben und dabei noch Zeit und Kosten zu sparen.

Kundenkommunikation ist immer abteilungs- oder bereichsspezifisch. Bei der Bearbeitung und dem Versand von Rechnungen, Verträgen oder Werbesendungen schleichen sich häufig - trotz vorliegender Corporate-Identity-Richtlinien - Abweichungen ein. Ein Abgleich der Sachbearbeitung mit anderen Abteilungen findet selten statt, so dass ähnliche Abläufe unter Umständen mehrfach ausgeführt werden. Der Kunde nimmt diese fehlende Abstimmung deutlich wahr und empfindet das Erscheinungsbild des Absenders als unscharf, schlimmstenfalls ärgert er sich über mehrfache Anfragen oder fehlende Informationen.

Auf Unternehmensseite lässt die Mehrfachbearbeitung die Kosten in die Höhe schnellen. Unvollständige Kundeninformationen führen zu unerfreulichen Nachfragen und erfordern manuelle Eingriffe in einen ansonsten automatisierten Prozess, zum Beispiel bei der Rückläuferbearbeitung. Nicht zu unterschätzen ist auch der laxer Umgang mit Vorschriften und Regeln, der sogenannten Compliance. Die Lücke zwischen Anspruch und tatsächlicher Einhaltung dieser Vorgaben wird durch wenig koordinierte Korrespondenzprozesse eher größer.

#### Automatisierte Korrespondenzprozesse

Wer also seine schriftlichen Kundenkontakte nicht dem Gutdünken einzelner Abteilungen überlassen möchte, ist mit dem Letter Management System (LMS) von EMC gut beraten. Die umfassende, harmonisch integrierte Kundenkorrespondenzlösung basiert auf EMC Document Sciences und EMC Documentum. LMS verknüpft die Kundenkorrespondenz im Posteingang mit den zugehörigen Abläufen, bis hin zum Postversand. Es automatisiert alle Korrespondenzprozesse und liefert eine zentrale Quelle für die Kundenkommunikation. Über die strukturierte Datenbasis werden Kunden gezielt und persönlich angesprochen. Das gilt gleichermaßen für den schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Kontakt. Durch die Service-orientierte Architektur (SOA) lässt sich das LMS außerdem effizient in Richtung einer elektronischen Kundenakte für den Customer Care Bereich erweitern.

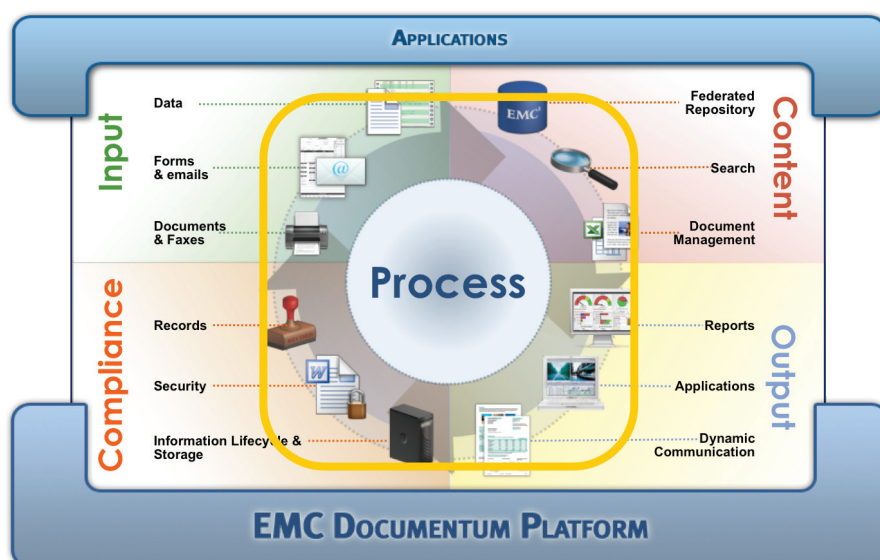
## Letter Management System passt sich an

Bei einem Telekommunikationsunternehmen wurde das LMS in die vorhandene Applikationsstruktur eingebunden, um vorhandene Prozesse zu optimieren und zu automatisieren. Das bestehende Layout- und Drucksystem wurde durch ein integriertes, verbessertes Letter Management System mit Archiv ersetzt. Die Benutzer greifen über die vorhandene Citrix-Infrastruktur auf das LMS zu, auch die Client-Arbeitsplätze können weiterbenutzt werden. Applikationsserver, Datenbank, Repository und das Archiv sind an einem Standort konzentriert und werden zentral betrieben. Das vorhandene Kundeninformationssystem (KIS) ist das führende System, so dass den Anwendern die Umstellung auf ein neues System erspart bleibt. Letter Requests werden automatisch oder manuell vom KIS an das Letter Management System übermittelt. Als Ausgabekanal stehen lokale Drucker, Druckdienstleister, Fax-Server, E-Mail, SMS und Webseiten zur Verfügung. Eine Archivierung als PDF/A erfolgt nach dem Druck. Mitarbeiter des Layout Teams bearbeiten im Template-Management Briefvorlagen und Textblöcke. Der Document Content Server und die Workflow Engine ermöglichen eine schnelle und automatisierte Bestellung, Bearbeitung, Genehmigung und das Testen von Templates.

## Zukunftssicherheit und Flexibilität

Das offene Konzept des EMC-Letter Management Systems erlaubt individuelle Änderungen und Erweiterungen bestehender Strukturen und Anwendungen. Nach Bedarf kann der Grad der Architektur an Ausfallsicherheit oder Virtualisierung erhöht werden. Der zentrale Ansatz und die Automatisierung der Abläufe führen zu erheblichen Kostensenkungen. Auch Compliance-Richtlinien lassen sich deutlich einfacher einhalten, denn vorhandene Regeln und rechtlich relevante Vorgaben werden automatisch überwacht. So kann neben dem unternehmerischen Risiko auch der zugehörige Kostenblock reduziert werden. Die automatisierten Korrespondenzprozesse steigern die Kommunikationsqualität und sorgen für mehr Kundenzufriedenheit und einen einheitlichen Auftritt über Abteilungsgrenzen hinweg.

## Lösungsüberblick Letter Management



**EMC<sup>2</sup>**  
where information lives

EMC Deutschland GmbH  
Am Kronberger Hang 2a  
65824 Schwalbach/Taunus  
06196 / 4728 0  
www.emc2.de

### Machen Sie den nächsten Schritt:

Eine automatisierte Kundenkorrespondenzlösung hilft Unternehmen, die Kommunikation mit Kunden auf ein hohes Qualitätsniveau zu heben und dabei Zeit und Kosten zu sparen. Informieren Sie sich, wie EMC Ihnen dabei helfen kann.