

SERVICE wird groß geschrieben

Kundenkommunikation, digitaler Posteingang, Klassifizierung, Digitale Signatur, Verschlüsselung



Halle 5 Stand D39
InovoOlution & docFORUM

www.inovoo.com

Thomas Schneider, Geschäftsführer, **InovoOlution GmbH**. Inovo-Olution ist ein Software- und Systemhaus mit höchster Spezialkompetenz und langjähriger Erfahrung im Bereich Input Management. Durch zusätzlich stark ausgeprägte Softskills und umfassendes Branchen-Know-how nutzen namhafte Unternehmen die Lösungen und Services zur Optimierung und Automatisierung ihrer Unternehmensprozesse.



Alltag in Unternehmen: Zur kosteneffizienten Kommunikation mit ihren Kunden setzen Unternehmen allerorts Call Center ein. Haben Kunden ein Anliegen und rufen dort an, erfolgt die Kommunikation nach starr vorgegebenen Strukturen – sehr zum Leidwesen der Kunden, die sich eine individuelle Bearbeitung wünschen. Darüber hinaus möchten viele Kunden ihr Anliegen nicht zu festgelegten Servicezeiten formulieren, sondern dann, wenn es zeitlich passt: Das kann morgens auf dem Weg zur Arbeit, spät abends oder am Wochenende sein. Außerdem soll die Kommunikation schriftlich erfolgen, um zu belegen, was zu welchem Zeitpunkt und mit wem kommuniziert wurde.

Laut aktuellen Untersuchungen reagieren ca. 80 Prozent der Kunden besonders sensibel darauf, wie ihr Anbieter bei aktuellen Anfragen agiert: Erwartet wird, dass im Moment der Kontaktaufnahme alle relevanten Informationen zur Verfügung stehen und die Anfrage individuell und fallabschließend bearbeitet werden kann können.

E-Mails in definierte Geschäftsprozesse überführen

Die zentrale Frage lautet also: Wie können Unternehmen die persönlichen Ansprechpartner für Kunden, die zudem häufig in Filialen arbeiten, in die Lage versetzen, Kundenanfragen, die per E-Mail eingehen, effizient entgegenzunehmen, individuell und fallabschließend zu bearbeiten und die gewünschten Informationen sicher zu versenden?

Eine Lösung sollte die Eingangsdokumente erfassen, aufbereiten und in Form von verarbeitbaren Informationen in definierte Geschäftsprozesse überführen. Auf diese Weise können nach dem Import der entsprechend markierten E-Mails aus individu-

ellen Postfächern diese anhand verschiedener Klassifikationstechniken automatisch ausgewertet werden. Die dabei gewonnenen Informationen werden anschließend für nachgelagerte Verarbeitungsschritte genutzt.

Die Klassifikation (Bsp. „Verlängerung Geldanlage“) erfolgt anhand der Auswertung digital lesbarer Informationen wie E-Mail Body, dem Parsen von angehängten Dokumenten aber auch mittels OCR von Image Dokumenten. Die gewünschten Inhalte werden nach erfolgreicher Validierung extrahiert und der Folgeverarbeitung zugeführt. So können beispielsweise die Kontonummer oder eine Kundennummer automatisch ausgelesen und gegen Bestandssysteme validiert werden. Nur wenn das System eine E-Mail nicht eindeutig zuordnen kann, müssen Sachbearbeiter noch manuell eingreifen. Die gewonnenen Informationen können jedoch genutzt werden, um dem Absender automatisch und zeitnah eine qualifizierte Rückmeldung per E-Mail zur Verfügung zu stellen.

Digitale Signatur und Verschlüsselung – Ergänzungen für sichere digitale Kommunikation

Ergänzende Lösungen sorgen dafür, dass Dokumente wie beispielsweise Anträge, die bisher gedruckt und von Hand unterschrieben werden mussten, nun mit Hilfe von Unterschriftenpads oder Tablet-PCs unterschrieben werden können. Die biometrische Unterschrift wird direkt in das Dokument eingebettet und mit einer digitalen Signatur geschützt – es gilt damit als persönlich unterschrieben und ist gegen zukünftige unbemerkte Veränderungen geschützt. Das Dokument kann anschließend lokal gespeichert, via E-Mail versendet oder zu einem Unternehmensserver hochgeladen werden.

Darüber hinaus sollten die Dokumente sicher, verlässlich und nachvollziehbar vom Versender an den Empfänger übermittelt werden. Das Stichwort an dieser Stelle lautet: Verschlüsselungstechnologie – und zwar sowohl für die Textnachricht selbst als auch für etwaige Anhänge. Um den Vorgang einfach zu gestalten, erfolgt die Verschlüsselung automatisch, wenn die Daten der E-Mail beigefügt werden, was den Sender entlastet und zugleich für einen sicheren Prozess sorgt. Der Empfänger öffnet die verschlüsselte Datei mit Doppelklick. Dabei müssen weder Sender noch Empfänger die Schlüssel selbst verwalten, aber dennoch haben nur sie Zugang zum Inhalt einer jeweiligen Nachricht.

Fazit

Basierend auf den Lösungen, beispielsweise von InovoOolution, sind Unternehmen in der Lage, schriftliche Kundenkommunikation per E-Mail, Brief, Fax und Social Media auf einer Plattform

entgegenzunehmen, zu bearbeiten und zu verteilen. Wichtige Voraussetzung für den produktiven Einsatz ist, dass alle Eingangskanäle und alle Dokumentenformate unterstützt sowie über einen modularen Aufbau flexibel an verschiedenste Anforderungen angepasst werden können. Unternehmen sind damit in der Lage, eingehende E-Mails einfach, effizient und ohne Medienbruch in die Kundenkommunikation und weitere Systeme zu integrieren und den klassischen Posteingang per Papier effizient mit dem digitalen Posteingang per E-Mail zu verknüpfen. ■



Integrierte Input-, Signatur- und Output-Management Lösungen schaffen die besten Voraussetzungen, um auch für künftige Entwicklungen im Bereich der effizienten und individuellen Kundenkommunikation gerüstet zu sein. InovoOolution auf der DMS EXPO beim docFORUM.

Die Revolution der Papierablage

docuware.com/revolution

Ablegen ohne Tippen
Schnell. Einfach. Automatisch.

Natürlich. DocuWare