

# Näher am Kunden – eine umfassende Kundenservice-Lösung auf Basis von Open Text Transactional Content Management

Kunden zufriedenstellen mit einer 360-Grad-Sicht auf Informationen, schnelleren Reaktionszeiten und einem besseren Self-Service

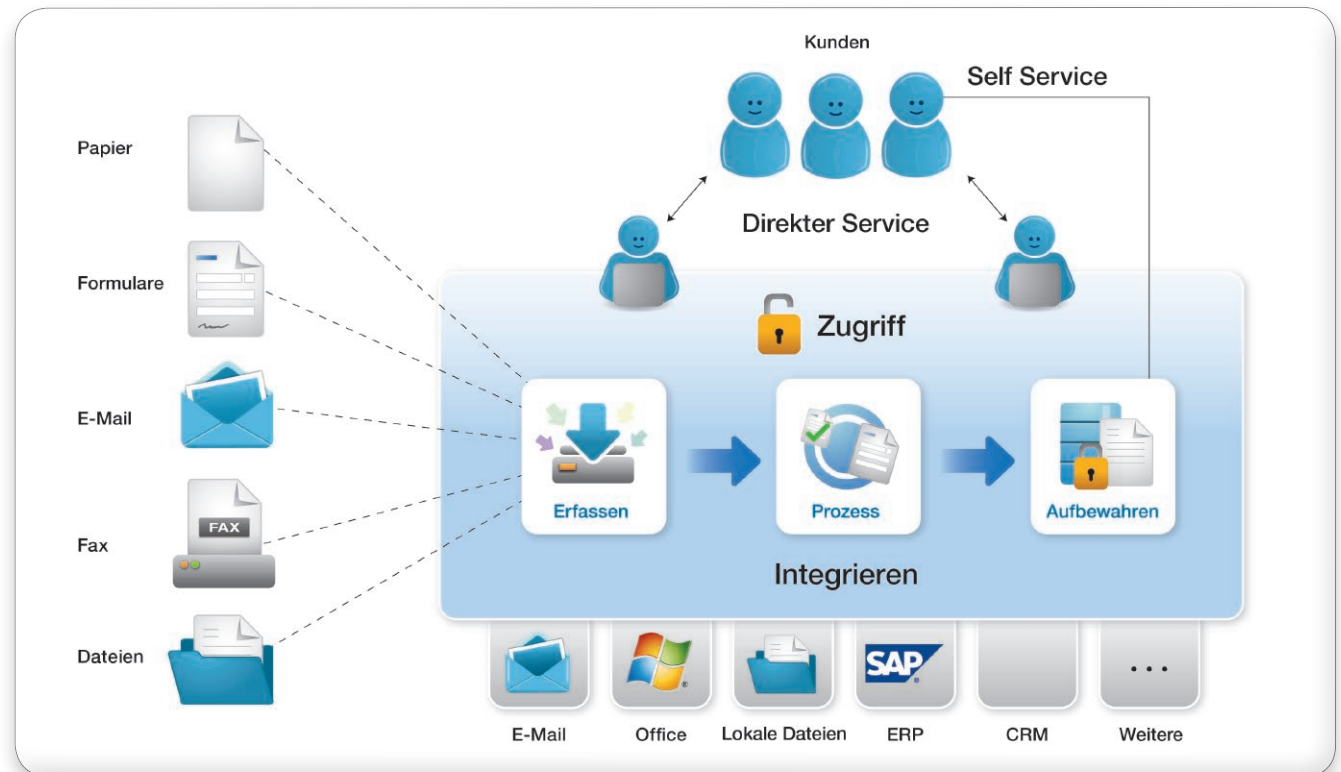
## Machen Sie Kundenservice zu einem Wettbewerbsvorteil

Unternehmen können sich nicht mehr länger nur durch Produkte oder Preise differenzieren. Ein exzellenter Kundenservice wird zu einem wichtigen Wettbewerbsvorteil. Manager auf allen Ebenen erkennen, dass Service und Support häufig den einzigen direkten Kontakt eines Unternehmens mit den Kunden bilden. Die Qualität dieser Interaktionen hat somit einen entscheidenden Einfluss auf den langfristigen Geschäftserfolg.

Zahlreiche Prozesse im Kundenservice aber werden durch Kundendokumente ausgelöst – beispielsweise eingehende Aufträge oder ausgefüllte Formulare bei Versicherungsansprüchen.

Transaktionaler Content treibt BackOffice-Prozesse voran. Er beinhaltet nicht nur eingescannte Bilder, sondern auch eingehende Informationen wie E-Formulare und Faxe sowie Druckströme von BackOffice-Anwendungen und elektronische Records, die aus rechtlichen Gründen länger aufbewahrt werden müssen.

In vielen Firmen gehen Tausende transaktionaler Dokumente von Kunden, Partnern und Anbietern ein. Die manuelle Bearbeitung dieser Unterlagen führt zu langsamen Kundenprozessen. Denn zumeist sind Interaktionen mehrerer Benutzer erforderlich und Akten werden manuell weitergereicht.



## Nachteile manueller Kundenservice-Interaktionen

- Zeitraubende Suche nach Informationen in Informationssilos
- Lange Bearbeitungszeiten
- Eskalierungen wegen unklarer Entscheidungsfindungs-Prozesse
- Fehlende Statistiken über Service-Qualität, -Effizienz, usw.
- Niedrige Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

## Die Vorteile elektronischer Kundenservice-Interaktionen

- Höhere Kundenzufriedenheit
- Vermeidung von Ineffizienzen, niedrigere Kosten pro Transaktion
- Höherer Umsatz: Querverkaufs-Möglichkeiten können identifiziert und Kundenbeziehungen verbessert werden
- Höhere Flexibilität durch schnelle Anpassung der Prozesse an neue Marktanforderungen

Entscheidungen zögern sich hinaus und sind häufig riskant, da sie auf falschen Informationen basieren. Wachstum und Effizienz werden so behindert.

Zudem sind Informationssilos ein großes Hindernis für eine schnelle Reaktion auf Kundenanfragen. Denn Kundeninformationen können über verschiedene Applikationen verteilt sein: beispielsweise CRM-, E-Mail- und Host-Systeme. Mitarbeiter können so nicht schnell genug auf notwendige Informationen zugreifen. Prozesse werden verlangsamt, falsche Entscheidungen getroffen. Die Kundenzufriedenheit sinkt und im schlimmsten Fall verliert das Unternehmen sogar seinen Kunden.

## Gehen Sie die Herausforderung an

Sie wollen die Kundenzufriedenheit steigern und gleichzeitig Kosten senken? Dann müssen Sie die Verarbeitungszeit für eingehende transaktionale Kundendokumente verkürzen und vollständige sowie korrekte Antworten gewährleisten.

## Content erfassen, Prozesse automatisieren und Dokumente effizient weiterleiten

Die Automatisierung von Abläufen senkt die hohen Kosten im Zusammenhang mit papierbasierten, manuellen Prozessen.

Ihr Unternehmen benötigt hierfür eine Erfassungs- und Imaging-Komponente, die Dokumente scannt und Metadaten mit OCR/ICR automatisch extrahiert. Die Erfassungskomponente sollte zusätzlich andere eingehende Informationen wie E-Formulare, Faxe oder Druckströme bearbeiten.

Werden Dokumente elektronisch erfasst, müssen Prozesse definiert werden, die digitalisierten Content automatisch in der Organisation weiterleiten. Hierfür benötigen Sie eine Business Process Management (BPM)-Lösung. Diese muss hoch skalierbar sein und zahlreiche komplexe Prozesse mit hunderten oder tausenden von Benutzern gleichzeitig verwalten können. Zudem sollte sie Statistiken über die Verarbeitungsleistung bereitstellen. So erhält Ihr Unternehmen wichtige Einblicke für die künftige Planung von Ressourcen.

## Daten aufbewahren mit manipulationssicherer Langzeitarchivierung und Speicheroptimierung

Eingehende transaktionale Kundendokumente sind Records, die für Buchprüfungen oder im Fall eines Rechtsstreits langfristig aufbewahrt werden müssen. Eine Customer Service-Lösung sollte Content in manipulationssicheren Langzeitformaten wie TIFF oder PDF/A aufbewahren können. Der Content sollte einfach zugreifbar sein. Zudem sollte die Lösung die Kosten für Hardware-Speicher reduzieren.

## 360°-Sicht auf den Kunden

Eine 360°-Sicht auf alle Kundeninformationen hilft Angestellten aus dem Kundenservice, im gesamten Customer-Service-Prozess bessere Entscheidungen zu treffen. Zusätzlich beschleunigt eine effiziente Metadaten-Suchfunktion die Zusammenstellung von Informationen. Zudem sollte eine Customer Service-Lösung Dokumente eng in Prozesse integrieren.

## Self-Service für Kunden schafft mehr Transparenz

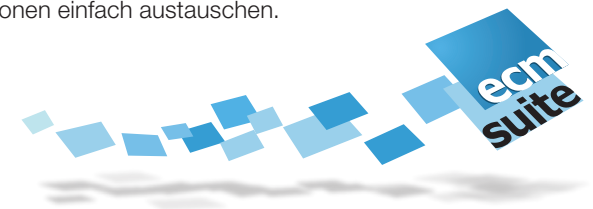
Mit einer Self-Service-Lösung steigern Sie die Kundenzufriedenheit weiter und senken Kosten. Beispielsweise könnten Kunden mit einem rollen- und webbasierten Zugriff den Status ihres Auftrags im SAP®-System überprüfen. Das steigert nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern auch die Effizienz Ihres Customer Service Centers.

## Mit SAP®, E-Mail und anderen Unternehmensanwendungen integrieren

Kundeninformationen können unterschiedlich abgelegt werden: in ERP-Systemen, als E-Mails oder deren Anhänge, in Faxen, in elektronischen Formularen, die übers Web vermittelt werden, in Dokumentenmanagement- und Hostsystemen, usw. Eine umfassende Customer Service-Lösung muss transaktionalen Content aus all diesen Quellen integrieren.

## Die Customer Service-Lösung von Open Text

Open Text Transactional Content Processing (TCP) ist eine Komponente der Open Text ECM Suite. Durch Automatisierung unterstützt Sie die Lösung, Prozesse im Kundenservice zu optimieren. Mitarbeiter können Informationen einfach austauschen.



Sie beschäftigen sich weniger mit langwierigen, manuellen Aufgaben und haben mehr Zeit für die Kundenbetreuung.

Open Texts Customer Service Lösung auf Basis von Open Text Transactional Content Processing bietet allen Call-Center-Angestellten eine 360°-Sicht auf alle Dokumente zu einem Kunden – kombiniert mit Daten, welche ursprünglich in SAP oder anderen Applikationen abgelegt wurden. Aufgaben erhalten Sie automatisch von dem zugrunde liegenden Business Process Management System. Für eine schnellere Bearbeitung werden die Aufgaben in einer intuitiven, rollen-basierten Oberfläche angezeigt.

Die Lösung liefert zusätzlich ausführliche Berichts- und Beobachtungsfunktionen. Dadurch erhalten Sie Einblicke in den Prozess und aktuelle Informationen zu Ihrem Unternehmen, Ihren Geschäftspartnern und Ihren Kunden. So können Sie beispielsweise Verbesserungspotential identifizieren und Probleme früh erkennen.

### Eine strukturierte, sichere Lösung für den Kundenservice

Die Customer Service-Lösung von Open Text basiert auf Open Text Transactional Content Processing (TCP). TCP ist eine Plattform, welche alle sechs Bausteine einer Customer

Service-Lösung (Erfassen, Verarbeiten, Aufbewahren, Zugreifen, Integrieren und Reporting) in einer einzigen, hoch skalierbaren, einfach verwendbaren Applikation bietet.

Mit TCP erfassen Unternehmen Informationen aus verschiedenen Kanälen wie Papier, E-Mail, Fax oder aus elektronischen Formularen. Die Plattform bietet zudem transaktionale Verarbeitung und Langzeit-Speichern von Informationen. Unternehmen verwalten Informationen wie Rechnungen oder Lieferscheine zumeist mit dem SAP-System. Mit Shared Document Access greifen Sie auf diese Dokumente im Kontext der Customer Service-Lösung zu – zusammen mit Nicht-SAP-Content, welcher mit TCP verwaltet wird.

### Einfach konfigurierbar, anpassbar an neue Anforderungen

Die Customer Service-Lösung bietet umfassende Entwurf-Funktionen, eine enge Integration mit dem Content-Repository, Out-Of-The-Box-Integration mit SAP sowie flexible GUI-Komponenten. Sie lässt sich somit einfach konfigurieren und flexibel auf neue Bedürfnisse anpassen. So gewährleisten Sie Agilität und sind für ein weiteres Wachstum Ihres Unternehmens gerüstet.

### Vorteile einer Customer Service-Lösung

**360°-Sicht auf Kunden:** Die Informationsverwaltung wird durch die zahlreichen Informationsquellen erschwert. Laut Accenture behaupten dies mehr als 40 Prozent der Customer Service-Manager.

**Customer Self-Service:** Untersuchungen der Aberdeen Group ergaben: Unternehmen mit Self-Service-Lösungen gehen kundenzentrierte Ziele an. Sie steigern die Kundenzufriedenheit (65%), können mehr Kundenanfragen schon beim ersten Anruf erledigen (58%), erreichen eine höhere Kundenbindung (39%) als Unternehmen, die sich nur auf Kostenreduktion konzentrieren und 75% der Unternehmen, die eine Self-Service-Lösung nutzen, steigern die Kundenzufriedenheit um 25%.

[www.opentext.de](http://www.opentext.de)

**Vertrieb** sales@opentext.com  
 Europa: +49 89 4629 0

**Support** support@opentext.com  
 +49 89 4629 0

[www.opentext.com](http://www.opentext.com)