

Adobe-Lösungen für Kundenkorrespondenz

Effizienter und effektiver mit Kunden kommunizieren



„Mithilfe der Server-Lösungen von Adobe haben wir unsere Möglichkeiten zur Erzeugung aufwendig formatierter, kundenorientierter Dokumente entscheidend erweitert. Wir arbeiten jetzt wesentlich produktiver und kosteneffektiver.“

Sean Dalley
IT-Verantwortlicher
bei Open Access Limited

Korrespondenz ist für Unternehmen im Finanzdienstleistungs-Sektor ein zentrales Element der Außendarstellung. Ganz gleich, ob es sich um Begrüßungsschreiben an Neukunden, Belege über Beitragszahlungen, Kontoauszüge oder Werbetexte handelt – Korrespondenz zählt zu den wesentlichen Instrumenten der Interaktion mit Kunden.

Unternehmen, die im hart umkämpften globalen Markt für Finanzdienstleistungen wettbewerbsfähig bleiben wollen, müssen ihre Marken besser etablieren, sich von der Konkurrenz abheben und die Kundenzufriedenheit bzw. -bindung erhöhen. Diese drei Ziele lassen sich mithilfe qualitativ hochwertiger Korrespondenz leichter erreichen, wodurch letztlich auch Umsätze und Gewinne gesteigert werden. Finanzdienstleister, denen es gelingt, ihre Kunden zu halten, können mit einem bis zu 30 % rascheren Wachstum rechnen. Treue Kunden sind das wichtigste Gut eines Unternehmens, da sich ihre enge emotionale Bindung in Loyalität und Vertrauen in die Produkte und Serviceleistungen niederschlägt.

Die Erstellung hochwertiger Korrespondenz ist jedoch kostspielig und zeitaufwendig. Um sich dem Kunden mit einheitlichen, abgestimmten Kommunikationskanälen präsentieren zu können, benötigen Finanzdienstleister eine zentrale Plattform – unabhängig davon, ob sie auf Papier oder elektronisch kommunizieren. Adobe® LiveCycle® ES (Enterprise Suite) ist eine integrierte J2EE-basierte Server-Lösung für die automatisierte Entwicklung und Erstellung jeglicher Art von Korrespondenz, von per Stapelverarbeitung generierten Kontoauszügen und Abrechnungen über Ad-hoc-Mitteilungen bis hin zu personalisierten Angeboten. Adobe LiveCycle ist eine Universalplattform für die effiziente Interaktion mit Kunden.

Zusammenführung papierbasierter und automatischer Prozesse

Mit den Adobe-Lösungen für die Verwaltung von Kundenkorrespondenz verfügen Finanzdienstleister über ein integriertes Konzept, mit dem sich die kostspielige, zeitintensive Kommunikation mit Kunden auf Papier- oder digitaler Basis automatisieren lässt. Die Lösungen von Adobe bieten zahlreiche Vorteile:

- Stärkung der Corporate Identity durch Erstellung dynamischer, personalisierter Dokumente mit vertrauten Bild- und Textelementen, die auf Papier oder elektronisch reproduziert werden können
- Optimierung zeit- und kostenintensiver papierbasierter Prozesse sowie kürzere Reaktionszeiten bei der Bearbeitung von Kundenanfragen durch Vermeidung manueller Dateneingaben
- Kostensenkungen für Wartung und Pflege durch optimierte Einhaltung aktueller Richtlinien und Auflagen zu Datenschutz und Verantwortlichkeit
- Höhere Sicherheit durch Heranführen der Kunden an günstigere elektronische Dienste

Die Stärken elektronischer Dokumente

Die meisten Anwender geben sich mit der Generierung und Nutzung statischer Adobe PDF-Dateien zufrieden, verzichten damit jedoch auf einige zusätzliche Vorteile, die dieses Format bietet. Mit Adobe-Lösungen erzeugte elektronische Dokumente sind dynamisch und interaktiv. So kann beispielsweise eine Bank ihren Kunden das Einsenden von Aufträgen per Mausklick ermöglichen. Darüber hinaus tragen die universelle Einsetzbarkeit und die zahlreichen Sicherheitsfunktionen der Adobe-Technologie zur Stärkung des Kundenvertrauens in elektronische Dokumente bei. Davon profitieren v. a. folgende Bereiche:

Adobes Technologie-Plattform

Adobe-Lösungen für die Verwaltung von Kundenkorrespondenz basieren auf der Adobe LiveCycle Enterprise Suite (ES), die u. a. Folgendes ermöglicht:

- Gestaltung ansprechender Kundenerlebnisse von Papierformularen bis zu vielfältigen, interaktiven Online-Anwendungen
- Verkürzung von Entwicklungszeiten durch intuitive und integrierte Entwickler-Ressourcen
- Schutz sensibler Informationen, um bei allen Beteiligten Vertrauen aufzubauen
- Erweiterung der Infrastruktur durch neue Anwendungen zur Datenerfassung, Prozessverwaltung und Dokumentenerstellung innerhalb und außerhalb des Unternehmens

Erstellen, schützen, bereitstellen

Erstellen

- Automatisierte Gestaltung, Erstellung und Genehmigung von Vorlagen
- Einfache Erstellung personalisierter Korrespondenz durch Mitarbeiter, Berater oder Makler auf Grundlage eines zentralen Bestands an freigegebenen Inhalten
- Zusammenstellung unterschiedlicher Inhalte (statisch oder interaktiv) zu kompakten Informationspaketen

Schützen

- Digitale Signaturen und Zertifikate zur Stärkung des Kundenvertrauens
- Server-basierte Funktionen zur optimierten Steuerung der Dokumentensicherheit
- Automatisierte Verschlüsselung, Entschlüsselung und Generierung digitaler Signaturen für zusätzliche Sicherheit

Bereitstellen

- Unterstützung unterschiedlicher Bereitstellungsmedien, z. B. über Druck-Center, lokale Drucker, per E-Mail oder auf Websites
- Bereitstellung elektronischer Dokumente mit Zugriffsprotokollierung

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Adobe-Lösungen für die Verwaltung von Kundenkorrespondenz erhalten Sie unter www.adobe.com/de/financial/solutions/correspondence_mgmt.



Adobe Systems GmbH

Georg-Brauchle-Ring 58 • D-80992 München

Adobe Systems (Schweiz) GmbH

World Trade Center • Leutschenbachstrasse 95 • CH-8050 Zürich
www.adobe.de, www.adobe.at, www.adobe.ch, www.adobe.com

- **Corporate Identity:** Dank vorlagenbasierter Dokumentenerstellung wird die Konsistenz von Markenstandards bei allen Kundeninteraktionen über sämtliche Produktlinien und Standorte gewahrt. Darüber hinaus bleibt die visuelle Identität der Marke auch bei Übernahmen und Fusionen erhalten, ohne dass zusätzlicher Programmieraufwand erforderlich ist.
- **Interaktivität:** Die Kundenbindung wird gestärkt, wenn Firmen sich für elektronische Services mit sicheren, personalisierten und interaktiven Anwendungen entscheiden, die das Vertrauen der Kunden in das Produktangebot fördern. Die intelligenten Dokumente von Adobe kombinieren die Vorteile von Papierdokumenten mit der Bedienfreundlichkeit und Effizienz elektronischer Dienste. Marketing-Investitionen bringen so nachhaltigeren Nutzen, weil das Angebot nicht nur die Wirtschaftlichkeit steigert, sondern auch den nötigen Schutz für Kundendaten bietet.
- **Effizienz:** Durch die Einrichtung einer zentralen Plattform für das Verteilen, Einreichen, Verarbeiten und Austauschen von Dokumenten und Formularen werden Abläufe beschleunigt, die Effizienz gesteigert und Fehler vermieden. Dank systemübergreifender Datenübertragung entfällt die Notwendigkeit zur erneuten manuellen Dateneingabe und die Reaktionszeiten werden deutlich verkürzt.
- **Sicherheit:** Beständige Sicherheitseinstellungen, die fest im Dokument verankert sind, schützen vertrauliche Inhalte bei der elektronischen Korrespondenz. Durch die Kombination ausgereifter Technologien für Dokumentenkontrolle, Dokumentenzertifizierung und digitale Unterzeichnung wahren die Lösungen von Adobe die Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit elektronischer Dokumente.

Geschwindigkeit und Effizienz

Werden elektronische Dokumente eingesetzt, profitieren Kunden von rascherer, flexiblerer Prozessintegration, müheloser Implementierung neuer Services und überzeugender persönlicher Korrespondenz. Beispielsweise konnte das kanadische Versicherungsunternehmen Open Access Limited mithilfe von Adobe-Lösungen die für die automatische Generierung von Quartalsabrechnungen benötigte Zeit drastisch reduzieren. Da XML-Inhalte für verschiedene Dokumente wiederverwendet werden können, ist sichergestellt, dass die Kundenkorrespondenz des Unternehmens konsistente und präzise Informationen enthält und mit gesetzlichen Auflagen konform ist.

Umfassende Kontrolle über jede Form von Korrespondenz

Um im globalen Wettbewerb Schritt zu halten, müssen Banken, Versicherungen und Investment-Firmen die Kosten für die Erstellung und Zustellung von Kundendokumenten unter Kontrolle halten. Als besonders kostspielig und zeitintensiv kann sich außerplanmäßige Kundenkorrespondenz erweisen, für die ein hoher Personalisierungsaufwand nötig ist. Die Lösungen von Adobe integrieren Kundendaten über mehrere Systeme hinweg und erleichtern damit die Erzeugung verschiedenster Dokumente:

- Anträge zur Eröffnung neuer Konten oder zum Abschluss neuer Versicherungen
- Personalisierte Begrüßungspakete für Neukunden
- Kontoauszüge
- Belege über Beitragszahlungen
- Darlehensbelege
- Kreditkarten-Abrechnungen
- Auszüge von privaten Rentenkonten und Treuhandfonds
- Ausführungsbestätigungen
- Formulare und Schreiben zur Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen
- Änderungen an Versicherungspolice oder Konten
- Auszüge aus Darlehens- und Treuhandkonten
- Hinweise zur Leistungsberechtigung
- Genehmigungsformulare der Börsenaufsicht
- Angebote für neue Produkte und Dienstleistungen

Eine intelligente Lösung für Kundenkorrespondenz

Mit den Adobe-Lösungen für die Verwaltung von Kundenkorrespondenz sichern sich Finanzdienstleister klare Wettbewerbsvorteile. Neben der grundlegenden Optimierung der Kommunikation können sie ihren Markenwert durch eine einheitliche Außerdarstellung steigern, Auflagen in puncto Datenschutz und Verantwortlichkeit mithilfe von verlässlichen Zugriffskontrollen besser erfüllen und dank der Möglichkeit zur interaktiven Personalisierung die Neukundengewinnung fördern.

Adobe, das Adobe-Logo und LiveCycle sind Marken oder eingetragene Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Adobe übernimmt keine Haftung für eventuelle Druckfehler.

© 2007 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Printed in Germany.
95010108 10/07