

Effizientes Customer Management für die Input- & Output-Channels aller Branchen

Um das Customer Communication Management der Zukunft zu realisieren, haben sich Avaloq Outline und der Softwarehersteller Invaris zu einer Entwicklungspartnerschaft zusammengetan. Durch die Bereitstellung mehrsprachiger, mandantenfähiger Lösungen für automatisiertes Document Management begann sich der Kreis für einfaches Omni-Channel Customer Management Schritt für Schritt zu schliessen.

2015 war ein wichtiges Jahr für Avaloq Outline. Eine Kundenanfrage löste eine bahnbrechende Entwicklung aus. Um die vom Kunden gestellte Aufgabe lösen zu können, sah sich Avaloq Outline nach einer entsprechenden Software um. Mit dem österreichischen Unternehmen Invaris entschied man sich schliesslich nicht nur für einen Lieferanten, sondern für eine innovative Entwicklungspartnerschaft. Dabei ging es um weit mehr als um die zahlreichen Vorteile der Invaris goSmart® CCM-Suite: Es ging um die Zukunft des Omni-Channel Customer Managements.

«Aus dem gelungenen Startprojekt wurde bald synergy at work», erläutert Avaloq Outline-CCO Jean-Daniel Andrey die Entwicklung. «Unsere Partner aus Österreich gingen zielgenau auf unsere Bedürfnisse sowie auf die Anforderungen des Marktes ein. Sie erarbeiteten eine unkomplizierte Lösung für standardisierte Umsetzungen.» Franz Guszich, Invaris-CEO, ergänzt: «Dass aus der anfänglich projektbezogenen Zusammenarbeit ein Ongoing-Prozess wurde, führe ich auch darauf zurück, dass wir vom Start weg auf Augenhöhe kooperieren konnten: eine Atmosphäre befruchtender Kreativität. Der Enthusiasmus, den die Schweizer entwickeln, wenn sie für sich neue Märkte erschliessen, steckte uns an.»

White-Paper-Ansatz für CCM ersetzt Umrüstzeiten

Das Potenzial, das die Invaris goSmart® CCM-Suite Kunden unterschiedlicher Branchen bietet, gibt Avaloq Outline die Möglichkeit, die gewachsene Vielfalt der im eigenen Unternehmen gehosteten Kundensysteme zu vereinheitlichen. Mit der Plattformpower im Hintergrund wurde der Anspruch bestätigt, ein umfassender Systembetreiber zu sein. Die Kunden liefern die Daten, den Rest übernimmt Avaloq Outline. Jean-Daniel Andrey: «Wir verwenden dafür keine vorgefertigten Printvorlagen – etwa vorgedruckte Offset-Papiervorlagen wie Zahlschein mit Logo usw. –, sondern erstellen alle benötigten Dokumente je nach Kundenanforderung digital im White-Paper-Ansatz.» Somit entfallen Umrüstzeiten auf den unterschiedlichen Print-Ausgabesystemen.

Customer Communication konsequent zu vereinfachen und dabei das Management von Kommunikationssystemen bedarfsorientiert zu gestalten, das ist die Vision der Zusammenarbeit von Avaloq Outline und Invaris. Jean-Daniel Andrey: «Die Entwicklungspartnerschaft mit Invaris hat uns befähigt, Output- und Input-Kanäle für unsere Kunden mit bloss einem System zu managen. Wir brauchen jetzt nur noch mit einem Software-Lieferanten zu sprechen. Umso besser, dass dieser zugleich noch Know-how-Führer ist. Das steigert das Tempo, mit dem wir unser Dienstleistungsspektrum erweitern.»

Gefragte Neuentwicklung: die «LayoutFactory»

Die erste gemeinsam vorgestellte Neuentwicklung «LayoutFactory» traf den Nerv zahlreicher Kundenbedürfnisse. Entsprechend gross war die Begeisterung im Schweizer Markt. Ein wichtiger Grund dafür: Viele Avaloq-Outline-Kunden fühlen sich den gestiegenen Anforderungen nicht mehr gewachsen, die der Mix aus analogen und digitalen Kunden- und Mitarbeitenden-Kommunikationskanälen heute verlangt. Zahlreiche Kunden von Avaloq Outline verwenden in ihrem Customer Management zwischen 500 und 1000 verschiedene Dokumenten-Vorlagen. Dies sei intern kaum zu managen, weil die Manpower dafür fehle, analysiert Jean-Daniel Andrey. «Hier setzen wir an. Dank der technischen Lösung von Invaris, die Dokumente mittels Text-Bausteinen dynamisch aufbaut und verwaltet, werden die Prozesse stark vereinfacht. Das bringt einen erheblichen Mehrwert.»

Mit «LayoutFactory» wird der Pflege- und Erstellungsaufwand von neuen Dokumenten – sowohl für analoge wie für digitale Anwendungen – praktisch komplett auf den externen Dienstleister übertragen. Dabei wird gleichzeitig die Anzahl der vorgegebenen Vorlagen reduziert, denn die Mehrsprachigkeit der Invaris goSmart® CCM-Suite führt dazu, dass nicht mehr verschiedene Sprach-Dokumenten-Vorlagen gepflegt werden müssen, sondern nur noch eine einzige. Das System legt die verschiedenen Sprachen selbstständig an.

Der CCM-Kreis schliesst sich: Schritt für Schritt zur Gesamtauslagerung

Immer mehr Unternehmen erkennen den Vorteil, der sich aus der grundsätzlichen Neukonzeption ihrer Omni-Channel Customer Communication ergibt. Mittlerweile stellt Avaloq Outline für erste Kunden sogar auch die interne Büro-kommunikation um. Die Invaris goSmart Form Station mit goSmart ProcessManager im Hintergrund löst Word als Textverarbeitungsprogramm für Korrespondenzdokumente ab. Sämtliche Genehmigungsschritte im Büroprozess sowie die Dokumentenerstellung in den Fachabteilungen werden ausgelagert. Die Office-Landschaft des Kunden besteht damit nur noch aus Bildschirmen am Frontend.

Die bestens standardisierte und zugleich skalierbare Lösung von Avaloq Outline und Invaris spreche Unternehmen unterschiedlicher Grösse und Kultur an, sagt Invaris-CEO Franz Guszich: «Unser Lizenzmodell eignet sich auch für Kunden mit geringem Dokumenten-Managementbedarf. Sie haben die Wahl, die goSmart® CCM-Suite Schritt für Schritt zu nutzen: vom Designer über den Ressourcenmanager, das Text-Repository bis zum DCS-Server. Im Gegenzug lernen wir die spezifischen Anforderungen der unterschiedlichen Märkte immer besser kennen. Das trägt zur beständigen Optimierung des Systems bei.»

Avaloq Outline – führend und bewährt

Die Avaloq Outline AG gehört zu den führenden Schweizer Anbieterinnen für Output-Management. Seit 1997 erbringt Avaloq Outline Dienstleistungen zur Aufbereitung von Dokumenten sowie deren Druck, Verpackung und Versand. Avaloq Outline bietet perfekte Lösungen von Kleinauflagen bis zum Millionenversand, von Transaktionsdokumenten bis zur kompletten Kundenkommunikation. Zu den Kunden von Avaloq Outline gehören Banken, Energieversorger, Telekommunikationsunternehmen, Handel, Immobilien, Verlage, Versicherungen und Krankenkassen.

Avaloq Outline beschäftigt rund 75 Mitarbeitende an den Standorten Winterthur (Hauptsitz), Bern und Bedano (Produktionscenter).

I N V A R I S
LEADING DOCUMENT SOLUTIONS

Invaris – führende Software für Output-Management

Die Invaris Informationssysteme GmbH wurde 1986 gegründet; der Hauptsitz befindet sich in Eisenstadt (Österreich). Das Unternehmen hat sich in den letzten 30 Jahren zum führenden Anbieter von Standard-Software im Bereich Output- und Dokumenten-Management entwickelt. 2013 gewann Invaris unter anderem den ECM-Award (Enterprise Content Management Award) Schweiz. Zum Kundenstamm von Invaris zählen führende Unternehmen aus Österreich, Deutschland und der Schweiz, u.a. BMW, Sixt, Bundesagentur für Arbeit (D), Postfinance (CH) sowie zahlreiche nationale und internationale Finanzdienstleister.

2016 wurde die gesamte Produktpalette von Invaris neu aufgesetzt und unter dem Markennamen goSmart® CCM-Suite auf den Markt gebracht. Avaloq Outline arbeitet mit der goSmart® CCM-Suite, der richtungsweisenden Software für die automatisierte Generierung dynamischer Dokumente aus nahezu allen Datenquellen.

Jetzt steht der nächste Schritt an. Der Kreis des Omni-Channel Customer Managements beginnt sich komplett zu schliessen. Über den gemeinsam mit Invaris entwickelten «Digitalen Mailroom» deckt Avaloq Outline erstmals die gesamte Input-Verarbeitung ihrer Kunden ab. Die Eingangspost wird automatisch geöffnet, gescannt, beschlagwortet und als PDF im «Digitalen Postkorb» – dem individuellen Posteingangs-Ordner – abgelegt. Die Bearbeitung vereinfacht auch die Archivierung, kommentiert Avaloq Outline-CCO Jean-Daniel Andrey: «Das eröffnet unseren Kunden neue Perspektiven. Während sie ihre Prozesse massiv vereinfachen, steigern wir unser Verarbeitungsvolumen – eine klassische Win-win-Situation!»

Standorte

Avaloq Outline AG
Paulstrasse 12
8400 Winterthur

Avaloq Outline AG
Wölflistrasse 1
3001 Bern

Avaloq Outline SA
Via alle Fornaci 1
6930 Bedano

Kontakt

Telefon +41 58 426 20 20
info@outline.ch
www.outline.ch