

Digitale Kundenkorrespondenz

Oder: Warum keiner weiß, was Kunden wirklich wollen.

Präsentation bei der diesjährigen GSE-Tagung mit Fokus auf digitale Ausgangskanäle.

Die Auswirkungen des Wandels zeigen sich in allen Bereichen des täglichen Lebens – Beispiel Papstwahl.

2005



2013



Der Kundennutzen entscheidet heute über den Erfolg von Geschäftsmodellen – Beispiel Bücher.

vorher



seit 2007



Digitalisierung ist nur für Ältere erklärungsbedürftig – Normalität für die Jüngsten.

Für dieses 1-jährige Mädchen ist eine Zeitung ein iPad, das nicht richtig funktioniert.

Video auf YouTube:
„A Magazine Is an iPad That Does Not Work”

Ihr Betriebssystem ist bereits anders gecoded als unseres.

Ausgangslage im Outputmanagement.

SIGNAL IDUNA

- spartenorientierte Lösungen
- batchgetriebene Prozesse
- viele Sonderlösungen / „Balkone“

Kundenerwartung

- unkomplizierte Anliegenledigung
- Lösung für persönliche Bedürfnisse
- „anytime, anywhere“ - Omnikanal

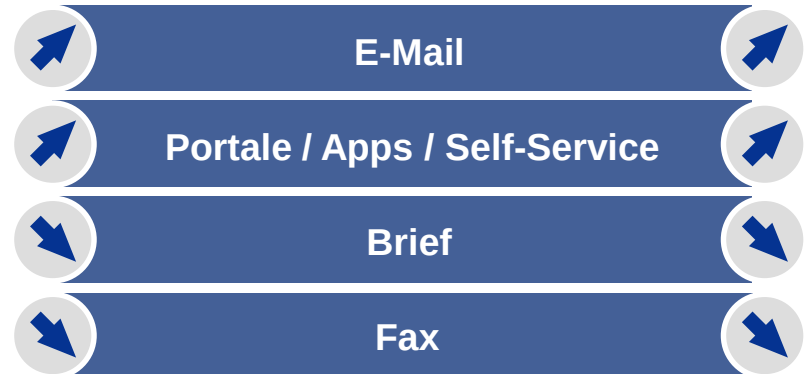
Folgen

Druck und
Versand
CD-Versand
Fax



hohe Kosten
Komplexität
geringe
Wartbarkeit
„Vendor Lock“

Eingangskanäle



Einflussfaktoren auf das Projekt.

Dürfen

- Gesetze (BGB, StGB, ...)
- Auflagen BaFin
- Verbraucherschutz
- Datenschutz

Können

- Standardsoftware und komplexe Anwendungslandschaften
- interne Prozesse
- fehlende Kompetenzen und Kapazitäten

Wollen

- Konzernstrategie
- IT-Strategie
- Projektfokus / Fachanforderungen
- Innovationstrieb

Lösungsfindung unter Beachtung aller Einflussfaktoren birgt massive Komplexität.

Einflussfaktoren „Dürfen“.

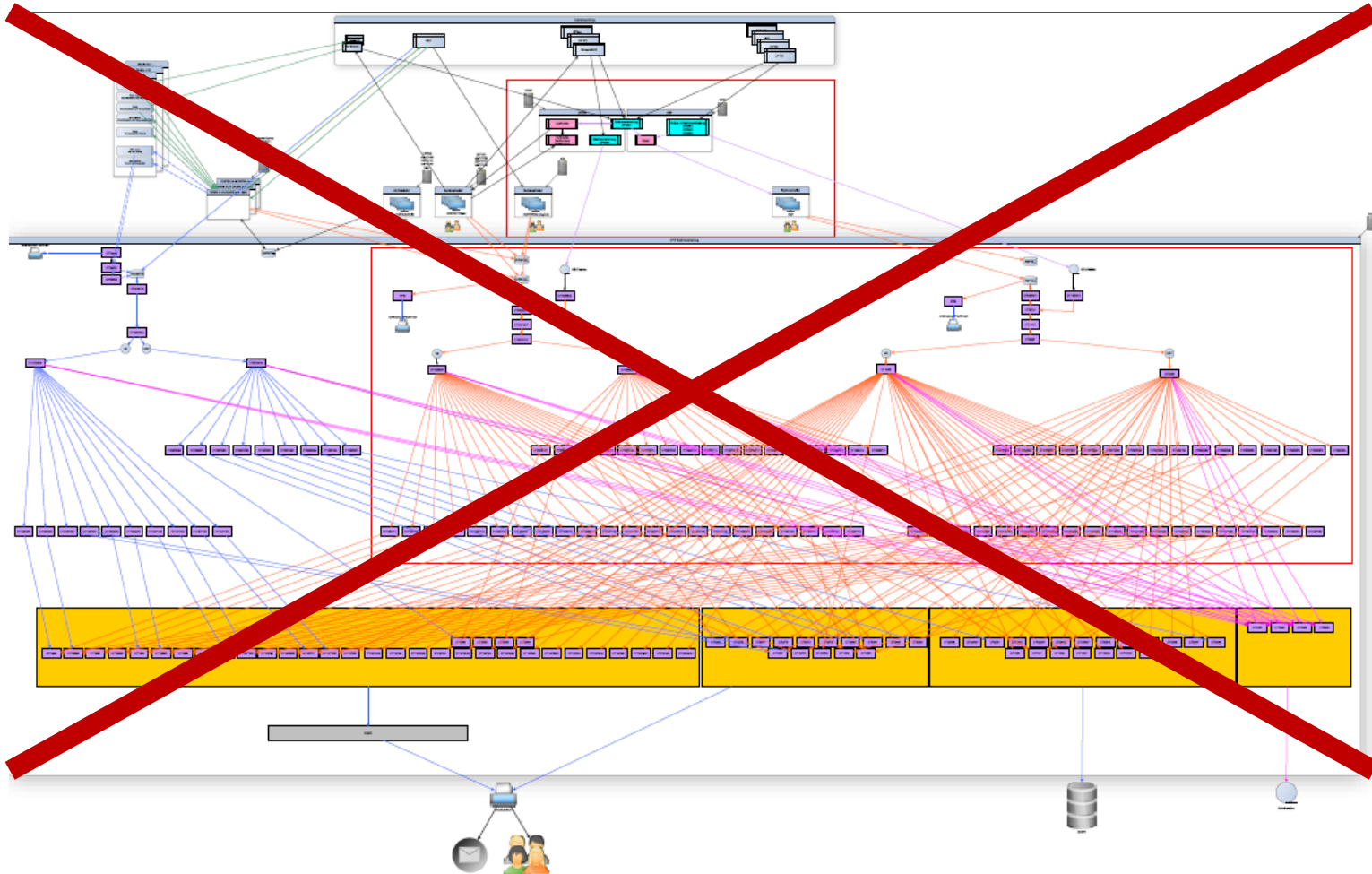
”

„Es ist zu gewährleisten, dass eine sichere ‚Übermittlung‘ (Satz (1) VVG) des Versicherungsscheins in Textform (vgl. BGB § 126b) vom Erzeuger des Versicherungsscheines auf ein zur dauerhaften Wiedergabe geeignetes Medium des Kunden unter Einsatz einer Transportverschlüsselung bei persönlichen Daten und einer Ende-zu-Ende-Verschlüsselung bei persönlichen Daten besonderer Art nach StGB §203 erfolgt. "

“

So sicher wie nötig, so komfortabel wie möglich!

Einflussfaktoren „Können“.



Einflussfaktoren „Können“.

Outputmanagement

- sparten- und batchorientiert
- Parallel-Lösungen zu Adressen, Ansprechpartnern, Betreuung, ...
- hart codierte Sonderlösungen

Zentrales Archiv

- Fehlende synchrone (SOA-) Services (Archivierung, Konvertierung, Recherche)
- kein 24/7-Betrieb

Kundendatenbank

- Nutzbarkeit von Kanälen nicht geregelt
- Datenquantität und –qualität mangelhaft

Fachanwendungen

- Vielzahl OPM-Schnittstellen zur Auswahl
- tlw. eigene Funktionen zur Outputerzeugung
- massiv spartenspezifische Lösungen

Zentralisierung verteilter Logiken und Reduzierung der Komplexität.

Einflussfaktoren „Wollen“.

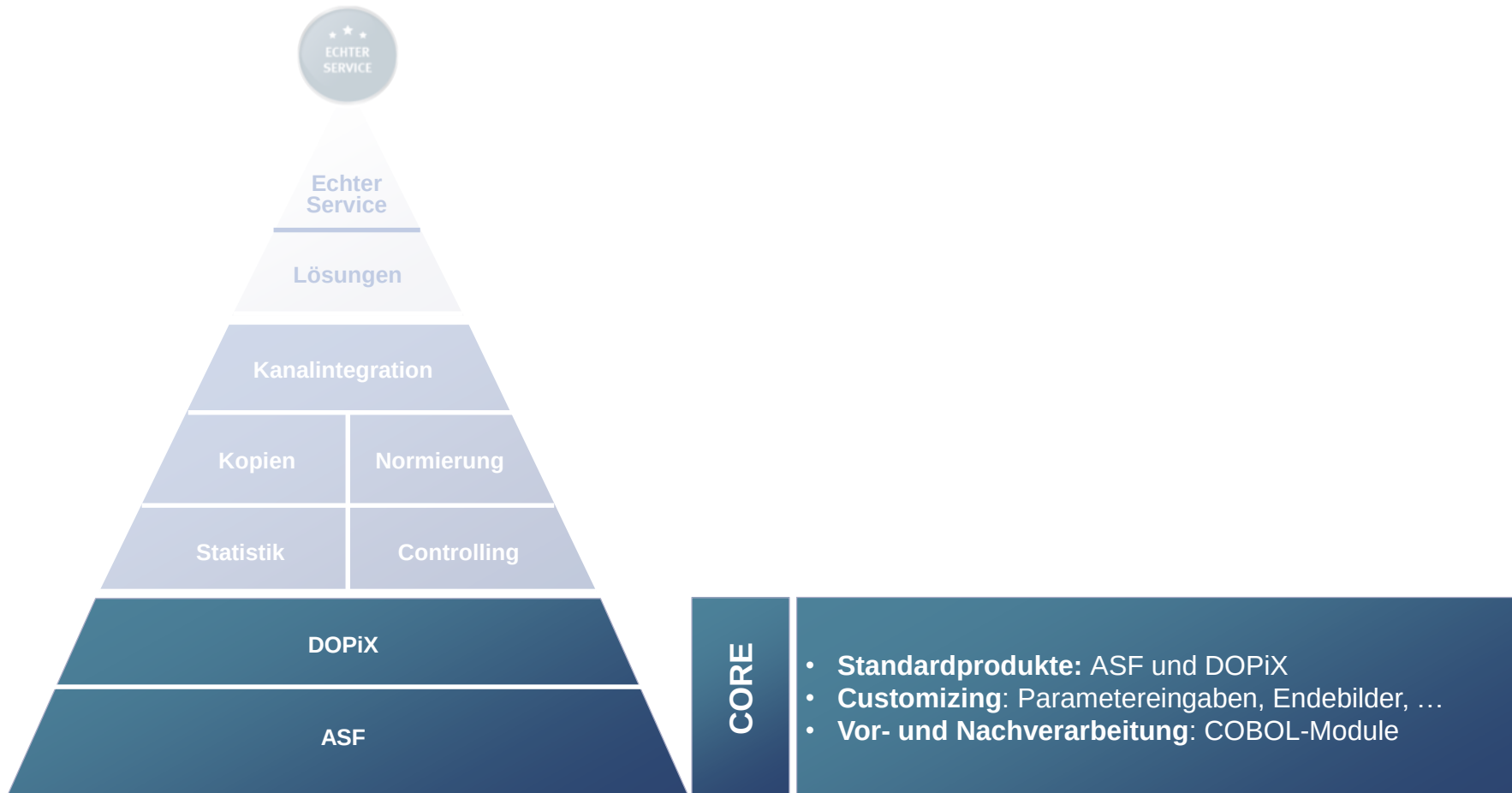
”

Die TOP Serviceerlebnisse von heute sind die Erwartungshaltung der Kunden an die **SIGNAL IDUNA** von morgen!

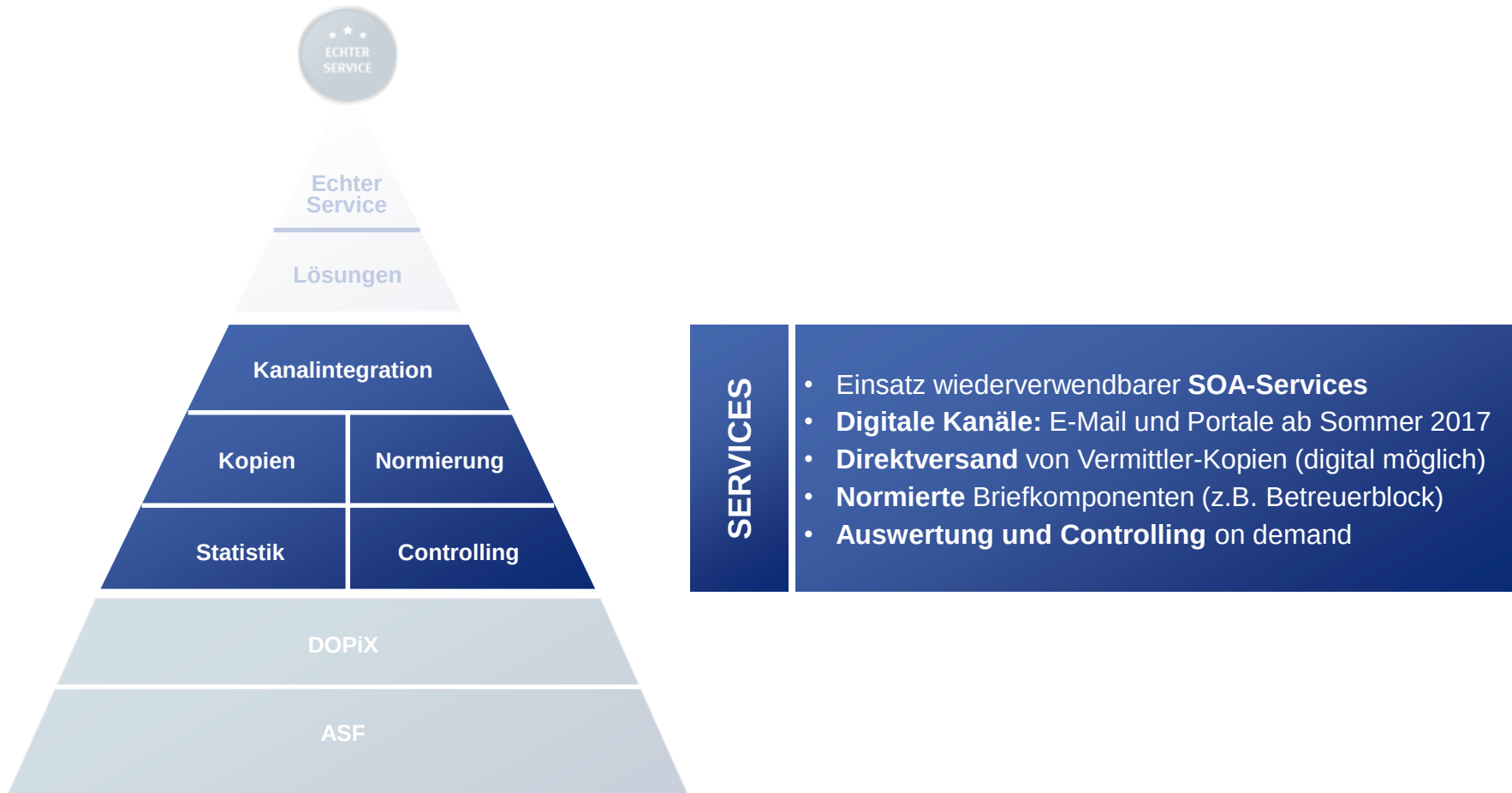
- *SIGNAL IDUNA IT-Strategie*

“

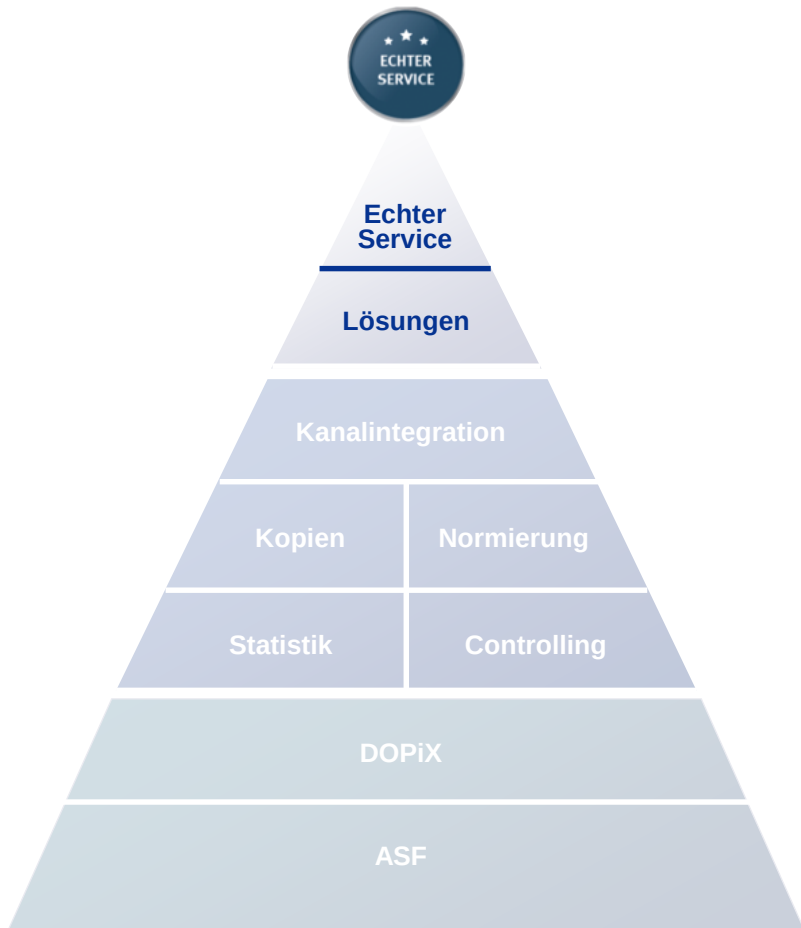
Grundlage sind die heute vorhandenen Kernkomponenten.



Erweiterung durch modulare Bausteine – make or buy.



Lösungsorientiert zu Serviceerlebnissen für unsere Kunden.

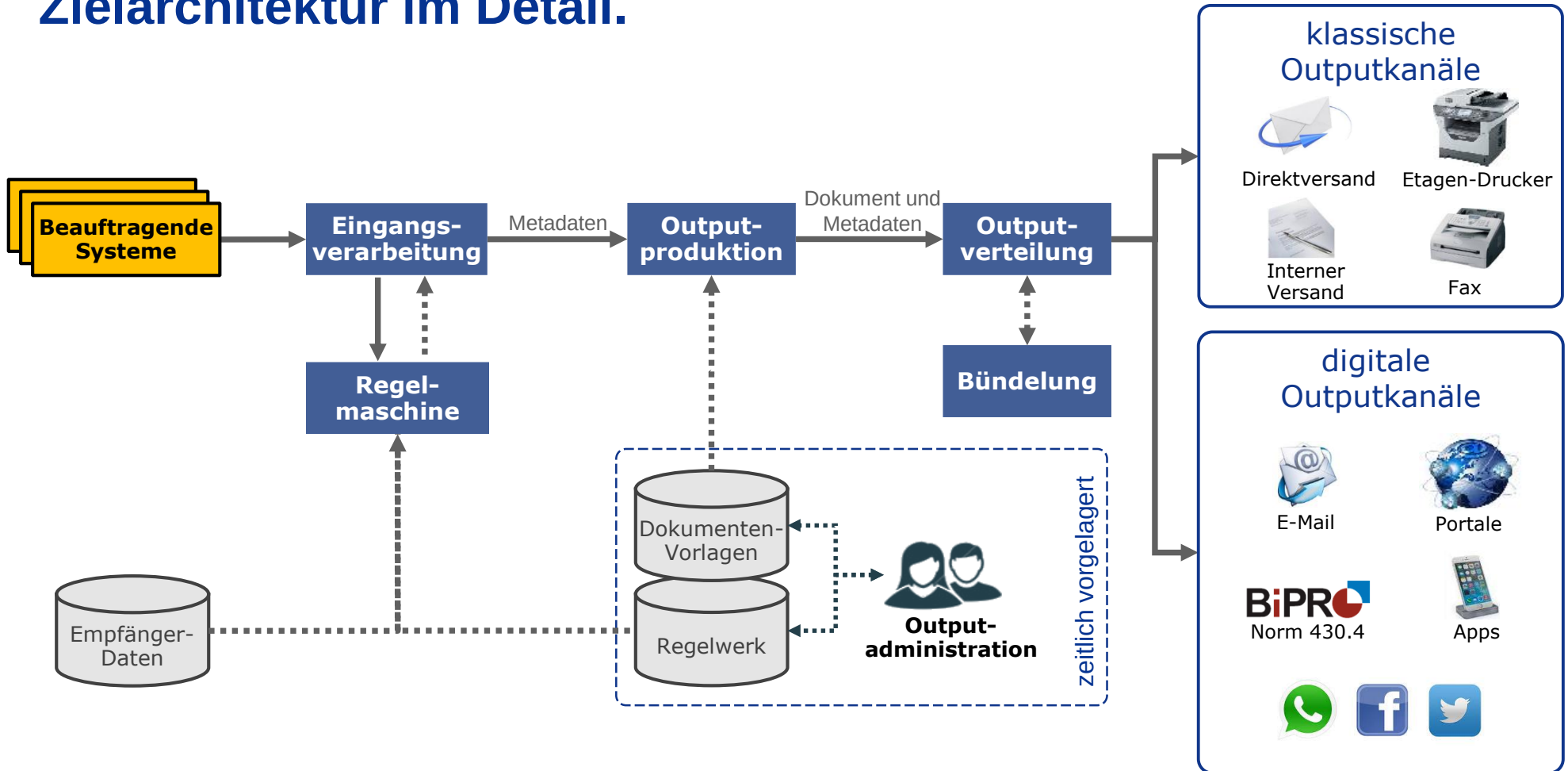


LÖSUNGEN

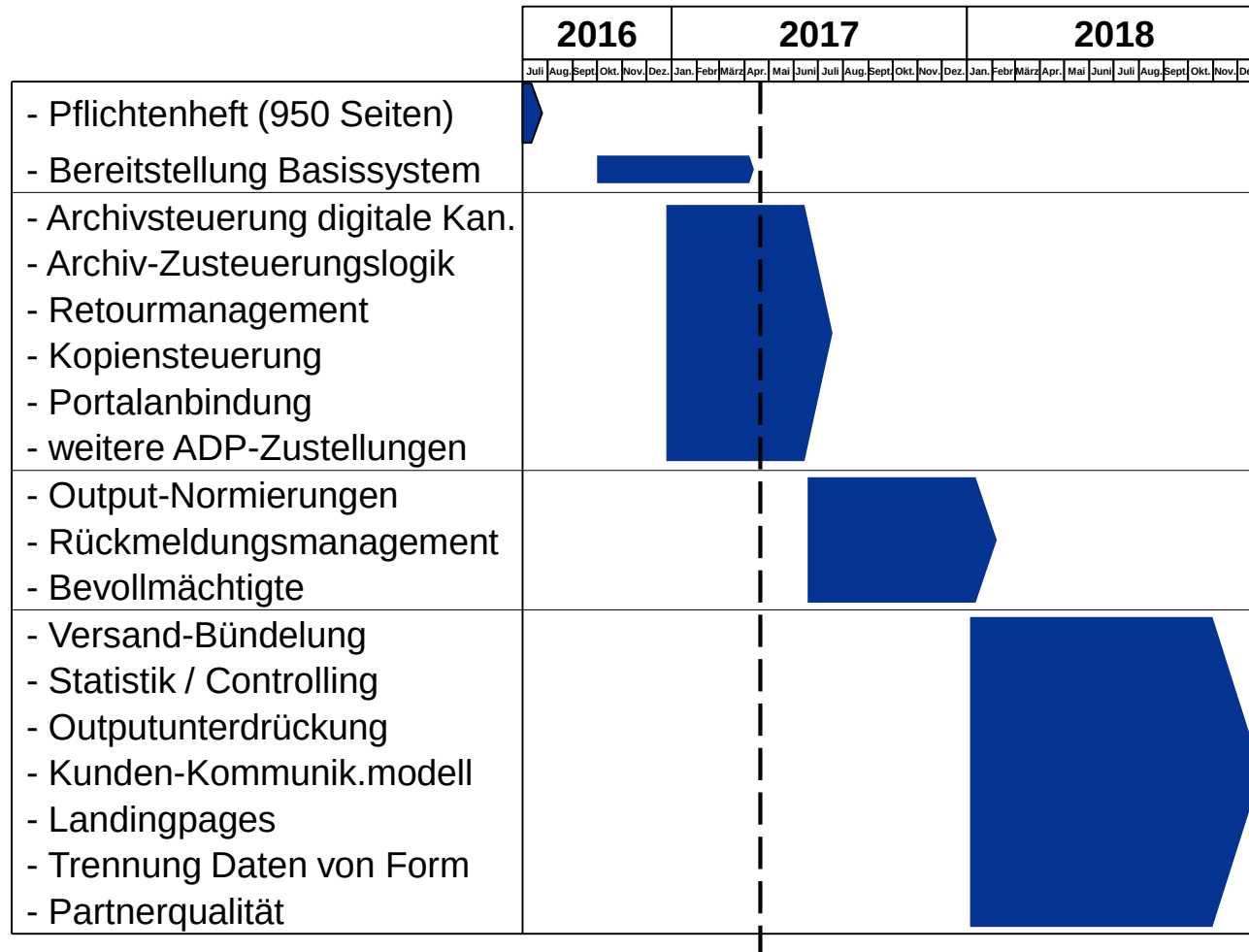
Vielzahl neuer Lösungen für interne / externe Kunden

- **Multikanalfähigkeit** hergestellt
- **Mobile / Web**: Zielgruppenspezifische Apps / Portale
- **Track and Trace** für alle Zielgruppen
- **Kostenverrechnung** ermöglicht

Zielarchitektur im Detail.



Funktionale Roadmap.



Warum keiner weiß, was Kunden wirklich wollen.

”

Wenn ich die Menschen gefragt hätte, was sie wollen, hätten sie gesagt: ‚schnellere Pferde‘.

- *Henry Ford*

“

Vielen Dank!

Maximilian Wähling
maximilian.waehling@signal-iduna.de

find me on

