

CUSTOMER COMMUNICATION BREAKFAST ZÜRICH

Grüezi & Willkommen!

Presented by

faigle |  **inventx** |  **neeyo**

WAS SIE HEUTE ERWARTET

08:00–08:30

WELCOME COFFEE & NETWORKING Starten Sie den Tag bei Kaffee und Frühstück und tauschen Sie sich mit Branchenkolleginnen und -kollegen sowie Expertinnen und Experten aus.

08:30–08:50

BEGRÜSSUNG & MARKTÜBERBLICK Faigle, Inventx und neeyo geben einen Überblick über aktuelle Entwicklungen und die Zukunft des Customer Communication Managements.

08:50–09:30

CUSTOMER COMMUNICATION MANAGEMENT IM WANDEL Legacy-Ablösung, Omnichannel, Low-Code, regulatorische Anforderungen und KI – die wichtigsten Trends und Herausforderungen im Überblick.

09:30–10:00

KUNDENVORTRAG VON SWISS LIFE: ERFOLGREICHE LEGACY-MIGRATION Praxisbericht zu Erfolgsfaktoren, Vorgehensweise und typischen Stolpersteinen bei Modernisierungsprojekten.

10:00–10:30

FRÜHSTÜCK & NETWORKING

10:30–11:00

LIVE-DEMO: MODERNE CCM-PLATTFORM Einblicke in moderne Workflows und Automatisierungsmöglichkeiten.

11:00–11:30

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM CCM Praxisnahe KI-Anwendungsfälle – von der automatisierten Template-Erstellung über Qualitätssicherung bis zur Prozessautomatisierung.



Breakfast Event · Oktober 2026 · Armin Bäbler, CEO

Output Management as a Service

faigle × neeyo × Inventx

faigle



Agenda

Die Partnerschaft

01

faigle, neeyo und Inventx – Rollen, Zielbild, Mehrwert

faigle in Kürze

02

Familienunternehmen, Druckcenter Uetlihof, Lösungen

Weiteres Vorgehen

03

Schrittweiser Einstieg und Ansprechpartner



Kapitel 01

Die Partnerschaft

faigle, neeyo und Inventx

faigle

faigle

Wie alles begann: drei Partner finden zusammen



Ausgangslage bei vielen Instituten

Viele Verträge, viele Partner, viele Schnittstellen

Erstellung, Betrieb, Druck und Versand von Dokumenten sind heute oft über mehrere Anbieter verteilt.

Bereich	Typische Situation
Massenoutput	Eigene Software, eigenes Hosting
Individualoutput	Separate Lösungen je Fachbereich
Transaktionsdruck	Externer Druckdienstleister
Copy Shop	Weitere Einzelverträge
Digitaler Versand	Zusätzliche Schnittstellen

faigle

Unsere Überzeugung

Dokumentenaufbereitung und Druck ist keine Kernaufgabe einer Bank oder Versicherung – und ideal für die Auslagerung an einen verlässlichen Partner.

Deshalb bündeln faigle, neeyo und Inventx ihre Stärken in einem Angebot.

faigle

Drei Partner, ein Angebot

neeyo

Software

neeyo

- Output-Management-Plattform, ehemals DocuMatrix
- Massen- und Individualoutput in einem System
- Über 3'000 Kunden im DACH-Raum

 **inventx**

Plattform und Betrieb

Inventx

- Hosting auf der ix.Cloud für den Schweizer Finanzplatz
- Integration in Kern- und Umsysteme
- Betrieb 7×24 unter höchsten Sicherheitsanforderungen

faigle

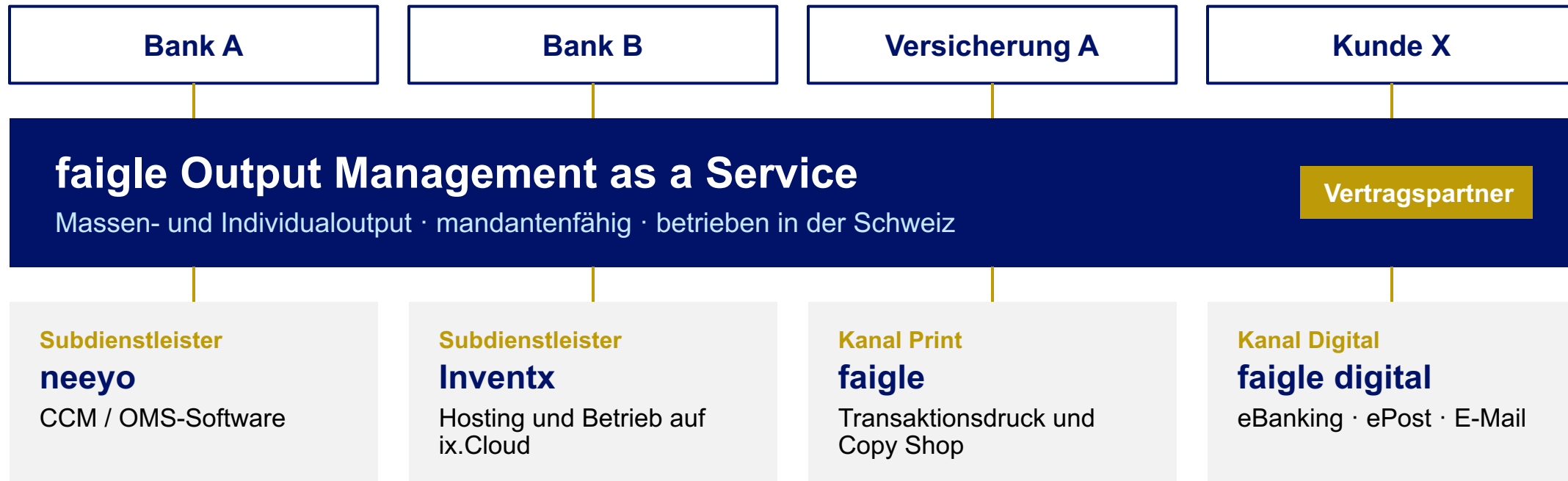
Versand, Service und Vertrag

faigle

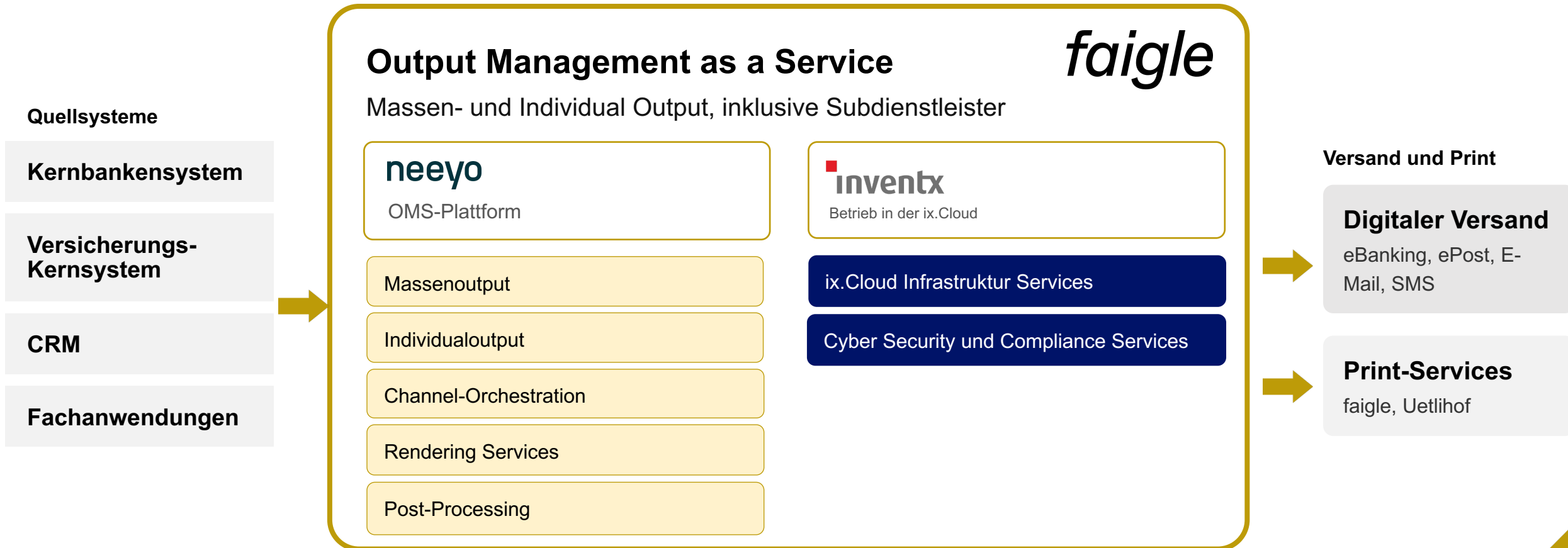
- Vertragspartner und Single Point of Contact
- Betreiber des OMS-Service inkl. Templates
- Transaktionsdruck, Copy Shop, digitaler Versand

faigle

Ein Vertrag, ein Ansprechpartner



Ein Partner für Ihr gesamtes Output Management



Mehrwert für den Finanzmarkt CH und regulierte Kunden

■ Ein Partner

OMS, Transaktionsdruck, Copy Shop und Posteingang-Scanning aus einer Hand.

■ Moderne Templates

Bestehende Vorlagen werden standardisiert und modernisiert.

■ Ein System

Massen- und Individualoutput auf einer Plattform – eine schlankere IT-Landschaft.

■ Compliance

ISAE 3000, ISO 27001 und Outsourcing-Kontrollen gemäss regulatorischen Vorgaben.

■ Closed Loop

Jedes Dokument ist von der Erstellung bis zur Zustellung nachvollziehbar.

■ Zukunftssicher

Laufend weiterentwickelte Software, betrieben und produziert in der Schweiz.

Neue Partnerschaft, bewährte Partner

■ Neu und doch bewährt

Die Partnerschaft ist neu, die Aufgaben sind es nicht: Jeder Partner übernimmt, was er am besten kann.

■ OMS as a Service

Wir bieten den kompletten Service und übernehmen den Support für Ihre Anwender. So können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

■ Pilot-Kunden

Die Grundlagen stehen. Jetzt suchen wir Pilotkunden, die mit uns die Zukunft des Output Managements gestalten.



Kapitel 02

faigle in Kürze

Schweizer Familienunternehmen seit 1933

faigle

faigle

Über *faigle*

Gegründet 1933

Familienunternehmen in der 3. Generation (4.
Generation in der Firma)

Über 7'000 Kunden in diversen Grössen und Branchen

Hauptsitz in Zürich

Druckcenter in Zürich Uetlihof, Uster und Mellingen

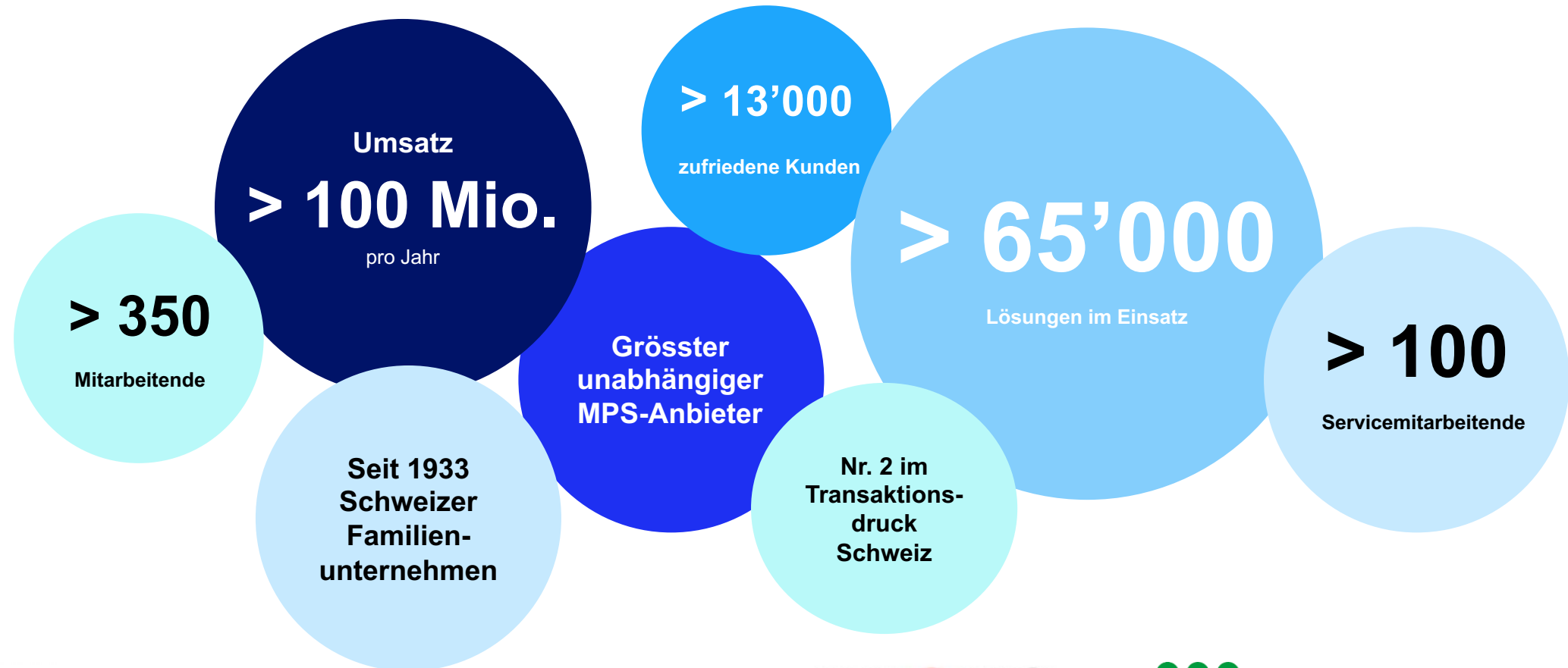
Kernkompetenzen:

- Transaktionsdruck und Scanning
- Digitalisierung und Prozessautomatisierung
- Office Print Solutions



faigle

faigle Gruppe in Zahlen und Fakten



faigle

SysPrint

TIBO
INFORMATIQUE • IMPRIMANTES MULTIFONCTIONS

RUMOX AG
makes your work flow

WITZIG ALTECO
DIGITAL SERVICES

Betriebslösung Output Management

Die faigle Gruppe hat per 01.07.2025 das Druckcenter der ehemaligen Credit Suisse am Uetlihof übernommen. Damit wird faigle zum zweitgrössten Transaktionsdruck-Anbieter auf dem Schweizer Markt bzw. zum grössten nicht ausländisch beherrschten Anbieter. Der Uetlihof verfügt aktuell über ein Volumen von ca. 200 Millionen Druckseiten pro Jahr mit der Option zur Erweiterung.

faigle übernahm von der CS/UBS:

Den gesamten Produktionsstandort (Räumlichkeiten mit allen Sicherheitsvorkehrungen)

Die gesamte Infrastruktur (Drucker, Verpackungsanlagen etc.)

Rund 20 Mitarbeitende

Sämtliche Sicherheitsmassnahmen und Qualitätsanforderungen



Zusätzlich werden wir die Prozesse optimieren und mit unseren innovativen faigle-Solutions Produkten erweitern.

faigle

Druckcenter Uetlihof

Per 1. Juli 2025 hat faigle das Druckcenter der ehemaligen Credit Suisse übernommen – mit Standort, Infrastruktur, Prozessen, und 20 Mitarbeitern.

1 Mio.

Seiten Kapazität pro Tag

ISAE 3000

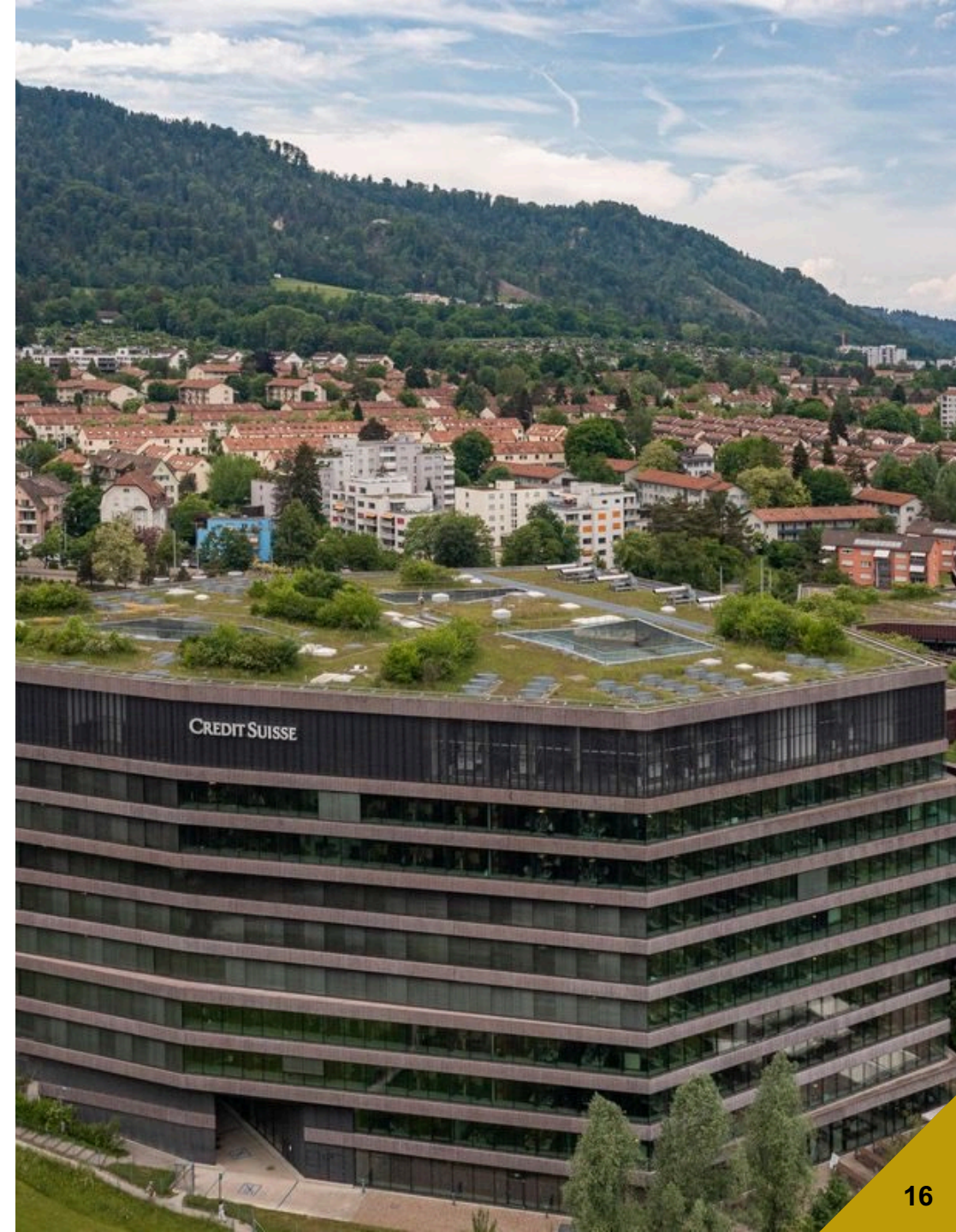
Jährliche Attestierung PwC

ISO

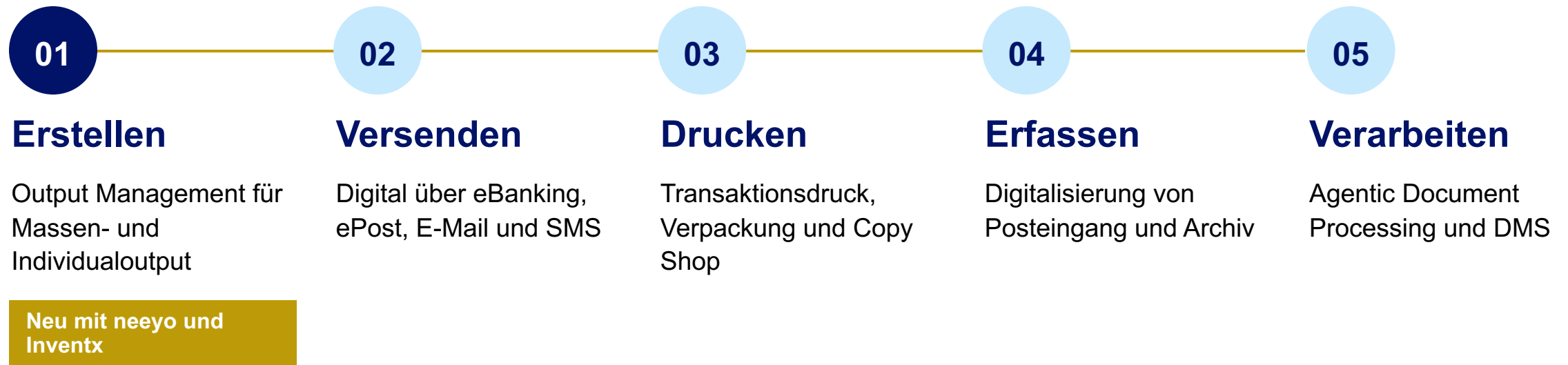
27001 · 9001 · 14001

Closed Loop

Lückenlose Prozessverfolgung



Der gesamte Dokumenten-Lebenszyklus



Die Dokumentenerstellung ist ein weiteres Puzzle Stück im Dokumenten Management Angebot von faigle

faigle

Ihre Ansprechpartner bei faigle



Armin Bähler

CEO

armin.baebler@faigle.ch



Michel Rebonati

Leiter Solutions

michel.rebonati@faigle.ch



Benjamin Pozzi

**Leiter Transaktionsdruck und
Compliance**

benjamin.pozzi@faigle.ch



faigle

Vielen Dank!

Im Anschluss: neeyo und Inventx

faigle AG

Thurgauerstrasse 76

8050 Zürich

info@faigle.ch

+41 58 311 66 66



NEXT

CUSTOMER COMMUNICATION MANAGEMENT IM WANDEL.

Mit Markus Gruber, Director Enterprise · neeyo Group

DANACH

Kundenvortrag von Swiss Life: Erfolgreiche Legacy-Migration.

CCM IM WANDEL

Legacy-Ablösung, Omnichannel, Low-Code, regulatorische Anforderungen und  – die wichtigsten Trends und Herausforderungen im Überblick.

Markus Gruber

Director Enterprise · neeyo Group



WER WIR SIND

neeyo Group – zwei Wurzeln, eine Plattform für Customer Communication

2 Wurzeln

DocuMatrix und
Formware – seit Anfang
2025 gemeinsam neeyo

60+ Jahre

gebündelte Erfahrung
in CCM- und Output-
Management-Projekten

3 Länder

Österreich,
Deutschland und die
Schweiz

4 Standorte

Wien, Rosenheim,
Stuttgart und
Winterthur

neeyo.suite

Eine modulare, cloud-fähige
Plattform für CCM und Output
Management



neeyo.core



neeyo.craft



neeyo.trinity



neeyo.archive

WOFÜR WIR STEHEN

Erfahrung, Innovation und Themenführerschaft – aus einer Hand.

01

ERFAHRUNG

Über 60 Jahre CCM-Projekte

- Wurzeln in DocuMatrix und Formware
 - Projekte in Österreich, Deutschland und der Schweiz
 - Migrationen auch aus proprietären Altsystemen
-

02

INNOVATION

Eine Plattform, die mitwächst

- Modulare, cloud-fähige neeyo Suite
 - Offene Formate und Schnittstellen
 - Weiterentwicklung gemeinsam mit Anwendern
-

03

THEMENFÜHRERSCHAFT

Markt und Technik einordnen

- Formate wie das User Conference Customer Communication Breakfast
- Trends früh bewerten, bevor sie Pflicht werden
- Austausch mit Anwendern, Partnern und Marktbegleitern

AGENDA

01

WIRTSCHAFTLICH

Konsolidierung im Markt und ein Paradigmen-wechsel bei Anwendern.

02

PRODUKT & TOOLING

Integration, Mehrwert, Druck, digitale Korrespondenz, E2E.

03

WAS HEISST DAS FÜR SIE?

Fünf Empfehlungen für die nächsten Schritte.

04

DER ELEFANT IM RAUM

Ein kurzer Ausblick – ausführlich nach der Pause.

01 WIRTSCHAFTLICH

Ein Markt ordnet sich neu.

BEISPIEL DOPIX

Was Konsolidierung für Anwender konkret bedeutet.

2022

Quadiant kündigt das
Ende von DOPIX an

Ende 2026

Wartung und Weiterentwicklung
laufen aus

~70 %

der deutschsprachigen
Versicherungs-gruppen sind
betroffen

Konsequenz: Migration wird vom Projekt zur Pflicht – mit festem Enddatum und oft unter Zeitdruck.

Quelle: Convista, «Trotz DOPIX-Abkündigung handlungsfähig bleiben»

BEISPIEL ASSENTIS

Was Konsolidierung für Anwender konkret bedeutet.

2021

Smart Communications
übernimmt Assentis

Anfang 2026

Regulärer Support für die
DocFamily endet

Avaloq

Nur der Support für die Avaloq-
Anbindung läuft etwas länger

Konsequenz: Wer heute noch DocFamily nutzt, arbeitet ausserhalb des regulären Supports – die Ablösung ist überfällig.

Quelle: Smart Communications, Medienmitteilung 7.1.2021; dydocon, «Assentis-Migration»; neeyo, «Assentis bis 2026 ablösen»

DIE KONSOLIDIERUNG GEHT WEITER

Warum der Markt noch nicht zur Ruhe kommt.

DIE TREIBER



Investitionsdruck

Cloud, SaaS und neue Kanäle kosten viel Budget



Plattformstrategien

Investoren bauen durch Zukäufe grössere Suiten



Fehlende Skalierung

Kleinere Hersteller kommen allein an Grenzen



Suiten statt Einzeltools

Kunden wollen weniger Systeme und Schnittstellen

FRAGEN FÜR ANWENDER

Wie sicher ist die Roadmap meines Herstellers?

Was passiert bei einer Übernahme mit Lizenz, Preis und Support?

Wie abhängig bin ich von proprietären Formaten und Vorlagen?

Habe ich einen Plan B – und wie lange brauche ich dafür?

LEGACY ABLÖSEN

Proprietäre Altlösungen binden Wissen an wenige Personen – der Ausstieg gelingt in Etappen.

WARUM ES ZEIT WIRD

Wissen bei wenigen Personen

Fällt eine Schlüsselperson aus, stehen Änderungen still

Proprietäre Formate

Vorlagen lassen sich nicht ohne Weiteres exportieren

Hohe Betriebskosten

Wartung und Pflege binden Budget für Neues

Fehlende Kanäle

Omnichannel, Cloud und Barrierefreiheit fehlen

SO GELINGT DER AUSSTIEG

01 Inventur



Vorlagen, Regeln und Wissen der Schlüsselpersonen sichern

02 Bereinigen



Dubletten und ungenutzte Vorlagen streichen

03 Standardisieren



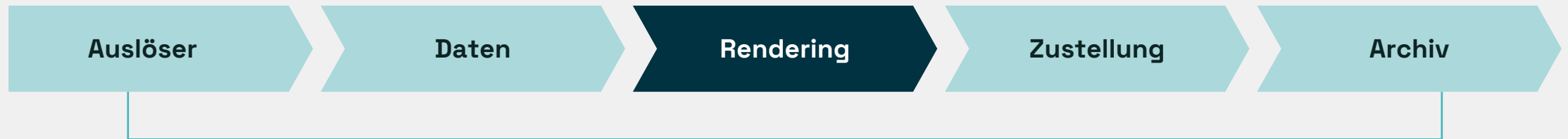
Bausteine, offene Formate und APIs festlegen

04 Migrieren

Etappenweise und im Parallelbetrieb

GRÖßER DENKEN

Ein historisches OMS-Tool zu ersetzen greift zu kurz – es ist nur ein Glied der Kette.



Grösser denken: die ganze Kette gestalten

Nur das Tool ersetzen

- Brüche zwischen den Systemen bleiben bestehen
- Daten und Vorlagen bleiben verteilt
- Rückkanal und Wirkung bleiben ausser Sicht

Die ganze Kette betrachten

- Ein Prozess vom Auslöser bis zur Antwort
- Gemeinsame Daten, Bausteine und Regeln
- Bereit für den Kreislauf – mehr dazu später

PARADIGMENWECHSEL

Kommunikation ändert ihre Rolle.

GESTERN

Dokument als Output am Ende des Prozesses

Einbahnstrasse: erstellen und versenden

IT- und Druckthema im Backoffice

Batch, einmal pro Nacht



HEUTE

Kommunikation als Teil der Customer Experience



Dialog mit Rückkanal und Interaktion



Verantwortung und Gestaltung im Fachbereich



Ereignisgesteuert und in Echtzeit

ARCHITEKTUREN ÄNDERN SICH

Kanäle & Touchpoints

Brief · E-Mail · Portal · App · Messaging

Kommunikations-Services

Erstellung · Orchestrierung · Zustellung

Integrationsschicht

APIs · Events · Workflows

Kernsysteme

ERP · CRM · Bestandsführung

Wie Anwender ihre Unternehmens-
architektur neu aufstellen.

Monolith

→ **Composable, Services**

On-Premises

→ **Cloud und SaaS**

Punkt-zu-Punkt

→ **APIs und Plattform**

CCM wird zum Service in der Architektur.

02 PRODUKT & TOOLING

Integration, Mehrwert, Druck und digitale Korrespondenz.

INTEGRATION

Die Grenzen verschwimmen.



CCM, OMS, Archiv, Portal und Workflow wachsen zusammen.

Entscheidend ist nicht mehr das einzelne Tool, sondern wie gut es sich in die Landschaft einfügt.

Offene Schnittstellen und Standards werden zum Auswahlkriterium Nummer eins.

MEHRWERT GENERIEREN

Kommunikation muss mehr leisten, als nur korrekt zu sein.



Für Ihre Kunden

Verständliche,
persönliche Inhalte

Kanäle frei
wählbar

Antworten direkt
aus dem Dokument



Für Ihre Fachbereiche

Vorlagen per Low-Code
selbst pflegen

Schnellere
Time-to-Market

Weniger Abhängigkeit
von der IT



Für IT und Betrieb

Weniger Systeme,
klare Standards

Regulatorik und
Compliance im Griff

Planbare
Betriebskosten



PHYSISCHER DRUCK ÄNDERT SICH

Papier bleibt – aber mit einer neuen Rolle.

Die Frage ist nicht
mehr «**Drucken wir?**».
Sondern «**Wann ist
Papier der richtige
Kanal?**»

Volumen sinken

Digitale Kanäle übernehmen
Standardkorrespondenz.

Neue Betriebsmodelle

Outsourcing, Hybridpost,
konsolidierte Druckzentren.

Ein Kanal unter vielen

Kanalwahl pro Empfänger
und Anlass.

Qualität zählt

Weniger Sendungen, dafür
hochwertig und fehlerfrei.

DIGITALE KORRESPONDENZ

Digitalisierung ist mehr als ein PDF per E-Mail.



E-Rechnung

Strukturierte Daten
statt Bild eines
Dokuments



Portale und Postfächer

Kunden holen sich,
was sie brauchen



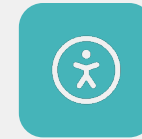
E-Signatur

Signieren ohne
Medienbruch



Mobil & interaktiv

Dokumente, die auf
jedem Gerät
funktionieren



Barrierefreiheit

European
Accessibility Act
gilt seit Juni 2025

ZIEL: MAXIMALE FLEXIBILITÄT

END2END-KONZEPTE

Vom Auslöser bis zur Antwort denken.



Ein Prozess

statt vieler Insellösungen
entlang der Kette

Volle Transparenz

über den Status jeder
einzelnen Sendung

Messbare Wirkung

Erfolg zeigt sich an der
Reaktion, nicht am Output

KOMMUNIKATION IM KREISLAUF

Jede Reaktion des Kunden löst den nächsten Schritt aus.



Ein Kreislauf

Jede Antwort fließt zurück in Daten und Auslöser

Volle Transparenz

über den Status jeder einzelnen Sendung

Messbare Wirkung

Erfolg zeigt sich an der Reaktion, nicht am Output

03 WAS HEISST DAS FÜR SIE?

WAS HEISST DAS FÜR SIE?

Fünf Empfehlungen für die nächsten Schritte.

01

Bestandsaufnahme machen

Systeme, Vorlagen und
Herstellerabhängigkeiten kennen

02

Roadmap-Risiko prüfen

Abkündigungen und Übernahmen
früh erkennen

03

Architekturkonzept überarbeiten

Kommunikation als Service in der
Zielarchitektur planen

04

Kanäle neu bewerten

Papier, digital, Portal – pro Kunde
und Anlass

05

Schrittweise migrieren

Klare Etappen statt Big Bang

**Sprechen wir darüber –
heute beim Kaffee oder im Nachgang.**

ZUM MITNEHMEN

Drei Gedanken für die nächsten Monate.



Der Markt konsolidiert

Die Wahl des Herstellers
wird zur Risikofrage.



Kommunikation wird strategisch

Sie ist Teil der Customer
Experience und der Architektur.



Integration schlägt Einzeltool

End2End-Prozesse liefern
den eigentlichen Mehrwert.

DREI PARTNER – EIN KONZEPT

Altsysteme laufen aus

Eine Plattform statt Insellösungen



neeyo

Plattform

- neeyo Suite
- End-to-End CCM und Output Management
- Migration aus Altsystemen

Betrieb wird anspruchsvoller

Compliance und Cloud in der Schweiz



Inventx

Betrieb

- Beratung, Integration und Betrieb
- ix.Cloud: Community-Cloud in der Schweiz
- Fokus Banken und Versicherungen

Kanäle vervielfachen sich

Print, digital und dual versenden



Faigle

Output-Services

- Business Process Outsourcing für Output und Input
- Transaktionsdruck, E-Versand
- Dualer Versand

04 DER ELEFANT IM RAUM

Künstliche Intelligenz – ausführlich nach der Pause.
Da kommt heute noch viel, viel mehr.



FRAGEN?



NEXT

ERFOLGREICHE LEGACY-MIGRATION IM OUTPUTMANAGEMENT – PRAXISBERICHT SWISS LIFE

Bruno Büchel, SW-Entwickler Outputmanagement IT Privatkunden · Swiss Life

DANACH

Frühstück & Networking

Erfolgreiche Legacy-Migration im Outputmanagement – Praxisbericht Swiss Life

docTYPE-Einführung bei Swiss Life
22.10.2026

Agenda

1. Wer ist Swiss Life?
2. Wie kam Swiss Life zu Neeyo?
3. Was haben wir umgesetzt?
4. Wie geht es weiter?

*«Wir unterstützen Menschen dabei,
ein selbstbestimmtes Leben zu führen.»*



Über 165 Jahre Erfahrung mit umfassender Vorsorge



1857

Conrad Widmer gründet in Zürich den ersten Schweizer Lebensversicherer



1940

Neuer Hauptsitz am General-Guisan-Quai

1997

Umwandlung von einer Genossenschaft zu einer Aktiengesellschaft

1998

Aufnahme in den Swiss Market Index (SMI)

2002

Gründung der Swiss Life Holding und Umtausch der Rentenanstalt/Swiss Life-Aktie

2004

Neuer optischer Auftritt



2005

Integration des Leben-Geschäfts von «La Suisse»

2007/8

Strategische Partnerschaft (2007) und Übernahme von AWD (2008)

2013

AWD wird Swiss Life Select



2022

Gründung von Swiss Life Wealth Managers für private Vermögensverwaltung



Wir sorgen mit unserem Vorsorge-Vollsortiment für finanzielle Zuversicht

Lösungen für Privatpersonen



Lösungen für Unternehmen



*1,4 Mio.
Versicherte*



*50'000
Unternehmens-
kunden*



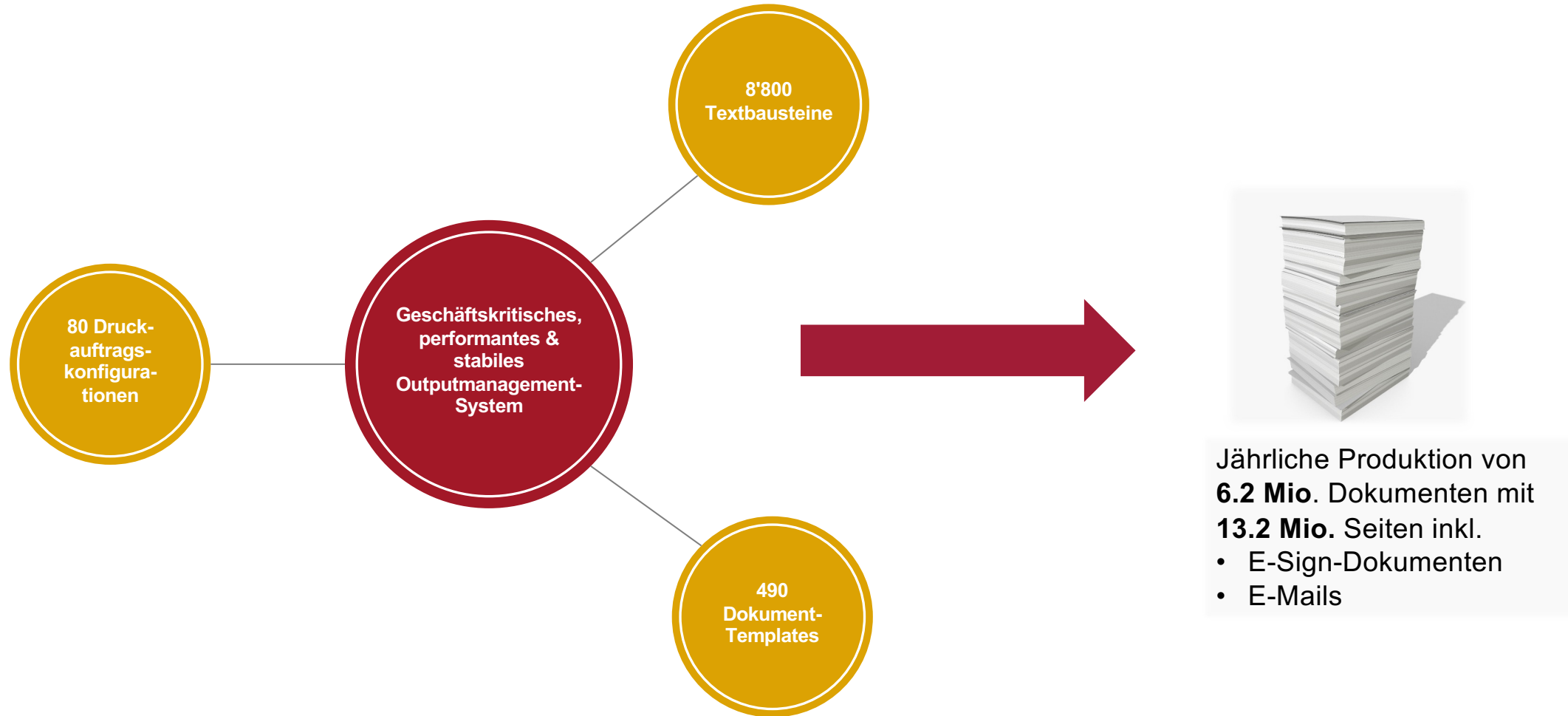


*Für unsere Kunden
setzen sich täglich
2'500 Mitarbeitende
ein, davon über
1'500 im Vertrieb.*

Wer bin ich?

- Bruno Büchel
SW-Entwickler Outputmanagement
IT Privatkunden

Was war unsere Ausgangslage Anfang 2023?



Was war unsere grösste Herausforderung?

- System von vor der Jahrtausendwende
 - Hoher Anteil an Eigenentwicklung
 - Neue Anforderungen mussten teilweise mittels neuer Komponenten implementiert werden:
 - Ansteuerung Druckprovider
 - PDF-Funktionen (Underlay, Formularfelder für E-Sign-Dokumente etc.)
 - Zentrale Komponente CompuSet-Dokumentenrechner seit **mehreren Jahren** ohne Wartung und Support (ebenso Server-basierendes Adobe Distiller)
- ➡ Steigendes Risiko eines Ausfalls z.B. aufgrund von Infrastruktur-Updates**



Bild: Shutterstock

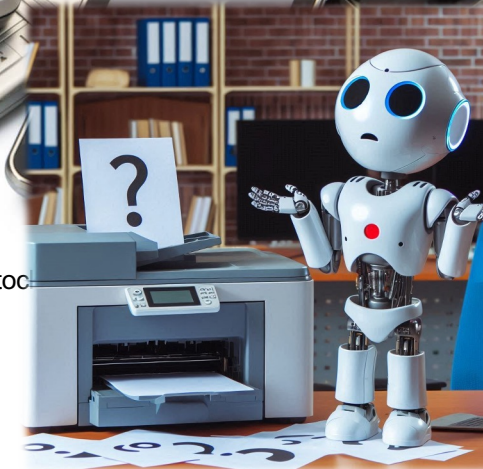
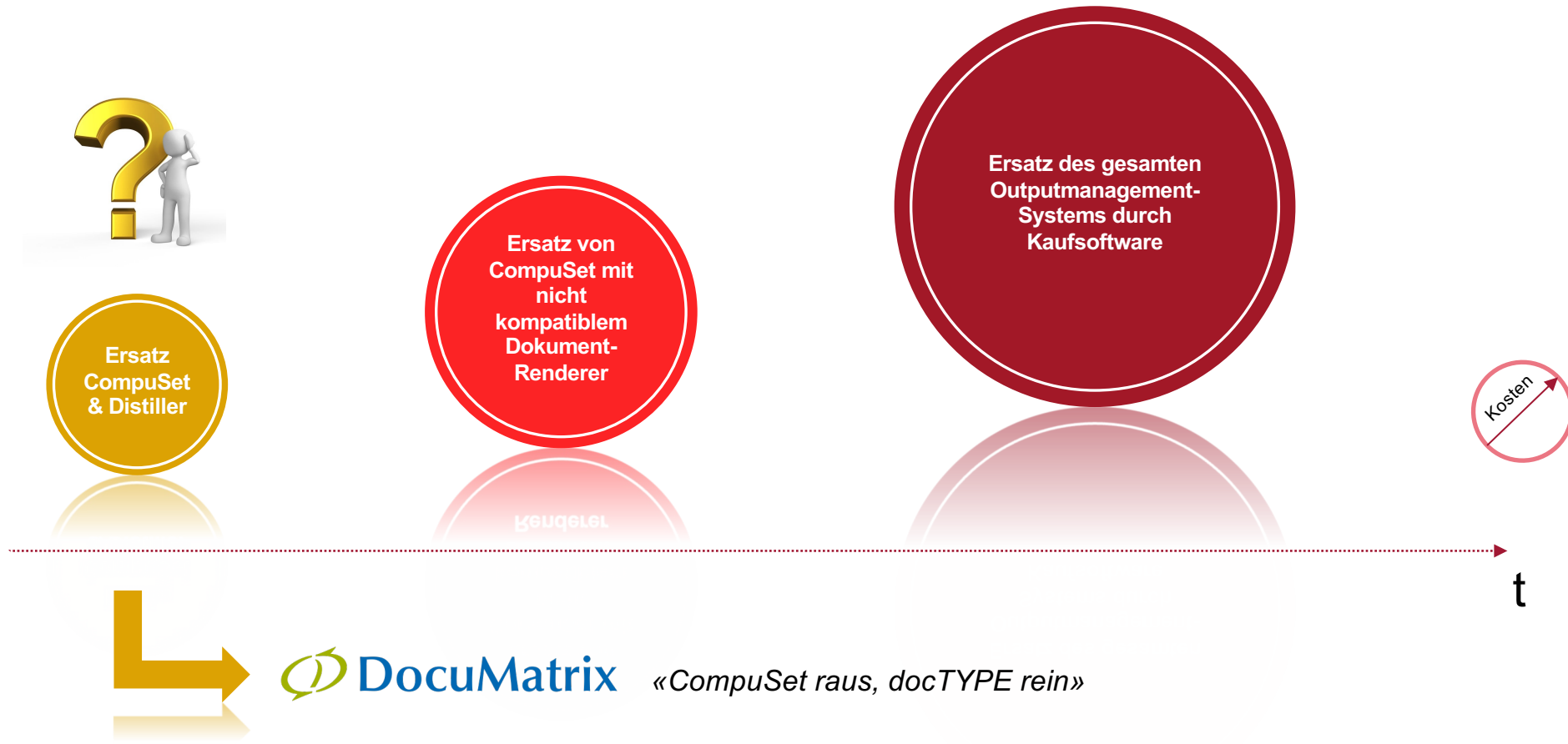
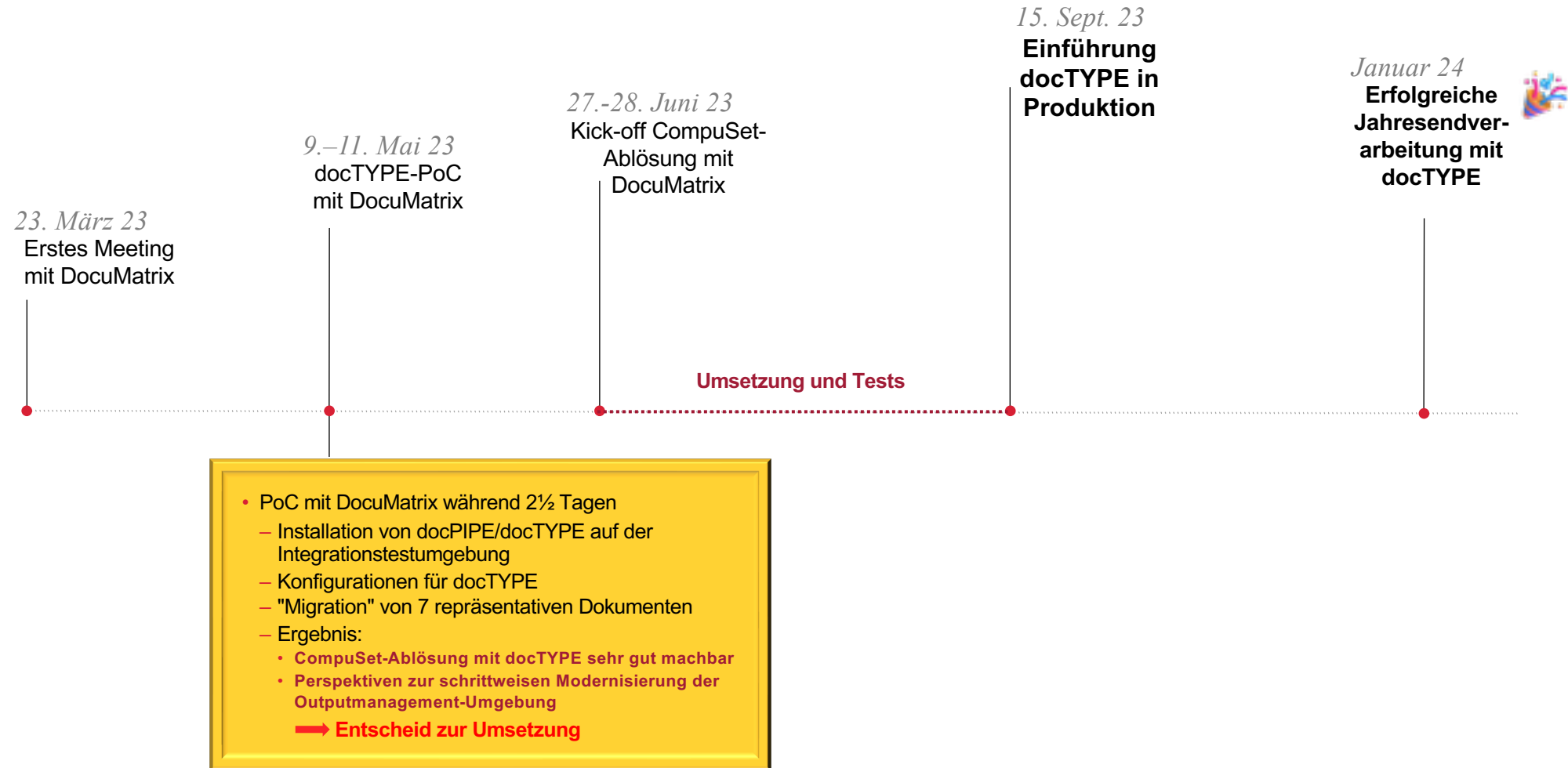


Bild: DALL-E 3

Was waren unsere Optionen?



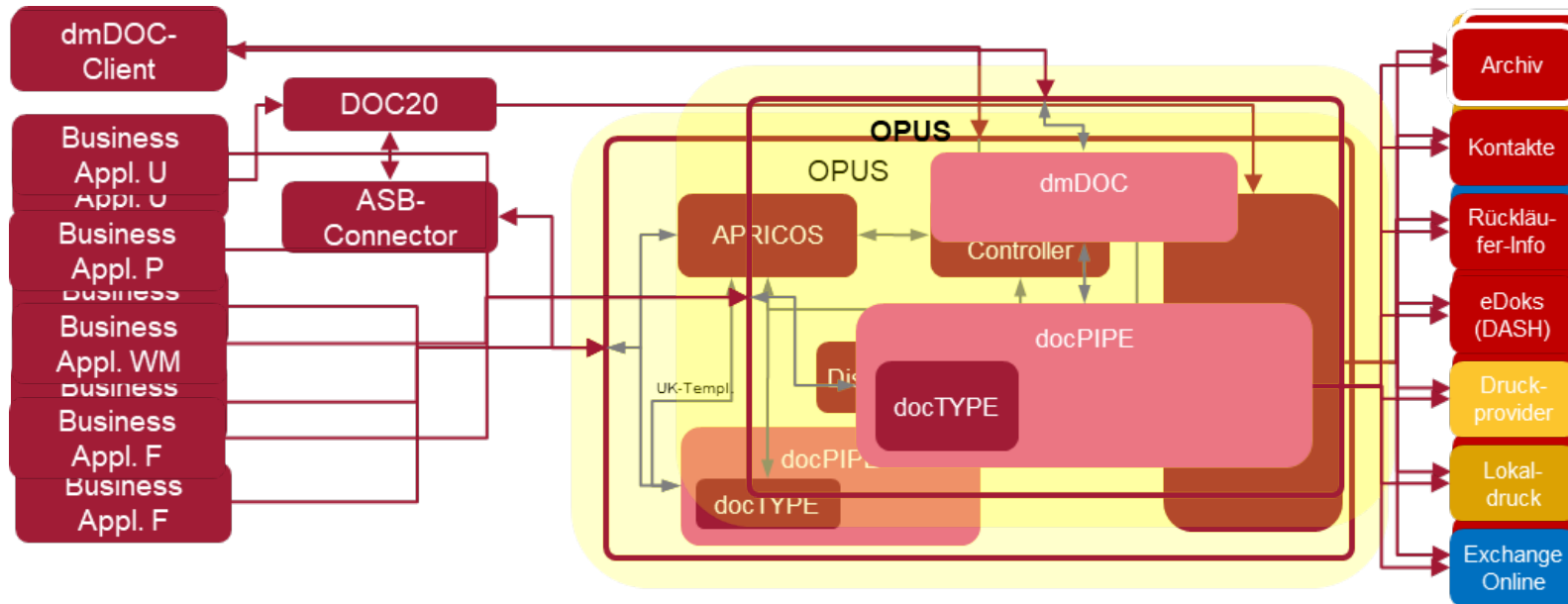
Vorgehen und Umsetzung



Wie geht es weiter?

- Einsatz von docTYPE/docPIPE-Funktionalitäten in neuen Projekten
- Schrittweise Ablösung bestehender Outputmanagement-Komponenten durch docTYPE/docPIPE
- Einsatz von dmDOC für halbautomatische Dokumenterzeugung.

➡ **Ziel: Reduktion der Komplexität und Einsatz von Kaufsoftware.**



Erfolgsfaktoren

- 1:1 Ersatz statt Redesign
- Früher POC (2 Tage, 7 Dokumenten)
- Partner auf Augenhöhe Neeyo (DocuMatrix)
- System / Basis flexibel um die nächsten Schritte zu gehen
- Klarer Scope, kein Riesenprojekt (monetär) → Rückhalt Management
- Cooles Projekt

Stolpersteine

- Rendering Abweichungen
- Testaufwand
- Druckprovider Einbindung

Ergebnisse

- Kurze Dauer von 6 Monaten
- Stabilität im Betrieb
- Performance wie zuvor
- Risikoreduktion
- Kosten und Aufwand
- Gute Basis für unsere Roadmap

Fragen & Diskussion



Bruno Büchel
bruno.buechel@swisslife.ch



JETZT **FRÜHSTÜCK & NETWORKING**

Von 10:00 Uhr bis 10:30 Uhr

DANACH

Live-Demo: Moderne CCM-Plattform in der Praxis.

WAS SIE HEUTE ERWARTET

08:00–08:30

WELCOME COFFEE & NETWORKING Starten Sie den Tag bei Kaffee und Frühstück und tauschen Sie sich mit Branchenkolleginnen und -kollegen sowie Expertinnen und Experten aus.

08:30–08:50

BEGRÜSSUNG & MARKTÜBERBLICK Faigle, Inventx und neeyo geben einen Überblick über aktuelle Entwicklungen und die Zukunft des Customer Communication Managements.

08:50–09:30

CUSTOMER COMMUNICATION MANAGEMENT IM WANDEL Legacy-Ablösung, Omnichannel, Low-Code, regulatorische Anforderungen und KI – die wichtigsten Trends und Herausforderungen im Überblick.

09:30–10:00

KUNDENVORTRAG VON SWISS LIFE: ERFOLGREICHE LEGACY-MIGRATION Praxisbericht zu Erfolgsfaktoren, Vorgehensweise und typischen Stolpersteinen bei Modernisierungsprojekten.

10:00–10:30

FRÜHSTÜCK & NETWORKING

10:30–11:00

LIVE-DEMO: MODERNE CCM-PLATTFORM Einblicke in moderne Workflows und Automatisierungsmöglichkeiten.

11:00–11:30

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM CCM Praxisnahe KI-Anwendungsfälle – von der automatisierten Template-Erstellung über Qualitätssicherung bis zur Prozessautomatisierung.



NEXT

LIVE DEMO: MODERNE CCM-PLATTFORM IN DER PRAXIS – WORKFLOWS UND AUTOMATISIERUNG.

Mit Cyril Lindenmann, Consultant · neeyo Schweiz AG

DANACH

Künstliche Intelligenz im CCM.



LIVE DEMO

Moderne CCM-Plattform in der Praxis –
Workflows und Automatisierung.

Cyril Lindenmann

Consultant · Neeyo Schweiz AG

WAS WIR HEUTE ZEIGEN

Vier Versprechen moderner Kommunikation – jetzt live im Tool.

SIE HABEN GEHÖRT

«Vorlagen per Low-Code selbst pflegen»

«Verständliche, persönliche Inhalte»

«Kanal nach Wahl»

«Regulatorik und Compliance im Griff»



SIE SEHEN JETZT

01 Der Fachbereich am Steuer

02 Eine Vorlage, alle Sprachen

03 Ein Inhalt, drei Kanäle

04 Eine Änderung, überall wirksam

SO IST EINE KOMMUNIKATION AUFGEBAUT

Jede Schicht hat einen Besitzer – und wird nur einmal gepflegt.

	Kanäle	Brief · E-Mail · Nachricht	Automatisch
	Design	Layout, Corporate Design, PDF/UA	Brand & Design
	Inhalt	Texte, Sub-Vorlagen, Übersetzungen	Fachbereich
	Logik	Regeln per Low-Code statt Code	Fachbereich
	Daten	Aus Kernbankensystem und CRM	IT



Single Point of Change

Eine Änderung an einem Baustein wirkt in allen Vorlagen und Kanälen.



Separation of Duties

Jede Rolle pflegt ihre Schicht. Compliance gibt frei, bevor etwas live geht.

UNSER SZENARIO HEUTE

Neeyo-finance verschickt Verlängerungsangebote für auslaufende Festhypotheken.



Kanalwechsel

Anna Meier

Zürich

Sprache	Deutsch
Kanal	Brief → E-Mail
Hypothek	CHF 650'000
Ablauf	in 11 Monaten



Sprache & Kanal

Luca Bernasconi

Lugano

Sprache	Italienisch
Kanal	Brief → Message
Hypothek	CHF 480'000
Ablauf	in 9 Monaten



Regeln greifen

Thomas Keller

Basel

Sprache	Deutsch
Kanal	Brief
Hypothek	CHF 1.2 Mio.
Ablauf	in 4 Monaten

VOM VERSPRECHEN ZUM BEWEIS

Alles von Hand gemacht – nach der Pause zeigen wir, was die KI davon übernimmt.

SIE HABEN GEHÖRT

«Vorlagen per Low-Code selbst pflegen»

«Verständliche, persönliche Inhalte»

«Kanal nach Wahl»

«Regulatorik und Compliance im Griff»



SIE SEHEN JETZT



Der Fachbereich am Steuer



Eine Vorlage, alle Sprachen



Ein Inhalt, drei Kanäle



Eine Änderung, überall wirksam

→ **LAST BUT NOT LEAST** **KÜNSTLICHE INTELLIGENZ** **IM CCM**

Mit Gerhard Gruber, Director Product · neeyo Group



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM CCM

Unser Elefant heißt „Trinity“.
At your service.

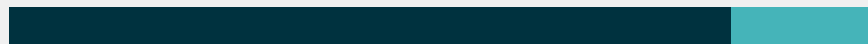
Gerhard Gruber
Director Product • neeyo Group

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

KI beschleunigt CCM-Prozesse.

PROZESS-TEMPO

Monate → Tage



KI und Automatisierung verkürzen
CCM-Prozesse drastisch

Quellen: McKinsey Research; Gartner Prediction (Dez. 2024)



CCM & KI

Wo sehen wir die unmittelbaren Anwendungsfälle?



Vorlagenerstellung

- ✓ Vorlage aus PDF erstellen
- ✓ Verwendung von bestehenden Ressourcen
- ✓ Inklusive Daten & Logik



Wartung & Analyse

- ✓ Änderungen an bestehenden Ressourcen
- ✓ Automatisierter Workflow
- ✓ Analyse von bestehenden Ressourcen



Dokumenterstellung

- ✓ Unterstützung bei der interaktiven Kommunikation
- ✓ Vier-Augen + ein Modell

DEMO

WHATS IN THE BOX?



Features

- ✓ Unternehmenswissen & bestehende Ressourcen
- ✓ Konfigurierbarer Kontext & Verhalten
- ✓ Tiefe Integration im Produkt
- ✓ Nachvollziehbarkeit & Compliance
- ✓ Unterstützung unterschiedlicher Anbieter & Modelle

EIN AUSBlick

KI im CCM und die
Weiterentwicklung der
Kundenkommunikation.



KI IN CCM

Regulatorik

KI unterstützt bei der Umsetzung von Anforderungen

Migrationsprojekte

KI unterstützt bei der Analyse, Übernahme und Nachbearbeitung

Dokumenterstellung

Richtige Balance zwischen „Blank Template“ und „geführtem Prozess“

Qualitätssicherung

KI prüft Dokumente auf Fehler, Tonalität und Verständlichkeit

CCM ALLGEMEIN

Automatisierung

Mehr Dokumente laufen ohne manuelle Eingriffe durch den Prozess

Kundeninteraktion

Rückmeldungen und weitere Services auf Basis von Dokumenten

Barrierefreiheit

Jedes Dokument ist für alle Kunden lesbar, auch mit Screenreader

Omnichannel

Ein Inhalt für Papier, E-Mail, Kundenportal und App

FRAGEN?



**WIR SIND BEREIT MIT IHNEN
DIE HERAUSFORDERUNGEN
DER ZUKUNFT ZU BEWÄLTIGEN.**