Alles, was Kommunikationswege intelligenter macht

Auftragsbestätigung, Lieferavise, Rechnung, Mailing, Infopost. B2B, B2C und B2G. Schriftliche Kundenkommunikation hat viele Gesichter und verteilt sich inzwischen auf etliche Formate und Übermittlungswege, ob Papier, digital oder beides. Mehr denn je sind IT-gestützte Prozesse gefragt. Doch wie lassen sich diese intelligent gestalten? Wo können Unternehmen ansetzen? Was bringt wirklich weiter? Ageliki Ikonomidis, freie IT- und Technikredakteurin aus München, wollte es wissen und hat nachgefragt – bei Europas führendem und weltweit zweitgrößtem Anbieter für Postbearbeitungs- und Logistiklösungen.

Ein Gespräch mit Alyna Wnukowsky, Geschäftsführerin von Neopost Deutschland und Österreich

Ageliki Ikonomidis: *Auf der CeBIT 2014 präsentiert sich Neopost unter dem Motto „Intelligente Wege für die Kundenkommunikation". Wie sieht so ein Weg aus?*

Alyna Wnukowsky: Er ist auf Bedarf und Möglichkeiten von Unternehmen zugeschnitten, bringt signifikanten Nutzen und rechnet sich in kürzester Zeit. Außerdem setzt er auf Bestehendem auf und ist heute oft schon digital, was nicht automatisch intelligent bedeutet. Die meisten Softwarepakete sind zu unflexibel und überdimensioniert. Da tun sich gerade kleine und mittlere Unternehmen schwer, das Richtige zu finden. Mit unserem breit gefächerten Angebot bieten wir allen die Möglichkeit, mehr Intelligenz in ihre Dokumentenverarbeitung zu bringen. So kann jeder auch mit minimalem Aufwand seine Prozesse optimieren und modernisieren.

Ikonomidis: *Prozessoptimierung mit minimalem Aufwand? Wie soll das gehen?*

Wnukowsky: Nehmen wir Neopost E-Invoicing. Damit können Sie Ihre Rechnungen schon wenige Tage nach der Installation elektronisch abwickeln – einschließlich Papier- und Digital-Zustellung sowie Archivierung. Aber auch einzelne Prozessschritte lassen sich schnell und einfach optimieren: etwa Adressprüfung und -korrektur mit unserer Lösung Human Inference oder Steuerung und Überwachung von Kuvertierungsjobs mit der Software AIMS. Schon mit wenig Aufwand lässt sich viel erreichen.

Ikonomidis: *Hört sich vielversprechend an. Aber wenn ich heute klein einsteige und später erweitern will, muss ich dann meine Einstiegslösung ausrangieren?*

Wnukowsky: Wenn Sie Software bei verschiedenen Einzelanbietern kaufen, kann Ihnen das schon mal passieren. Bei Neopost haben Sie Investitionssicherheit. Unser Portfolio deckt das gesamte Anforderungsspektrum ab. Außerdem lassen sich unsere Lösungen bedarfsgerecht kombinieren und wachsen mit. So können Unternehmen systematisch ausbauen – auch ihre individuellen Nutzeneffekte.

Ikonomidis: *Der Nutzen dürfte Einkäufer und Entscheider wohl am meisten interessieren. Was genau bringt die softwaregestützte Post- und Dokumentenbearbeitung?*

Wnukowsky: Sämtliche Vorteile aufzuzählen, würde den Zeitrahmen sprengen. Deshalb das Wichtigste in Kürze: Prozesskosten lassen sich um bis zu 80 Prozent senken und Abläufe deutlich beschleunigen. Sogar die Liquidität lässt sich verbessern. Außerdem werden Unternehmen schnell Multichannel-fähig und können kundenorientiert jeden Kommunikationskanal bedienen: von Papierzustellung über E-Mail-Versand bis zur Online-Bereitstellung und vollelektronischen Datenübermittlung. Hinzu kommt die Option personalisierter Post und exklusiver Inhalte in jedem Wunschformat. Allesamt wichtige Wertschöpfungs- und Kundenbindungsaspekte.

„Durch Smartphones, Tablets, Facebook und Co. haben sich die Kommunikationsvorlieben der Kunden deutlich verändert, und Firmen müssen sich den Kundenwünschen anpassen."

ALYNA WNUKOWSKY, Geschäftsführerin der Neopost GmbH & Co. KG

Ikonomidis: *Klingt ja sehr nach Customer-Relationship- und Touchpoint-Management, oder?*

Wnukowsky: Zu Recht. Immerhin können Sie dem Kunden mit jeder Postsendung einen Mehrwert und ein positives Kontakterlebnis bieten. Nicht umsonst nutzen 63 Prozent aller Marketing-Abteilungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz für ihre Kundenkommunikation schon sieben oder mehr Kanäle.

Ikonomidis: *Bieten Sie also auch Marketinglösungen?*

Wnukowsky: Na klar! Wir begleiten Unternehmen auf allen postrelevanten Kommunikationswegen. Hier macht Neopost den Unterschied. Mit der GMC Inspire Softwaresuite bieten wir eine medienübergreifende Customer-Communications-Plattform. Sie unterstützt alle Medien und erleichtert Firmen, mit den Kunden in Kontakt zu bleiben. So lassen sich beispielsweise Informationen perfekt terminiert über jeden kundenseitig gewünschten Kanal versenden: per Post, E-Mail und Fax, als SMS, über soziale Netzwerke und anderes mehr.

Ikonomidis: *Mehrere Kommunikationskanäle – macht das die Sache nicht sehr komplex?*

Wnukowsky: Schon, aber davon merken die Nutzer unserer Software kaum etwas. Für sie werden die Abläufe eher einfacher als vorher: durch automatisierte Workflows, intuitive Bedienoberflächen und maximale Transparenz auf Basis maßgeschneiderter Verwaltungs- und Reporting-Funktionen.

Ikonomidis: *Heißt das, die Umstellung auf digitale Lösungen kommt bei Mitarbeitern gut an?*

Wnukowsky: Sie wissen ja, alles Neue wird erst einmal kritisch beäugt. Damit eine Software abgenickt wird, muss sie schnell durch spürbaren Nutzen überzeugen. Unseren Produkten gelingt das erfahrungsgemäß.

Ikonomidis: *Wie zeigt sich der Nutzen im Tagesgeschäft?*

Wnukowsky: Ganz unterschiedlich. Unser Output-Management-System OMS zum Beispiel automatisiert die Dokumentenverarbeitung, entlastet Mitarbeiter von Routinearbeiten und minimiert Fehlerquellen. Darüber hinaus steuert OMS das Drucken, Sammeln und Sortieren von Dokumenten nach Umschlagformat, Portoklasse und Empfänger. Durch Anbindung ans Kuvertiersystem lassen sich außerdem Kuvertinhalte, wie etwa selektive Beilagen, flexibel steuern. All das spart Arbeit, Zeit und Kosten.

Ikonomidis: *Für die Managementetagen dürfte das finanzielle Einsparpotenzial entscheidend sein, oder?*

Wnukowsky: Jede Form der effizienten Ressourcennutzung ist relevant. Angesichts des zunehmenden Kostendrucks rückt natürlich die Ausgabensenkung oft in den Fokus. Deshalb bieten unsere Lösungen größtmögliche Rentabilität. Bestes Beispiel ist Neopost E-Invoicing zur elektronischen Rechnungsabwicklung. Damit lässt sich sehr schnell richtig viel Geld sparen, und zwar ganz ohne Hard- und Softwareinvestition. Aber Kosteneinsparungen sind nicht der einzige Punkt. Durch Smartphones, Tablets, Facebook und Co. haben sich die Kommunikationsvorlieben der Kunden deutlich verändert, und Firmen müssen sich den Kundenwünschen anpassen.

Ikonomidis: *Jetzt haben Sie uns wirklich neugierig gemacht. Verraten Sie uns noch: Was bekommen wir auf der CeBIT 2014 von Neopost zu sehen?*

Wnukowsky: Alles, was Kommunikationswege intelligenter macht. Dazu gehören unsere Lösungen AIMS, Human Inference, GMC Inspire Softwaresuite, Neopost E-Invoicing und OMS. Außerdem Best Practices für typische Dokumentenprozesse: vom zeit-, kosten- und qualitätsoptimierten Drucken und Kuvertieren bis hin zu volldigitalen Workflows für Mailings und Rechnungen. Wenn Sie mehr wissen wollen, dann kommen Sie doch einfach vorbei: Halle 3, Stand B12.

Ageliki Ikonomidis ■