

legodo: Output-Management verhindert persönliche Kundenkommunikation

29.11.2010, 13:02 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *legodo ag*

Presseagentur: *denkfabrik groupcom GmbH*

(Karlsruhe, 29.11.2010) Output-Management hat in den letzten Jahren deutlich an Bedeutung für die Unternehmen gewonnen, weil es hilft, Dokumentenprozesse effizient zu gestalten. So kann es den gesamten Ablauf von Erzeugung eines Dokuments auf Basis definierter Inhalte über Weiterverarbeitung bis zur personalisierten Versendung über verschiedene Kanäle an die Adressaten und einer Archivierung gestalten. Damit erzeugt das Output-Management signifikante wirtschaftliche und zeitliche Vorteile.

Aus Sicht der legodo ag reichen diese Nutzeneffekte allerdings nicht aus, um den heutigen Anforderungen an eine moderne Kundenkommunikation gerecht zu werden. „Für eine persönliche Ansprache über Anrede und Name hinaus sind Output-Management-Systeme nicht konzipiert, doch unpersönliche Serienbriefe lösen bei den Adressaten schon längst keine ausreichende Wirkung mehr aus“, erläutert legodo-Vorstand Marc Koch.

Deshalb haben sie seiner Ansicht nach ihren Platz vor allem dort, wo Unternehmen eine formal notwendige Informationspflicht wie beispielsweise allgemeine Kundeninformationen, Rechnungen und Mahnungen realisieren müssen, nicht aber wo die Qualität der Inhalte von Dokumenten maßgeblichen Einfluss auf die Kundenbeziehung hat. „Sobald es aber um Kommunikation mit einer persönlichen Ansprache geht, scheitern die Lösungen für das Output-Management zwangsläufig, weil sie auf eine automatisierte Massenabwicklung ausgelegt sind“, verweist er auf die grundsätzliche Begrenzung. „Relevante Kundenkommunikation, die sich durch individualisierten Content auszeichnet, kann somit nicht über solche Serienbriefe erfolgen. Ohne personenbezogene Informationen lässt sich nicht von einer persönlichen Kundenkorrespondenz sprechen.“

Wie wichtig sie ist, zeigen die Ergebnisse einer aktuellen Erhebung von legodo. Danach will mehr als die Hälfte der Unternehmen schon in naher Zukunft Abschied von den unter sinkender Akzeptanz leidenden Serienbriefen nehmen. Stattdessen wollen sie auch auf schriftlichem Weg persönlicher mit ihren Kunden kommunizieren. Dass dies bisher nicht erfolgte, lag nach Ansicht eines Großteils der Befragten an fehlenden Lösungen für einen individuelleren Zuschnitt der brieflichen oder elektronischen Massenkommunikation.

„Tatsächlich stellen automatisierte Massenkommunikation und die individuelle Kundenansprache einen Widerspruch dar. Aber indem wir über Output-Management hinaus gedacht haben, ist es uns mit der Lösung C4 gelungen, diese scheinbare Quadratur des Kreises zu lösen“, zeigt legodo-Vorstand den Weg in die Zukunft. Es werde das gesamte im CRM und den verschiedenen anderen IT-Systemen der Unternehmen schlummernde Wissen über jeden einzelnen Kunden in jedes Schreiben einbezogen, um daraus eine für ihn möglichst bedarfsgerechte Information zu schmieden. „Somit wirkt der Kundendialog so persönlich wie das gesprochene Wort“, erläutert Koch den Nutzen von legodo C4.

Über legodo ag:

Die legodo ag mit Sitz in Karlsruhe entwickelt Lösungen für eine schnelle, flexible und vor allem persönliche Gestaltung der Kundenkommunikation über alle modernen Kanäle hinweg. Mit C4 ist es erstmals möglich, die Informationen aus den ERP-/SAP-, CRM- und weiteren Unternehmensanwendungen für die Kundenansprache zu verknüpfen. Bereits mehr als 40.000 Mitarbeiter in renommierter Unternehmen wie DAB Bank, Deutsche Bahn, Deutsche Telekom, Dillinger Hüttenwerke, GEHE Pharmahandel, Integralis, RWE, Lufthansa, Swisscom und XELLA arbeiten erfolgreich mit legodo Lösungen. www.legodo.com

News-ID: 490169 • Views: 842 (Stand: 25.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/490169/legodo-Output-Management-verhindert-persoenliche-Kundenkommunikation.html>