

xPression für Bürgerkommunikation

Überblick

- Multi-Channel-Kommunikation je nach Anforderung der Bürger in gedruckter Form oder per E-Mail, Web, Fax und/oder SMS/MMS
- Einfache Erstellung relevanter Kommunikation für Anwender ohne technische Erfahrung
- Verkürzte Genehmigungsverfahren und verbesserte Genauigkeit durch automatisierte Dokumentenweiterleitung zur Prüfung und Genehmigung an die zuständigen Rechts- bzw. Compliance-Stellen oder andere Abteilungen
- Automatisierte Verwaltung der Datensatzarchivierung und Implementierung von Aufbewahrungs-Policys durch die direkte Integration in führende Enterprise Content Management-Lösungen wie z. B. EMC Documentum

Ein Beispiel

Eine große US-amerikanische Behörde konnte die Zeit für die Benachrichtigung von Bürgern mit xPression um 80 Prozent verkürzen. Mit dieser Lösung werden pro Jahr mehr als eine Milliarde persönliche Anschreiben in elektronischem und gedrucktem Format erstellt.

Perfekte Zusammenarbeit zwischen Bürgern und Behörden dank hochgradig personalisierter Multi-Channel-Kommunikation

Die Kommunikation mit Bürgern und anderen Behörden stellt Sie möglicherweise vor erhebliche Herausforderungen, da im Rahmen der täglichen Aktivitäten umfassende Vorschriften beachtet werden müssen. Nicht selten werden Tag für Tag Dutzende von Anschreiben zu bestimmten behördlichen Aufgaben (z. B. Arbeitslosenversicherung, Sozialhilfe und Anreizprogramme für kleine Unternehmen) über verschiedene Kanäle wie Post, E-Mail, Internet und Mobiltelefon (SMS/MMS) versendet. Leider verfügen die meisten Behörden noch nicht über die Kapazität zur Erstellung von Anschreiben, die die einzelnen Bürger persönlich ansprechen, die maßgeschneiderte Informationen zu bestimmten Programmen bieten und die in elektronischer und in gedruckter Form zugestellt werden können. Dieser Mangel an Individualität führt zur Verwirrung der Bürger und zu höheren Kosten für die Programmunterstützung.

Glücklicherweise haben Behörden nun die Möglichkeit mit der mehrfach ausgezeichneten Software xPression® 3 von EMC Document Sciences manuelle, papierbasierte Abläufe zu automatisieren und gleichzeitig die Bürgerkommunikation zu verbessern. Mit xPression können in kurzer Zeit durchdachte, individuelle Anschreiben für bestimmte Programme verfasst werden. Hierzu stehen einfach zu verwendende Tools und Dokumentvorlagen zur Verfügung. Außerdem profitieren Sie von einer umfassenden Kontrolle während der gesamten Dokumenterstellung. xPression automatisiert die bedarfsorientierte Erstellung und Zustellung interaktiver Kommunikation in Echtzeit und ist für die Verarbeitung hoher Auflagen in gedruckter Form sowie per Internet, E-Mail, SMS/MMS und für die Archivierung ausgelegt.

Zu den Effizienzvorteilen von xPression zählen:

- Migration vorhandener Kommunikationsanwendungen auf älteren Mainframe-Plattformen auf kosteneffizientere Web-basierte Architekturen
- Effizienzsteigerung und Kostensenkung durch Automatisieren vorhandener manueller Abläufe für Bürgeranträge durch Self-Service-Optionen im Internet
- Senken der Kosten für die Programmunterstützung und Beseitigen von Fehlern durch Automatisieren der gesamten Programmkommunikation
- Konsolidieren mehrerer Systeme in einer einheitlichen Plattform für die gesamte Bürgerkommunikation
- Verkürzen der Produktionszeit und Eliminieren der Neuerstellung von Content durch vordefinierte Dokumentvorlagen für gängige Anträge
- Einfaches Erstellen relevanter Dokumente für die Bürgerkommunikation für Anwender ohne technische Erfahrung mithilfe vertrauter Tools wie Microsoft® Word
- Erstellen und Wiederverwenden von zentral kontrolliertem und intern durch die Rechts- und Fachabteilung genehmigtem Content, der sowohl im Rahmen von bedarfsorientierter Kommunikation als auch beim Massenversand zum Einsatz kommt

Studien zufolge trägt eine hochwertige, konsistente, personalisierte und relevante Bürgerkommunikation zur Stärkung der Beziehungen und zur Steigerung des empfundenen Nutzens bei.

Die Bürgerkommunikation, wie etwa in Anschreiben, E-Mails, Hinweisen, Benachrichtigungen und Bestätigungen, ist ein wichtiges Element für die Bereitstellung eines erstklassigen Services.



- Automatisieren der Datensatzarchivierungs-Verwaltung und Implementierung von Aufbewahrungs-Policies durch die direkte Integration in führende Enterprise Content Management-Lösungen wie z. B. EMC Documentum und in verschiedene Archivierungssysteme

Zu den wichtigsten Vorteilen von xPression in puncto Compliance zählen:

- Verbesserter Überwachungspfad für Dokumente mit einer Versionsübersicht und einer Funktion zur Verfolgung von Änderungen
- Verkürzte Genehmigungsverfahren und verbesserte Genauigkeit durch automatische Dokumentenweiterleitung zur Prüfung und Genehmigung an die zuständigen Rechts- bzw. Compliance-Stellen oder andere Abteilungen

Zu den zentralen Vorteilen für den Bürgerservice zählen:

- Multi-Channel-Kommunikation je nach Anforderung der Bürger in gedruckter Form oder per E-Mail, Web, Fax und/oder SMS/MMS
- Individuell angepasste Standardkommunikation durch schnelles Hinzufügen von optionalem, vorab genehmigtem Content zu bestimmten Bereichen eines Dokuments (z. B. für Bürger relevante Anweisungen)
- Interaktive Kommunikation mit Bürgern durch integrierte, umfassende HTML-E-Mails und personalisierte Web-Seiten

xPression unterstützt sämtliche Kommunikationstypen

Kommunikation ist ein weites Feld mit einer Vielzahl von Dokumententypen. Der Content dieser Dokumente lässt sich allgemein in drei Hauptkategorien unterteilen: öffentlich, privat und streng vertraulich.

Die öffentliche Kommunikation umfasst Informationsmitteilungen von Behörden, die an einen unbeschränkten Personenkreis gerichtete Ankündigungen ohne Sicherheitsrelevanz enthalten. Hierzu zählen:

- Rechtliche Hinweise
- Programmbeschreibungen
- Programmhinweise und Änderungen
- Rechtliche und behördliche Änderungen
- Anleitungen und andere Programm-Materialien

xPression ermöglicht die Erstellung dieser Informationen auf kosteneffiziente Art und Weise und ohne unnötigen Sicherheits-Overhead.

Die private Kommunikation umfasst in der Regel persönliche Informationen für einen bestimmten Empfänger. Es entsteht jedoch kein Schaden, wenn diese Informationen in die falschen Hände gelangen. Zu dieser Kategorie zählen:

- Begrüßungsschreiben
- Serviceankündigungen
- Hinweise zu Leistungen
- Bestätigungen und Verlängerungen
- Widerrufs- oder Kündigungsinformationen
- Erinnerungen und Hinweise
- Renten
- Steuerbescheide

Da sich diese Anschreiben an bestimmte Empfänger richten, können sie mit xPression sicher und kosteneffizient zugestellt werden.

Streng vertrauliche Kommunikation umfasst Informationen, die nur vom Empfänger gelesen werden dürfen. Hierzu zählen:

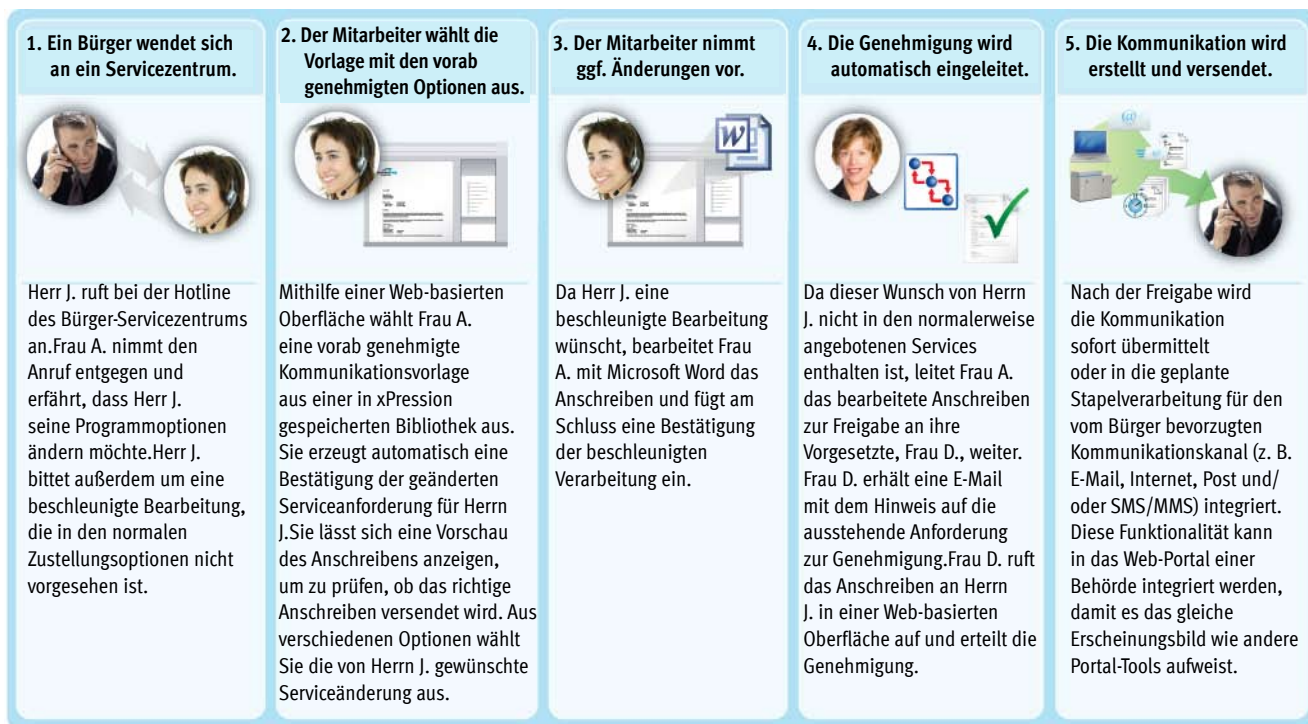
- Kontoinformationen und -auszüge
- Kennwörter und PINs
- Erläuterungen zu Leistungen
- Sonstiger streng vertraulicher, empfängerspezifischer Content

xPression ermöglicht die Verwendung von Verschlüsselung und sicherer Web-basierter Kommunikation.

Bürgerunterstützung dank maximaler Flexibilität und schnellerer Reaktion

xPression umfasst die Web-basierte Anwendung xResponse zur Web-basierten Erstellung, Vorschau und Bearbeitung der Bürgerkommunikation. Diese Anwendung eignet sich optimal für Umgebungen, in denen eine individuelle Kommunikation in Echtzeit erforderlich ist. Dies ist z. B. in Call-Centern, in automatisierten Umgebungen und in anderen bedarfsorientierten Prozessen der Fall.

Hier ein Beispiel zur Funktionsweise:



Informationen zu xPression

Die mit mehreren Awards ausgezeichnete Software EMC Document Sciences xPression® 3 ermöglicht Organisationen die automatisierte Erstellung und Übermittlung von hochgradig personalisierter Kommunikation, einschließlich Korrespondenz, Verträgen, Policies und Auszügen.

Informationen zu EMC

Die EMC Corporation (NYSE:EMC) ist der weltweit führende Entwickler und Anbieter von Technologien und Lösungen für Informationsinfrastrukturen, die es Unternehmen jeder Größe ermöglichen, vom maximalen Nutzen aus ihren Informationen zu profitieren und Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Weitere Informationen zu den Produkten und Services von EMC finden Sie auf unserer Website www.emc2.de



EMC Document Sciences
5958 Priestly Drive
Carlsbad, CA 92008
USA
+1.760.602.1400

Machen Sie den nächsten Schritt

Wenn Sie erfahren möchten, wie Sie mit xPression 3 Ihre verschiedenen Kommunikationsprozesse vereinfachen können, besuchen Sie www.docscience.com, oder wählen Sie folgende Nummer: 0800 – 10 16 944 (gebührenfrei in Deutschland).