



# DOXNET – Input meets Output

Das Labyrinth der Kundenkommunikation

# ZUR PERSON ...



## Thomas Schneider

Geschäftsführer  
inovoo GmbH  
The Hyperautomation Company –  
Intelligente Dokumentenverarbeitung  
und Prozessautomatisierung

### *Persönliche Angaben*

- Generation Golf

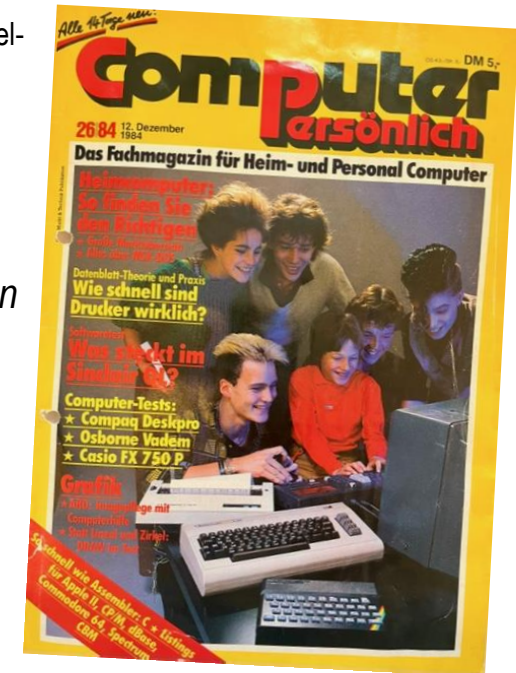


## Julian Kortländer

Partner Manager  
Compart GmbH  
Software-Lösungen für die  
automatisierte Omnichannel-  
Kommunikation

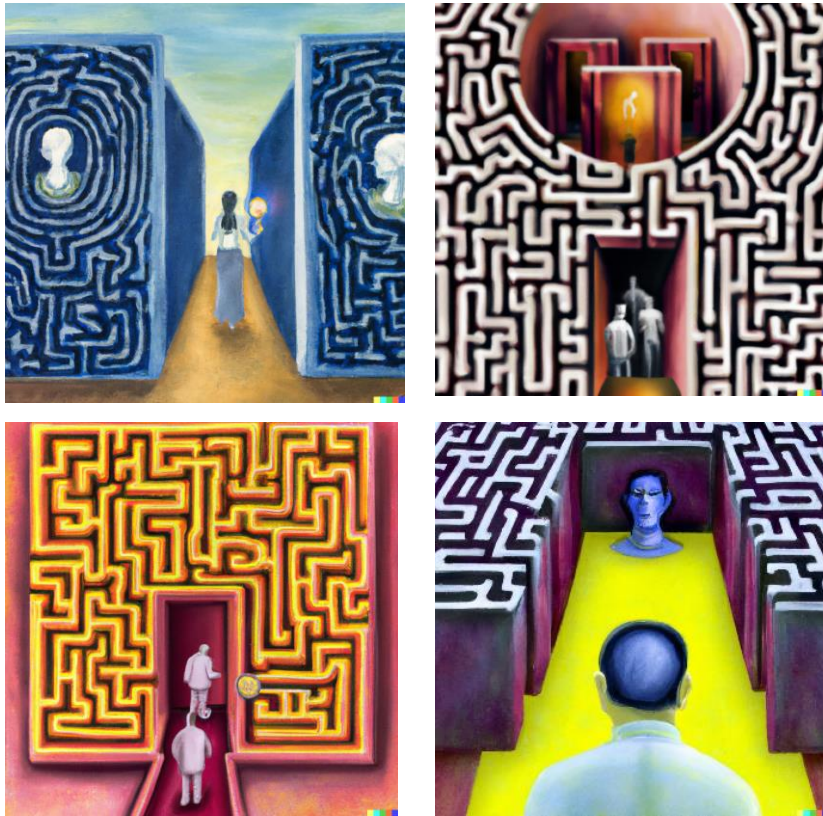
### *Persönliche Angaben*

- Generation C64



# Fragen wir doch mal eine KI was sie zu unserem Vortragstitel sagt:

DALL•E, die KI für Bilderstellung, liefert folgendes für "Labyrinth der Kundenkommunikation"<sup>1\*</sup>



\*Suchbegriff: "A maze with entrance and exit with intelligent brain in the center and talking humans painted in oil"

# Probleme auf dem Markt

## E-Mail Flut

in Deutschland

Arbeits E-Mails  
in den letzten  
7 Jahren

**30%+**

Pro Tag  
(Stand 2021)

**26**

## Menschen

weltweit, die einem  
Unternehmen  
täglich eine Nachricht senden

**ca. 175 Mio.**

## Unternehmen

die nach „Digitale  
Dokumente statt Papier“  
streben

(bitkom, Dez 2021)

**95%**

## Unternehmen

möchten digitale  
Geschäftsmodelle  
ausweiten oder  
beibehalten

(bitkom, Dez 2021)

**75%**

## Bürger

möchten online  
zum Amt

(bitkom, Dez 2021)

**81%**

## Unstrukturierte Daten

in Unternehmen

**85%**

## Personalmangel

nicht besetzte Arbeitsplätze in DE

(BA, Okt 2022)

**1,7 Mio.**

## Unternehmen

die Geschwindigkeit  
der Digitalisierung als  
herausfordernd empfinden

**77%**

## WhatsApp Nachrichten

die von Unternehmen pro Tag  
über die WhatsApp Business  
Plattform gesendet werden

**100 Mio.**

## Kommunikation

Erwachsene die mit  
Unternehmen auf die gleiche  
Art und Weise kommunizieren  
möchten wie privat

**75%**

# Probleme aus Kundensicht

Fehlende Personalisierung

Langsame Reaktionszeiten




Unzureichender Kundensupport

Unklare Kommunikationskanäle

Mangel an Transparenz

Fehlende Integrität von Daten und Informationen

## ChatGPT

 Examples	 Capabilities	 Limitations
"Explain quantum computing in simple terms" →	Remembers what user said earlier in the conversation	May occasionally generate incorrect information
"Got any creative ideas for a 10 year old's birthday?" →	Allows user to provide follow-up corrections	May occasionally produce harmful instructions or biased content
"How do I make an HTTP request in Javascript?" →	Trained to decline inappropriate requests	Limited knowledge of world and events after 2021

Welche Probleme siehst du in der heutigen Kundenkommunikation

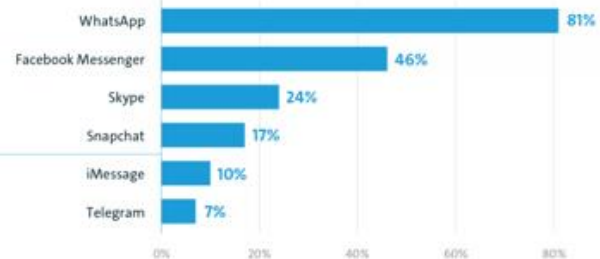
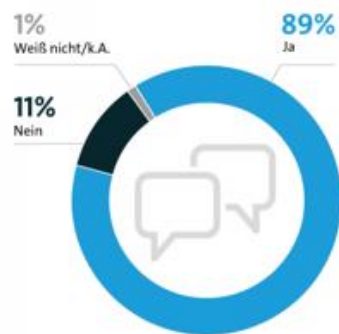


ChatGPT Jan 30 Version. Free Research Preview. Our goal is to make AI systems more natural and safe to interact with. Your feedback will help us improve.

# Kommunikationsverhalten

## Neun von zehn nutzen Messenger

Welche der folgenden Kurznachrichten-Dienste bzw. Messenger-Apps haben Sie in den vergangenen 3 Monaten verwendet?

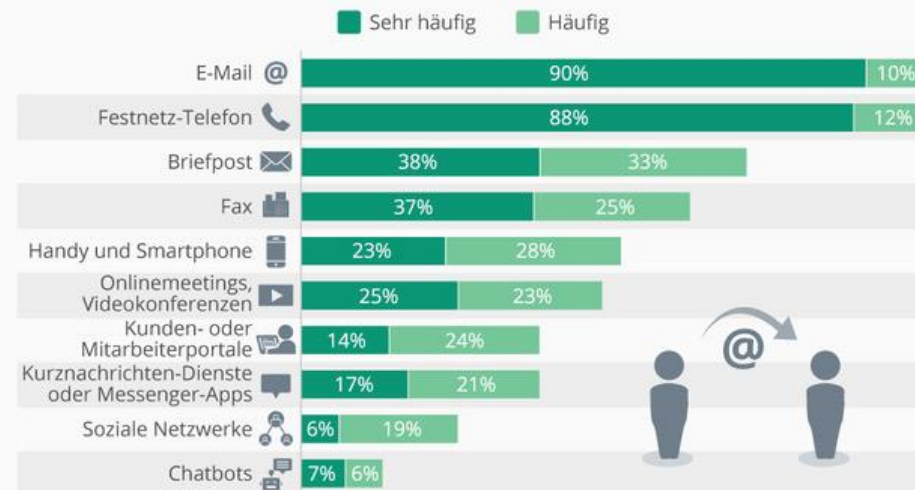


Basis: 1.121 Internetnutzer ab 14 Jahren in Deutschland | Abweichungen von 100 Prozent sind rundungsbedingt  
Quelle: Bitkom Research 2018

bitkom

## So kommunizieren Unternehmen in Deutschland

Nutzung von Kanälen für interne/externe Kommunikation durch Unternehmen (in %)



Basis: 1.106 Unternehmen (ab 20 Mitarbeiter) in Deutschland; 26.02.–29.03.2018  
@Statista.com Quelle: Bitkom

statista

# Die Realität in deutschen Unternehmen

Bankdatenänderung  
Neuer Vertrag  
Adressänderung



Sekunden



Tage



Bankdatenänderung

# Die Realität in Unternehmen





# Die Realität in Unternehmen

„Erste Versuche  
gab es schon“



# Warum ist der Kommunikationskanal für den Kunden so wichtig?

Kunden wählen den

- **einfachsten,**
- **schnellsten und**
- **kostengünstigsten**

Weg der Kommunikation.

Kunden erwarten eine Antwort  
auf demselben Kanal!



Untersuchungen zeigen, dass Marken mit einer starken Omnichannel-Strategie im Durchschnitt 89 Prozent der Kunden halten, im Vergleich zu 33 Prozent der Unternehmen mit einem schwachen Omnichannel-Ansatz.

Quelle: [Forbes](#)

# Nutzung mehrerer Kommunikationskanäle

Eine Studie von Hubspot aus dem Jahr 2020 ergab, dass 75% der Verbraucher erwarten, dass Unternehmen **innerhalb von fünf Minuten** auf ihre Anfragen auf Social-Media-Plattformen reagieren.



Omnichannel Input erfordert Omnichannel Output

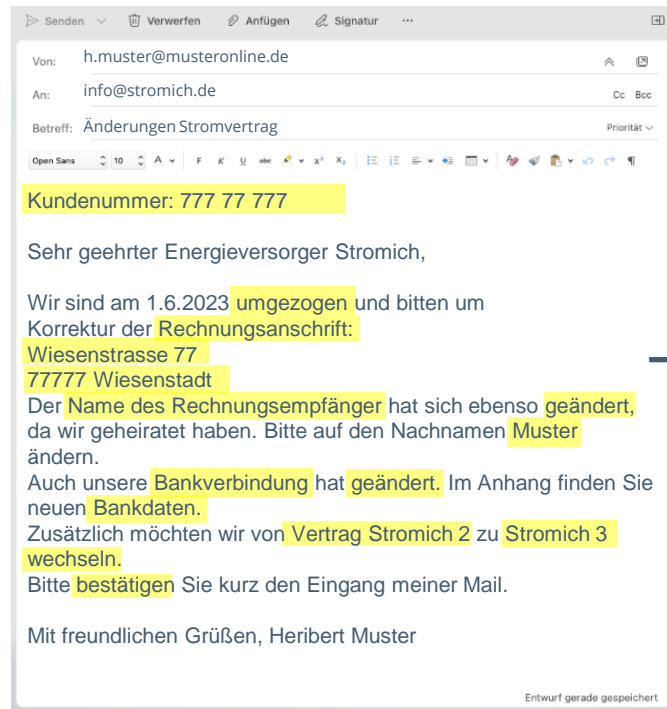


Nur intelligent vernetzte Systeme bieten die Möglichkeit der nahezu "realtime" Bearbeitung der Anfragen, welche zur Beantwortung zwingendermaßen alle Outputkommunikationsformen erfordern



Omnichannel Input sowie Omnichannel Output werden nur durch intelligente Vernetzung zu einer "Closed Loop Business Communication"

# Heutige Arbeitsweisen



E-Mail zentraler Eingang

MANUELLE  
VERARBEITUNG

Übergabe rudimentärerer Daten  
an Fachprozesse

**CRM**

Adressänderung  
Namensänderung

**Rechnungsabteilung**

Anpassung Bankverbindung  
(Auslesen des Anhangs)

**Vertragswesen**

Vertrags- und Beitragsanpassung

**Automatische Response**

Personalisierte E-Mail-Bestätigung

# Und warum geht das nicht besser!





**Lass uns ein Portal bauen!**

Oder besser  
einen Chat  
Bot!





**Input-Management  
Inselgruppe**

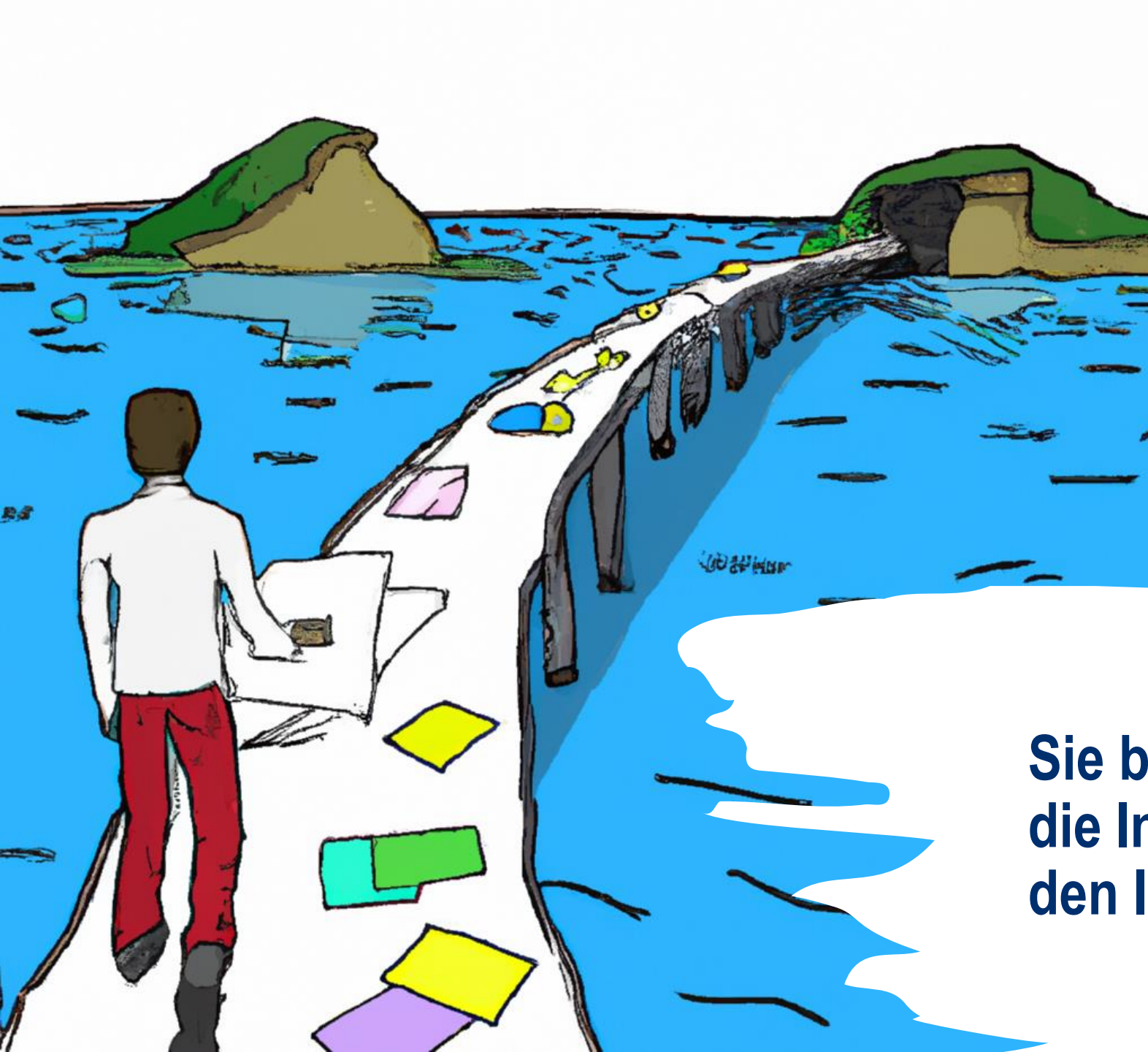
**Contact Center-Insel**

**Web-Portal-Insel**

**E-Mail-Insel**

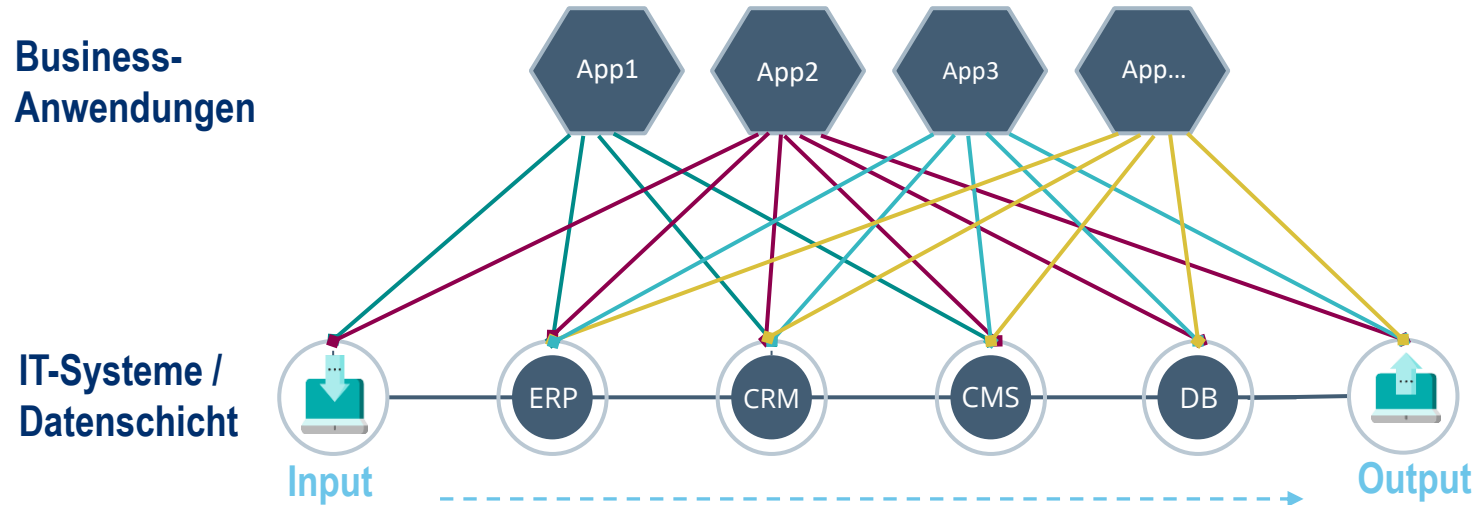
**Output-Island**





**Sie brauchen eine Brücke um die Informationen von und zu den Inseln zu bringen..**

# Typische Herausforderung eines Unternehmens heute



## Typische Situation heute:

- **Chaos** durch **unstrukturierte** Daten
  - **Veraltete IT-Strukturen**
  - Häufig **fehlende Verbindung** zwischen Front-End und Backoffice-Systemen
  - **Komplexe Anbindungsprozesse** in der Wertschöpfungskette
  - **Monolithische** Informationssilos
  - **Fragmentierte** digitale Teillösungen
  - Steigende Kundenanforderungen (**End-to-End**)
- Unzureichende **Automatisierung**
- **Kundenerwartungen** nicht erfüllt
- Unbefriedigende Anbindungsmöglichkeiten von Partnern (**Ökosysteme**)

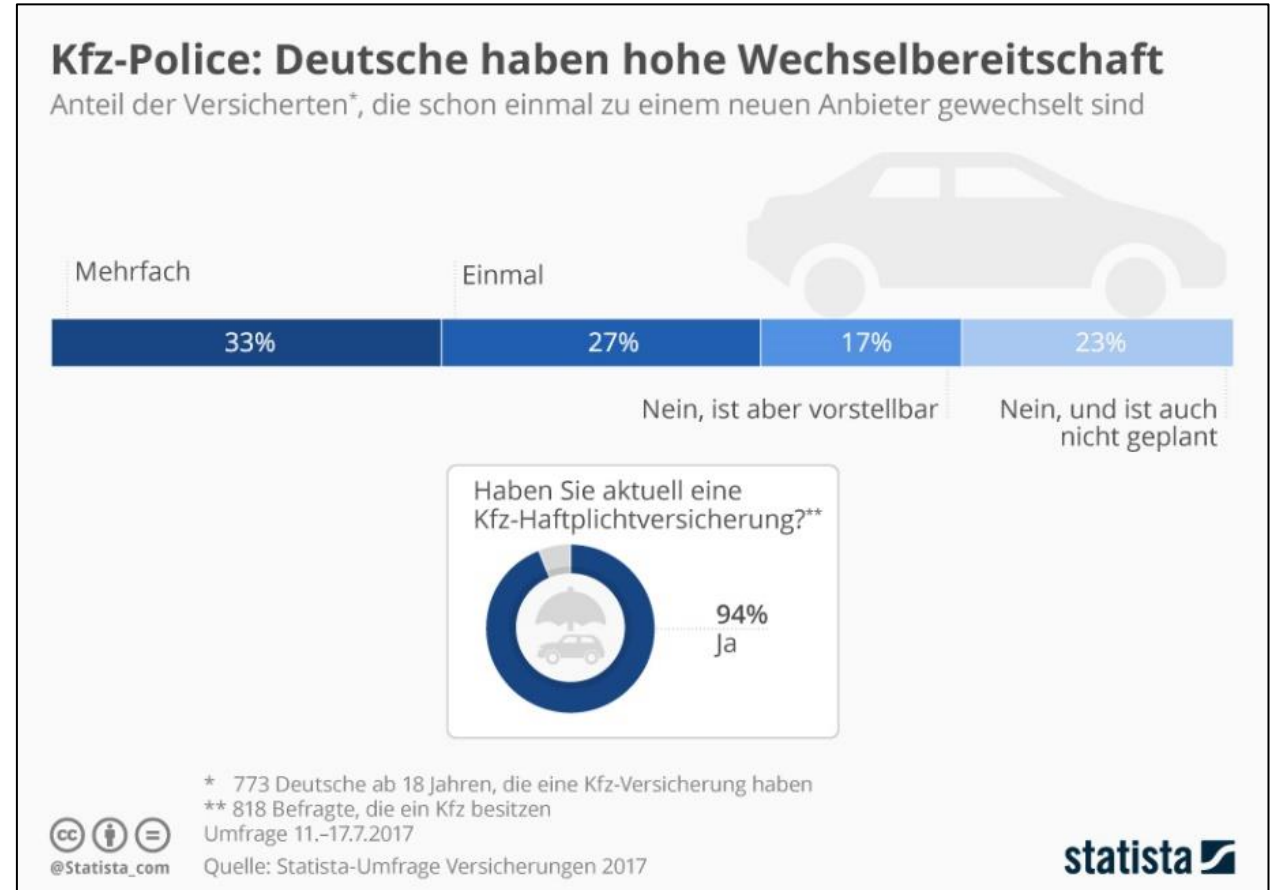
# Wechselbereitschaft steigt stark an

Vergleichsportale machen den Wechselprozess inklusive der gesamten Kommunikation sehr einfach.

Laufzeiten werden überwacht und automatische Alternativen bei Laufzeitende bereitgestellt.

Bezahlprozesse sind sogar mit Zahlungsdienstleistern wie Apple Pay, Paypal etc. möglich.

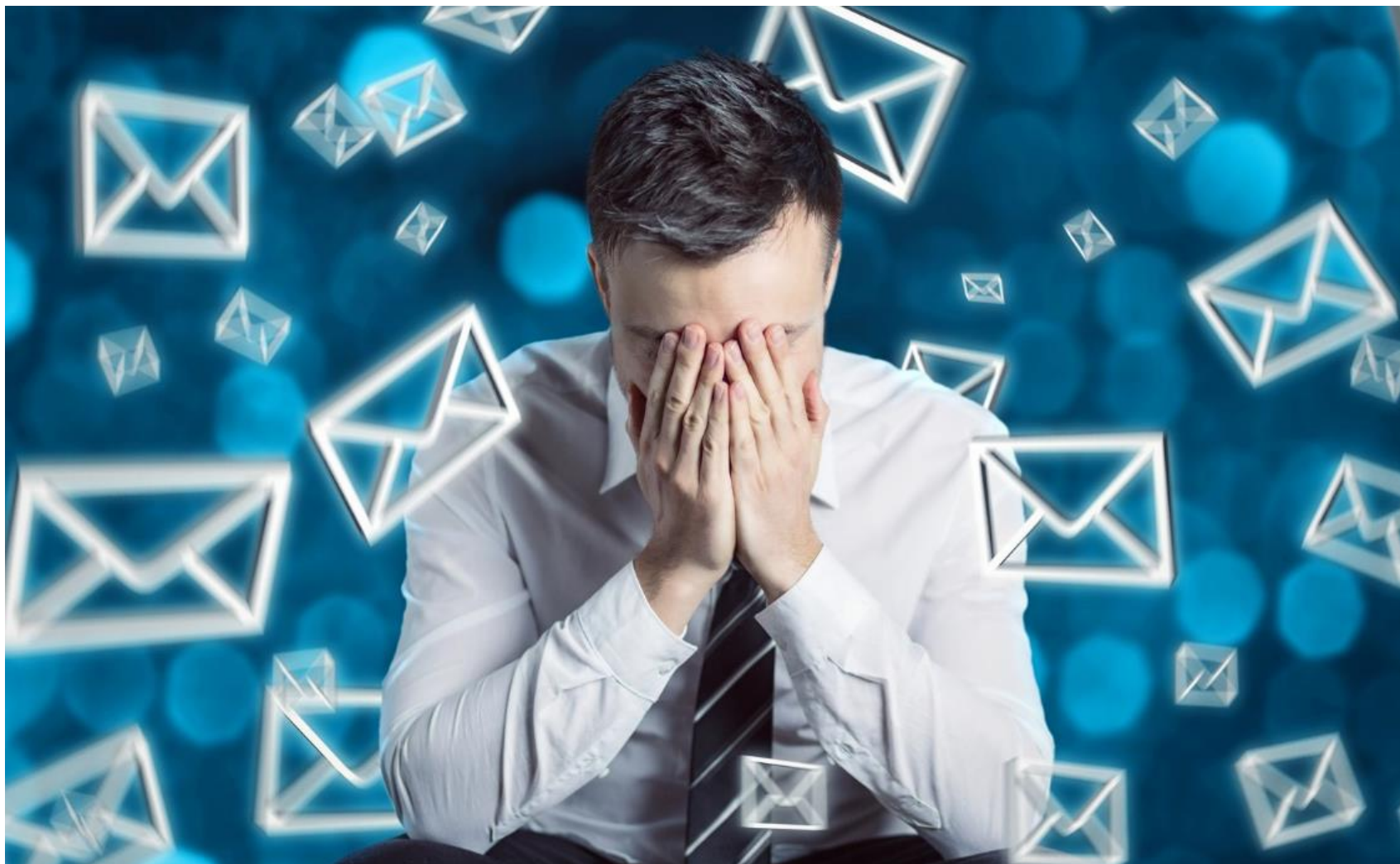
Kommunikation wird einheitlich über Schnittstellen an die entsprechenden Output-Kanäle übergeben.



**Und warum geht das nicht besser!**



**Eine Lösung muss her!**



# Aber zuerst müssen die Voraussetzungen geschaffen werden

Dokumenten-  
zentrierte Welt



0010101101  
0110100010  
1010010101

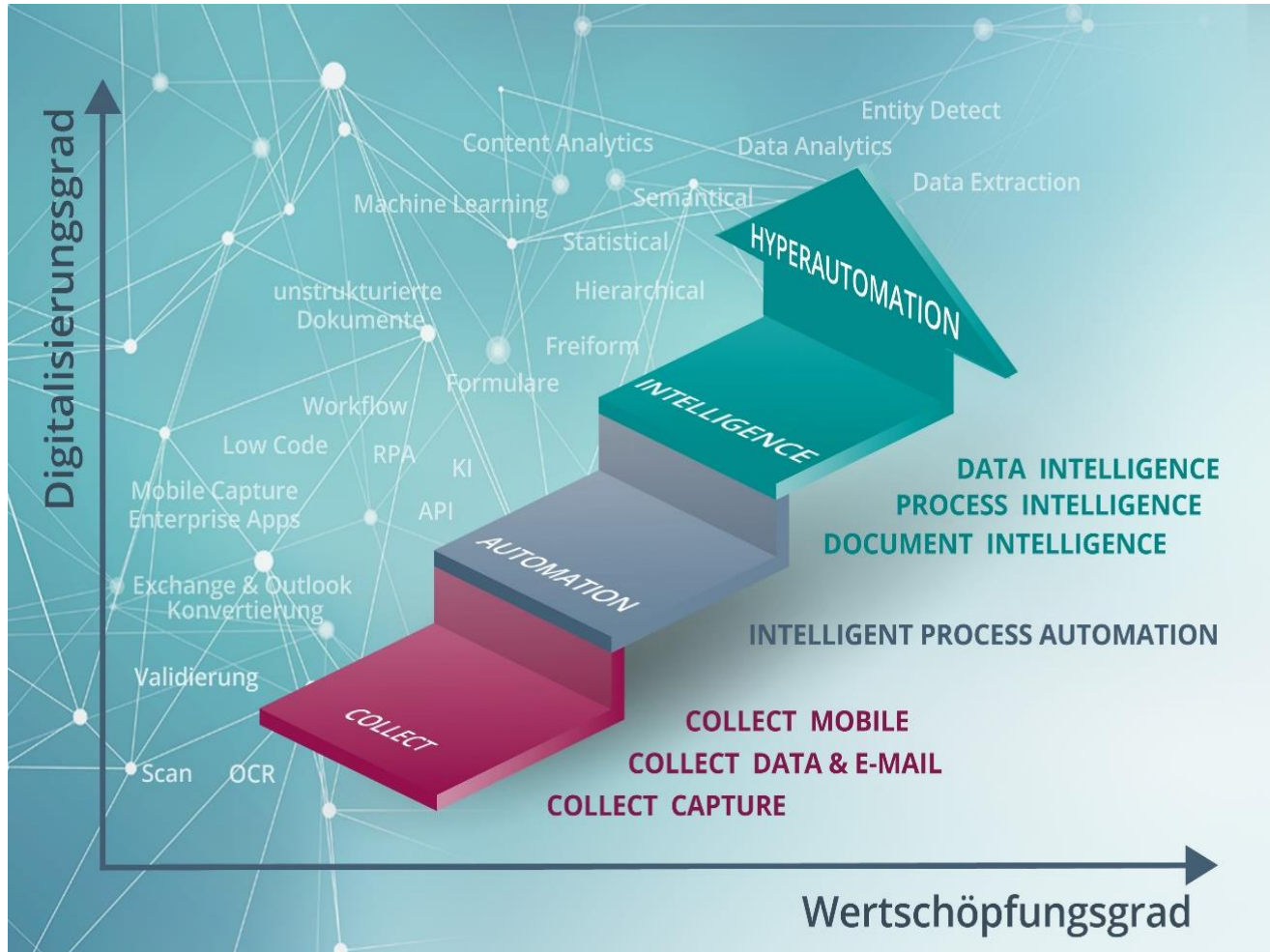


Daten-  
zentrierte Welt

0010101101011010  
0010101001000101  
0110101101000101  
0100100010101101  
0110100010101001  
0001010110101101  
0001010100100010



# Aber wie hätten die Unternehmen das besser machen können?

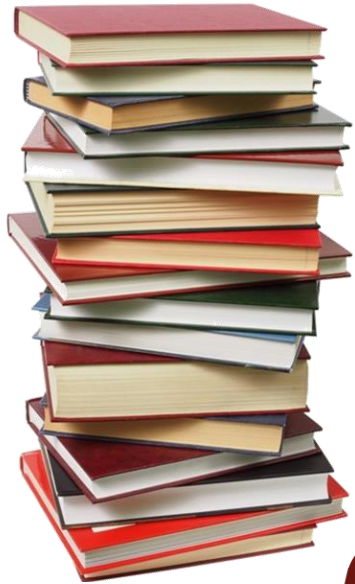


## Daten sind das Gold der IT



Metadaten müssen in jedem Prozessschritt geschürft und an die Folgeprozesse weitergegeben werden.

# Wissenstransfer



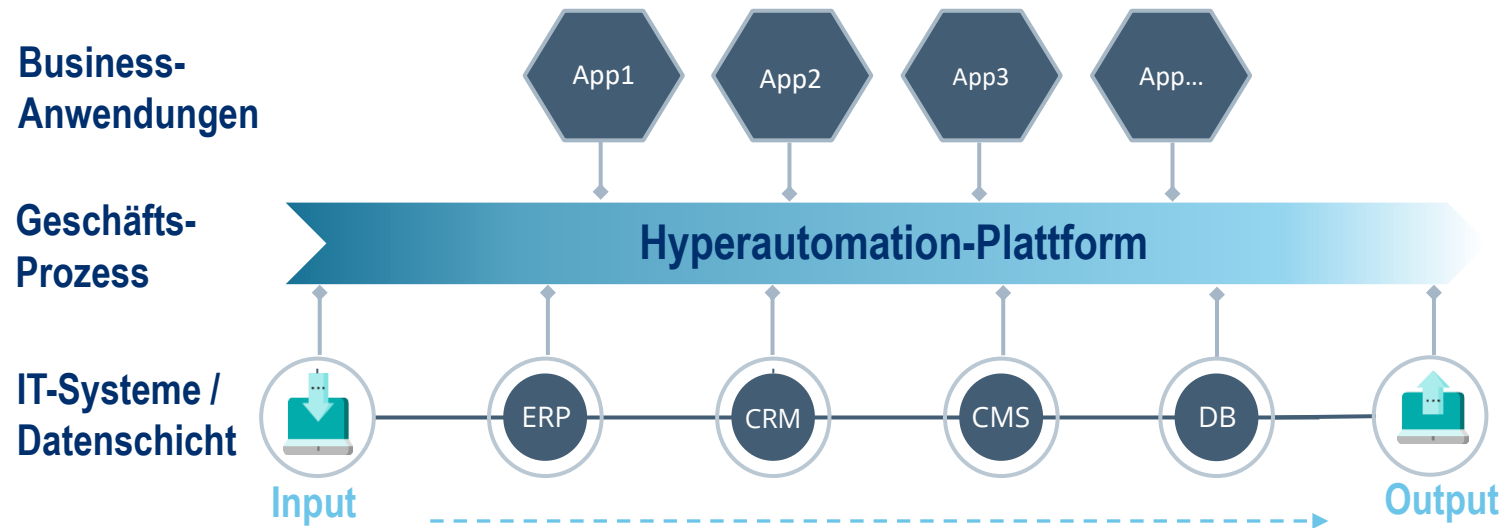


# Grüne Wiese oder bestehende Siedlung?



„Bestehendes bewahren und verknüpfen“

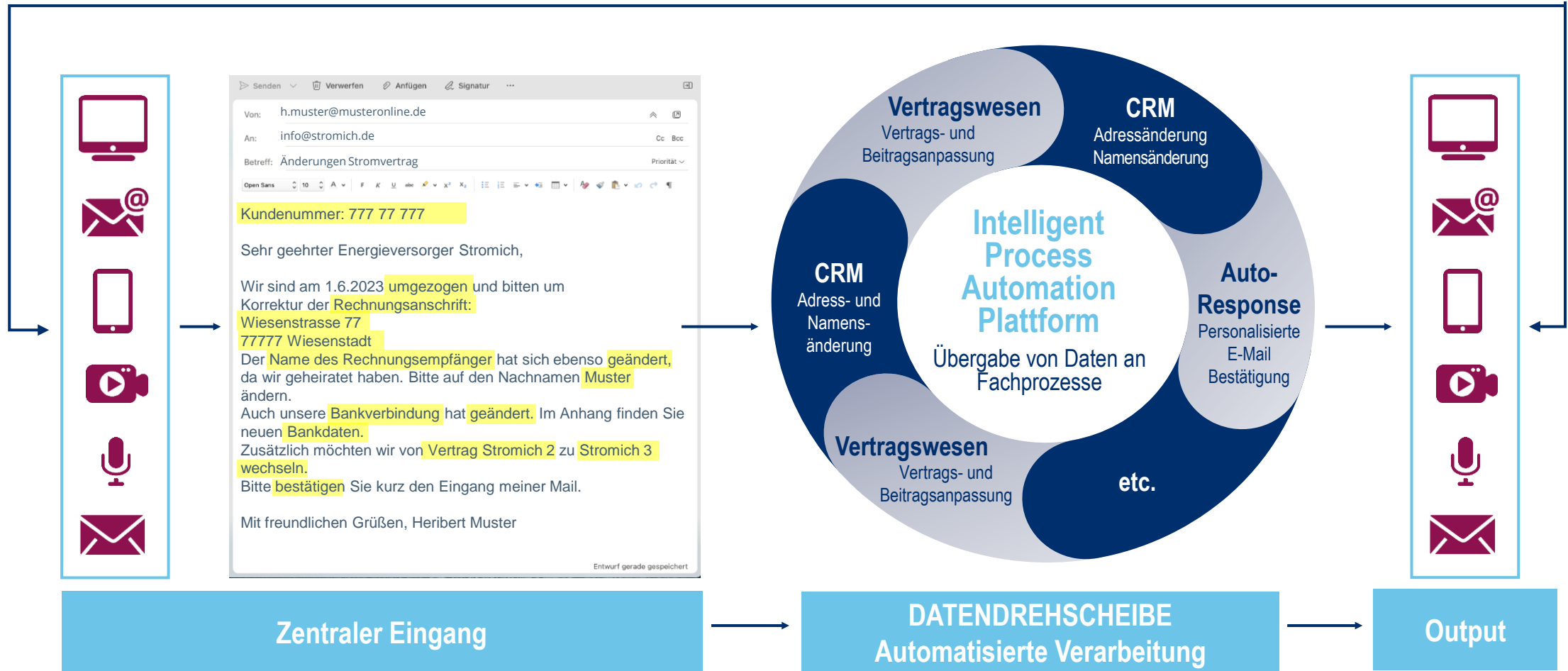
# Hyperautomation



- **Hyperautomation\*** für daten- oder dokumentengetriebene Prozesse
- **Low Code-Plattform** für intelligente Prozessautomatisierung
- Content- oder Capture-Services und **inhaltsbasiertes Routing**
- **Verbinden** von IT-Flickenteppichen sowie Frontend und Backend
- **Intelligente** Digitalisierung als **Ergänzung** zu modernen Frontend-Lösungen
- Effizienter, **formatoffener Datenaustausch** mit Partnern und zwischen verschiedenen Systemen
- Ermöglichen von offenen, **modularen, dynamischen und funktionalen IT-Architekturen**

\* Quelle: Gartner <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/gartner-top-strategic-technology-trends-for-2021/>

# Empfohlene Arbeitsweise



# Typische Use Cases

Sales/ Kunden- kommunikation	Marketing	Human Resources	Legal	IT	Vorstand, Management & Finance	Einkauf
<ul style="list-style-type: none"><li>• Anfragen</li><li>• Vertragsverlängerungen</li><li>• Bestellbestätigungen</li><li>• Angebotsannahmen</li><li>• Abnahmevereinbarungen</li><li>• Dienstleistungsverträge</li><li>• Sonderangebots- bedingungen</li><li>• Reseller-Vereinbarungen</li><li>• Reklamationen</li><li>• Freigabe von Sonderkonditionen</li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sponsorship-Verträge</li><li>• Promotion- Vereinbarungen</li><li>• Werbeverträge</li><li>• Dienstleistungsverträge</li><li>• Markenlizenzverträge</li><li>• Content-Freigaben</li><li>• Press Releases</li><li>• Media Pläne</li><li>• Budget-Freigaben</li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertragsangebote</li><li>• Arbeitnehmerüber- lassungsverträge</li><li>• Dienstleistungsverträge</li><li>• Arbeitsverträge</li><li>• NDA</li><li>• Unterschrifts- berechtigungen</li><li>• Vollmachtserklärungen</li><li>• Reisekosten- abrechnungen</li><li>• Urlaubsanträge</li><li>• Änderung von Mitarbeiterdaten</li><li>• Personalfragebögen</li><li>• Dienstwagen- vereinbarungen</li><li>• Ausgaben und Übernahmen von Hardware</li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lizenzverträge</li><li>• NDAs</li><li>• LOI</li><li>• Patentanmeldungen</li><li>• juristische Stellungnahmen</li><li>• eidesstattliche Erklärungen</li><li>• interne Stellungnahmen</li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projekt-Budget Vereinbarungen</li><li>• Wartungsverträge</li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Steuererklärungen</li><li>• Rechnungsvorgänge</li><li>• Auditprotokolle</li><li>• Qualitätsdokumente</li><li>• Zuschussanträge</li><li>• Gesellschafter- beschlüsse</li><li>• Vorstandsdienstvertrag</li><li>• Sitzungsprotokolle</li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bestellungen</li><li>• Rechnungen</li><li>• Rahmenverträge</li><li>• Ausschreibungs- dokumente</li><li>• Lieferanten- vereinbarungen</li><li>• Service Level Agreements</li><li>• Auftragsbestätigungen und -bedingungen</li><li>• Angebote</li><li>• Anträge</li><li>• ...</li></ul>

**EINE Lösung für alle  
Use Cases -  
60% bis 90%  
Automatisierung**

# Summary

- Kommunikation auf offene Standards überführen (W3C)
- Verknüpfung von Systemen
- Prozesswissen im System abbilden
- Verschiedene Technologien für unterschiedliche Aufgaben in eine Plattform integrieren
- KI Content-Analyse und Prozessteuerung
- KI für Layouting, Emotions und Routing
- Entlastung Knowledge Worker
- Medienbruchfreie Kommunikation über alle Kanäle und Formate

## *Unsere Handlungsempfehlung*

- Wissen in Handlung überführen
- Metadaten schürfen und aktiv werden
- Input und Output intelligent verknüpfen



# Vielen Dank

**Thomas Schneider**  
Geschäftsführer

inovoo GmbH  
Tel: +49 8143 999 57-10

E-Mail: [t.schneider@inovoo.com](mailto:t.schneider@inovoo.com)  
Internet: [www.inovoo.com](http://www.inovoo.com)

**Julian Kortländer**  
Partner Manager

Compart Deutschland GmbH  
Mobil: +49 173 9297853

E-Mail: [Julian.Kortlaender@compart.com](mailto:Julian.Kortlaender@compart.com)  
Internet: [www.compart.com](http://www.compart.com)

