



## **Posteingang der nächsten Generation: GM Consult erweitert Input-Management Portfolio**

**[Stuttgart, 14. Juli 2014] – Das Angebot des auf Input-, Dokumenten- und Output-Management spezialisierten Dienstleisters GM Consult spricht vor allem kleine und mittlere Firmen mit knappen IT-Ressourcen an.**

19 Milliarden Briefe werden pro Jahr in Deutschland verschickt – ungefähr die Hälfte davon erhalten Unternehmen als Eingangspost. Zwar sind Lösungen für das Scannen eingehender Papierpost seit Jahren im Einsatz, allerdings ist die Integration in Folgeprozesse häufig nicht zufriedenstellend.

Erschwerend kommt hinzu, dass viele Kunden mit ihren Unternehmen per E-Mail kommunizieren möchten. Die Digitalisierung im Dokumentenversand hat schließlich viele Vorteile: mehr Zustelloptionen, leichter Versand vom Arbeitsplatz sowie eine bessere Erreichbarkeit. Mit wenigen Mausklicks können Informationen und Dokumente per E-Mail versandt werden.

Die Herausforderung für viele Unternehmen ist also: Wie lassen sich klassischer Posteingang und elektronische Nachrichten so erfassen und aufbereiten, dass sie für die Bearbeitung in einer hohen Qualität und digital zur Verfügung stehen? Beim üblichen Posteingang löst das bewährte Einscannen das Problem. Anders sieht es bei E-Mails mit Anhängen aus. Sehr häufig erlauben die eingesetzten Systeme zur Eingangsverarbeitung nur eine Konvertierung der E-Mails in TIFF-Dateien, schwarz-weiß, dem klassischen Scanner-Format.

Die zentrale Frage lautet also: Wie kann der „analoge“ mit dem „digitalen Posteingang“ verknüpft werden ohne mehrere IT-Umgebungen aufbauen und betreiben zu müssen? Und: Sollten sich Unternehmen überhaupt damit beschäftigen oder ist es sinnvoller, diese Aufgabe einem erfahrenen Dienstleister zu übertragen?

### **Synergien durch Verknüpfung von analogem und digitalem Posteingang**

Täglich müssen eingehende Briefe, Formulare, Faxe und individuelle Schreiben geöffnet, sortiert, per OCR maschinell gelesen, klassifiziert und an verschiedene Bereiche weitergeleitet werden. Die Anforderungen an die IT-Infrastruktur sind dabei beachtlich: Mit modernen Capture-Lösungen lässt sich dieser Prozess so optimieren, dass eingehende Korrespondenz weitestgehend automatisch an die entsprechende Fachabteilung bzw. Sachbearbeiter weitergeleitet wird. Somit lassen sich Papier- und Fax-Dokumente sicher digitalisieren, die Inhalte zuverlässig erkennen und klassifizieren.

Lange Zeit mangelte es an Lösungen, um eingehende E-Mails automatisch zu klassifizieren, Inhalte zu extrahieren und gegen Bestandssysteme zu validieren. Die Folge: Eingehende E-Mails, die typischerweise unstrukturierte Daten und Anhänge enthalten, wurden ausgedruckt und der klassischen, analogen Posteingangsverarbeitung mit ihren automatisierten Scan- und Capture-Prozessen zugeführt.

### **Integration von E-Mail in den Posteingang**

Zeitgemäße Lösungen importieren E-Mails aus definierten (Sammel-) Postfächern wie beispielsweise *service@kunde.com*, werten die E-Mails anhand verschiedener Klassifikationstechniken aus und stellen die gewonnenen Informationen nachgelagerten Verarbeitungsschritten zur Verfügung. Anhand eindeutiger Kriterien wie beispielsweise *Kunden-Nummer* oder *Versicherungs-Nummer* kann das Dokument sicher gegen Bestandssysteme validiert werden.

Die automatische Identifizierung und Klassifizierung verschiedener Dokumenten- und Inhaltstypen bildet dabei die Basis einer universellen Posteingangslösung, die sowohl den klassischen/analogen als auch den digitalen Posteingang umfasst. Die Vorteile dieses universellen Posteingangs liegen auf der Hand: Die Prozesskosten können erheblich gesenkt und die Personalressourcen effizienter zur optimalen Kundenbetreuung eingesetzt werden.

### **Qualifiziertes Response Management**

Die gewonnenen Informationen können genutzt werden, um dem Absender automatisch eine qualifizierte Rückmeldung per E-Mail oder als Brief zeitnah zur Verfügung zu stellen. Unternehmen sind damit in der Lage, eingehende E-Mails einfach, effizient und ohne Medienbruch in die Kundenkorrespondenz und weitere Systeme zu integrieren.

## **Multi-Channel Input Management**

- Unternehmensweite Posteingangsbearbeitung aus einer Hand
- Kostensenkung durch Reduktion manueller Tätigkeiten
- Optimale Eingangsprozesse durch automatische Klassifizierung und Indizierung
- Verbindung von Input und Output sorgt für optimale Geschäftsprozesse
- Qualifiziertes Response Management
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch inhaltlich korrekte und formal konsistente Kommunikation

#### **GM Consult IT GmbH**

Hervorgegangen aus der traditionsreichen Unternehmensgruppe Glöckle (gegründet 1896), hat die GM Consult IT GmbH seit ihrer Ausgliederung 1994 ihr Portfolio kontinuierlich ausgebaut. Heute gehen die Dienstleistungen weit über das ursprüngliche Kerngeschäft – Direktmarketing und Druck – hinaus. GM Consult ist ein branchenübergreifender Dienstleister für

- Input Management
- Dokumenten- und Prozessmanagement (einschließlich Druck)
- Output Management
- Direktmarketing und Mailing (Kundendialog)
- Entwicklung von IT-Lösungen
- den vertraulichen, sicheren und verbindlichen Austausch von elektronischen Nachrichten (digitale Post).

Das umfangreiche Dienstleistungsangebot von GM Consult – Dokumente erstellen, formatieren, bündeln, anreichern, produzieren und elektronisch wie physisch versenden – ist daher vor allem für Unternehmen mit knappen oder gar keinen Kapazitäten für die Dokumentenverarbeitung lukrativ. Nicht zuletzt deshalb, weil GM Consult sowohl elektronische (Regify, E-Mail) als auch physikalische Kanäle (Druck) bedient. Zudem erhalten die Firmen dank der Zentralisierung einen Überblick über ihre Dokumentenverarbeitung überhaupt.

#### **Ansprechpartner für die Presse**

Jochen Maier ◦ Tel.: +49 711 72232547 ◦ [jochen.maier@summ-it.de](mailto:jochen.maier@summ-it.de) ◦ [www.summ-it.de](http://www.summ-it.de)

Alle in dieser Mitteilung verwendeten Unternehmens-, Produkt- und Dienstleistungs-Markennamen bzw. Logos sind Eigentum der entsprechenden Unternehmen. **Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten.**