



**PEOPLE. CONNECTED.**

**Connect with us!**

## **End-to-End-Prozesse**

Input- und Output-Management im CCM perfekt integriert

Hajo Grossmann, Partner Sales Manager

**21. Mai 2025**



Quadient ist ein börsennotierter, weltweit tätiger Konzern mit einem jährlichen Umsatz von mehr als 1 Mrd. € pro Jahr. Das Portfolio umfasst Software-Lösungen, Hardware und Dienstleistungen.

Mit der Inspire Lösung können Unternehmen mit ihren Kunden genau dann interagieren, wenn es darauf ankommt – mit konsistenten Informationen, die Interaktiv, auf Anforderung und voll automatisiert, über alle Kanäle bereit gestellt werden.



Software Sparte  
des Konzerns  
mit ca. 1.400 Mitarbeitern  
(davon >400 in R&D)



>30 Niederlassungen betreuen  
>6.000 Kunden weltweit;  
Direkt und/oder über die  
zertifizierten Partner



Führend nach Einschätzung  
von Gartner, Forrester, IDC  
und weiteren Analysten – seit  
vielen Jahren



Die schnellsten Innovations-  
Zyklen im CCM-Markt –  
zertifiziert u.a. nach ISO9001,  
ISO14001 und CMMA



Etabliertes NPS Programm  
(Net Promotor Score)  
und >95% Kundenzufriedenheit



... besteht aus vier Schlüsselbereichen



## Kundenerlebnis- Management

Für Unternehmen, die sich durch außergewöhnliche Kundenerlebnisse im Wettbewerb behaupten müssen, bieten wir Omnichannel-Software-Lösungen.



## Geschäftsprozess- Automatisierung

Für Unternehmen, die ihre Produktionsprozesse für Dokumente und Abläufe in Abteilungen verschlanken möchten, bieten wir digitale Lösungen, die zur Automatisierung der Kommunikation beitragen.



## Postbezogene Lösungen

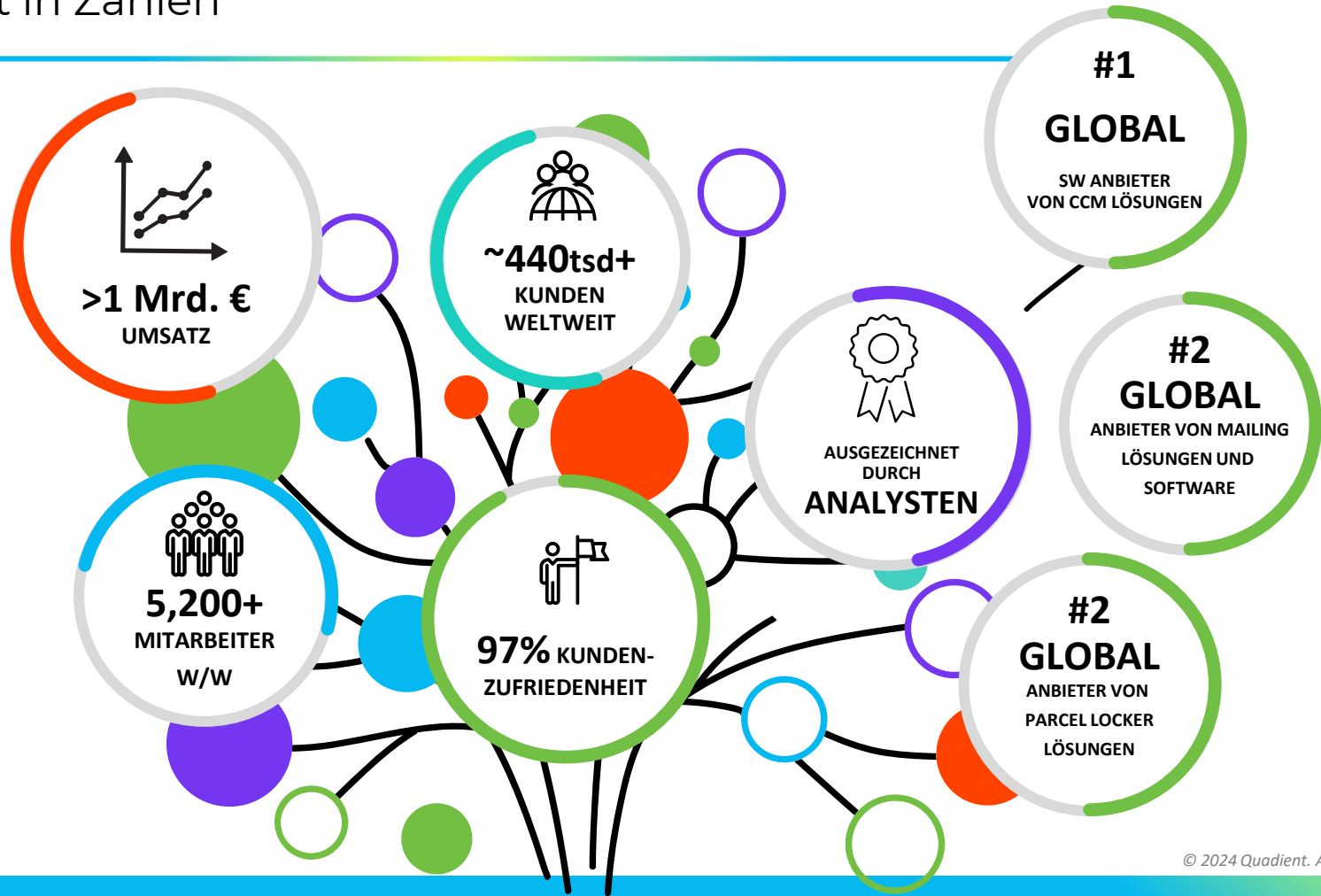
Für Unternehmen, die ihre Postbearbeitung vereinfachen müssen, bieten wir die Hardware und Software für eine korrekte und zügige physische Kommunikation.

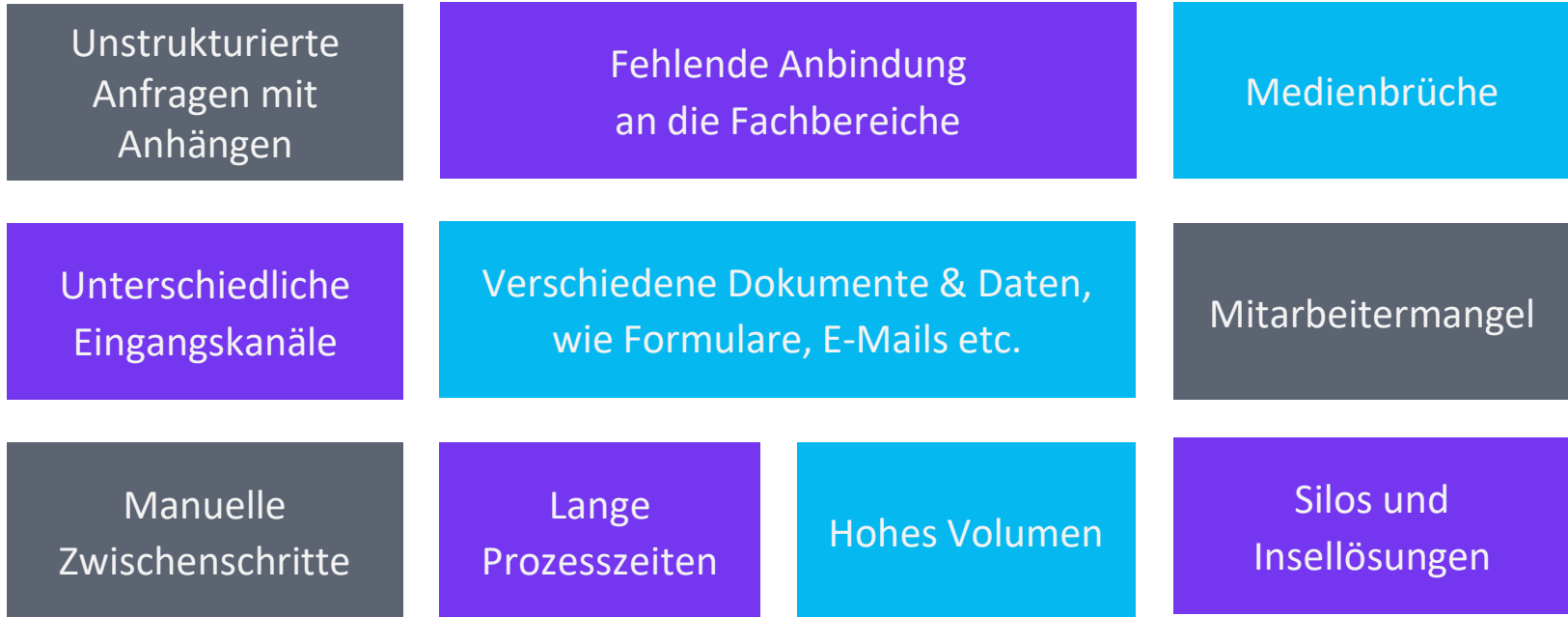


## Paketschließfach- Lösungen

Für Unternehmen und Personen, die wachsende Mengen an Lieferungen und Retouren bewältigen müssen, bieten wir eine intelligente und sichere Abhol- bzw. Rückgabeförderung.

# Quadiant in Zahlen



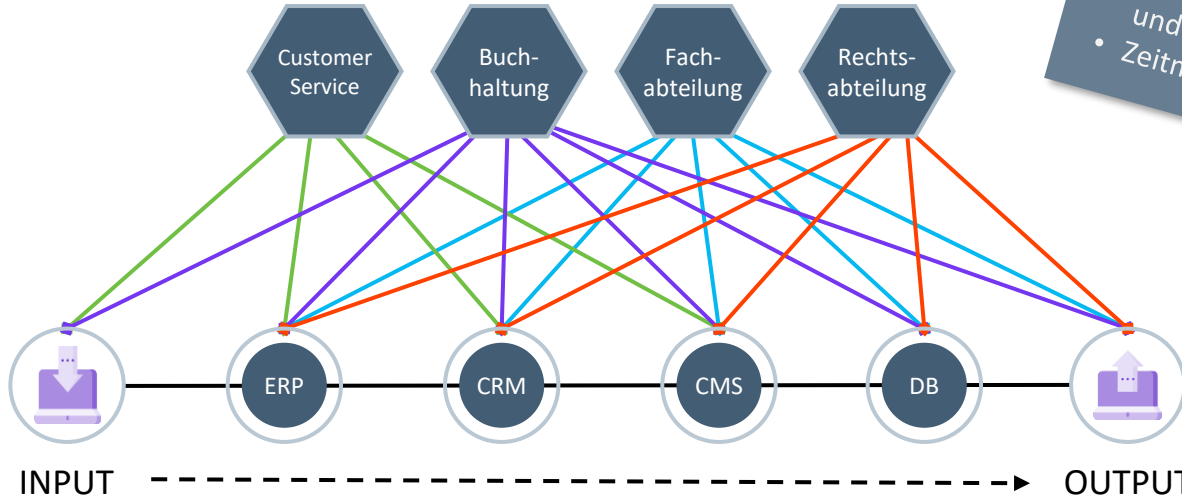


## Unbefriedigende Customer Journey



Unternehmensbereiche

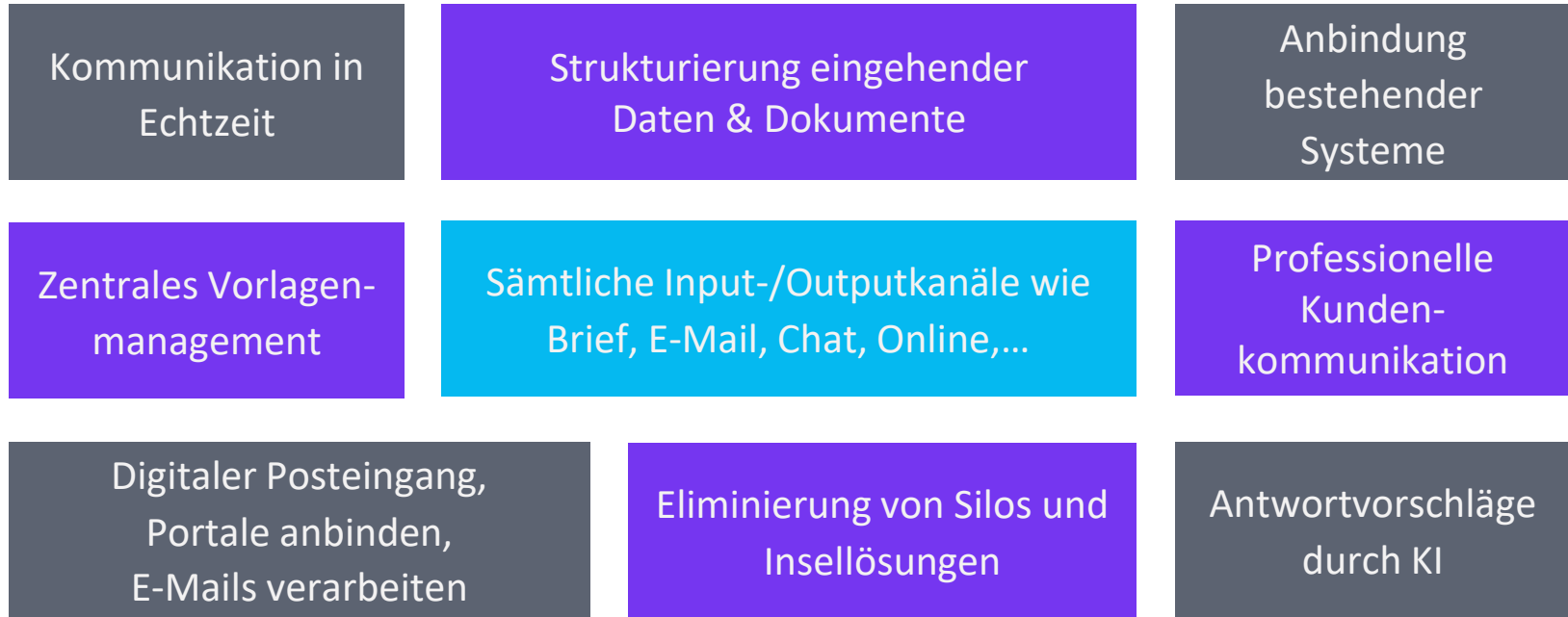
IT-Systeme / Datenschicht



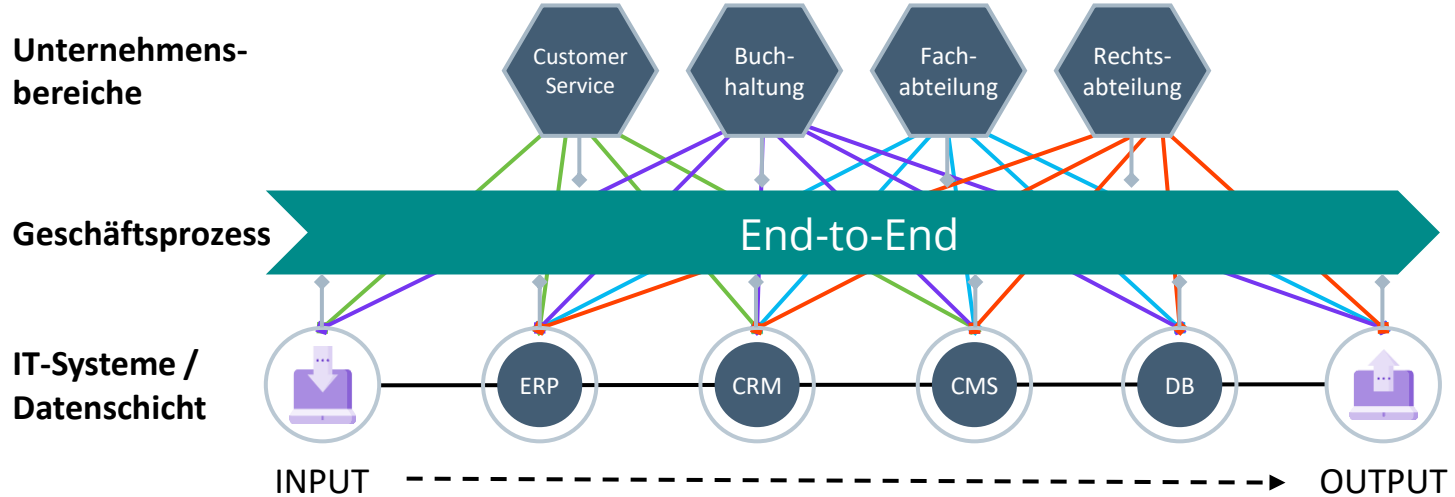
- IT-Ressourcenmangel
- Individuelle langwierige Projekte
- Aufwendige Fach- und IT-Konzepte
- Zeitmangel

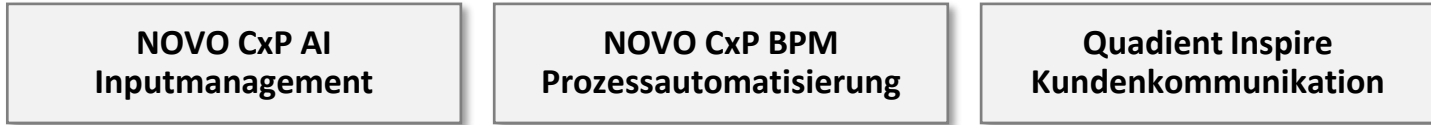
Digitalisierung im Schneckentempo... 🐌

# Wie könnte man die Situation verbessern?

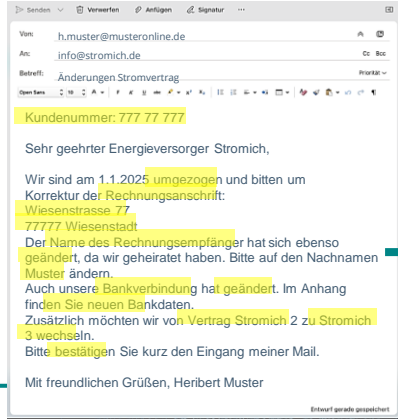


Beste Customer Experience





BEISPIEL: E-MAIL MIT ÄNDERUNGSANTRAG



**INPUT DATEN**

**KERN-/FACHSYSTEME DES KUNDEN**

**NOVO** (left side, teal arrows)

**INSPIRE** (right side, orange arrows)

- CRM**: Adress- und Namensänderung
- DMS**: Kundenakte, E-Akte
- ERP**: Projekt- und Prozessdaten
- VERTRAGSWESEN**: Vertrags- und Beitragsanpassung
- ARCHIV**
- AUTO-RESPONSE**: Personalisierte E-Mail-Bestätigung

IT-ADMIN	FACH-ADMIN/-USER
Basis Templates	Dokumentvorlagen
Datendefinitionen	Ressourcen Management
Metadaten	Stil Definitionen
Workflows	Fachliche Regeln
Regeln	Genehmigungsprozesse
...	Tickets & Dokumente

**OUTPUT DATEN**

**OUTPUTKANAL**

- INTERNER DRUCK
- DRUCKZENTRUM
- E-MAIL PROVIDER
- WEB PORTAL
- MOBILE APP
- ...

**ENDKUNDE**





## KREIEREN SIE KUNDENKOMMUNIKATION ...



DIE RELEVANT UND PERSONALISIERT IST



DIE OPTIMIERT IST FÜR JEDEN KANAL



DIE ABGESTIMMT IST AUF IHRE INDIVIDUELLE CUSTOMER JOURNEY



DIE DEN GESETZLICHEN VORGABEN ENTSPRICHT (COMPLIANCE)

## ERSTELLEN SIE INHALTE ...



DIREKT AUS IHRER FACHABTEILUNG HERAUS (OHNE ZUSÄTZLICHE IT-RESSOURCEN)



DIE FREIGABEPROZESSE BEINHALTEN



DIE MOBIL AND DIGITAL OPTIMIERT SIND

## OPTIMIEREN SIE DIE WICHTIGEN TOUCHPOINTS



BESTELLUNGEN & RECHNUNGEN



FORMULARE



RICHTLINIEN & ERKLÄRUNGEN



MITTEILUNGEN & BRIEFE



E-MAILS & SMS



MOBILE & WEBBASIERTE INHALTE

# Die Inspire Plattform unterstützt ...



Gleichzeitige Verarbeitung von Daten aus mehreren Quellen



Zentrale Verwaltung von Inhalten und Produktion für alle Kanäle



Multi-Kanal Ausgabe und Verknüpfung von Kanälen



Eine konsistente Benutzeroberfläche für alle Ausgabeformate



Orchestrierung / Automatisierung von Prozessen



„Self-Service“ der Fachabteilungen (Korrespondenz, Inhalte, Workflow)



Modularität, Komponenten und „Konfiguration vor Entwicklung“



Integration mit Cloud Services und/oder Betrieb in einer Cloud



Management Oberflächen & Compliance Reporting

# Templates im Browser erstellen und nutzen





# Content Author: Templates und Inhalte erstellen



Erstellen von:

- Templates (Vorlagen)
- Textblocks & andere Ressourcen (z.B. Bilder)
- Schriften
- Stilvorlagen
- Absatzvorlagen
- Datendefinitionen
- Prozesse (z.B. Freigabeprozesse)

The screenshot shows the 'content author' interface. The top navigation bar includes 'DASHBOARD', 'CONTENT MANAGER' (highlighted), 'CONTENT PROMOTION', and 'ADMINISTRATION'. The left sidebar menu lists various content management options: Structure, Templates (highlighted), Blocks, Snippets, Interactive Processes, Display Rules, Base Templates, Style Definitions, Data Definitions, Attachments, Images, Fonts, Documents, and Custom HTML Components. The main content area displays the breadcrumb 'Templates > Showcase > Emerald' and a row of template cards. The first card is a placeholder with an upward arrow. The second card is 'Auto Rate Reduction' with a timestamp of '2021/7/29 19:01'. The third card is 'Home Claim Summary' with a timestamp of '2021/7/29 19:03'. A toolbar with various icons is visible above the template cards.

A vertical stack of three user profile cards. The top card shows Patricia Bloomf... (Supervisor Vital). The middle card shows Domenico Ursini (Template Design... Vital). The bottom card shows Ralph Christer (Master Template... Vital).





# Front Office: Templates nutzen



The screenshot shows a CRM interface with a template editor. The main window displays an email draft with the following details:

- Subject:** Response to Claim Payout Enquiry
- To:** [quadienludem@gmail.com](mailto:quadienludem@gmail.com)
- Date:** January 21, 2021
- Header:** Response to Claim Payout Enquiry
- Body:**
  - Dear Ms. Gallagher,
  - I am writing to you in resp claim 58438, reported on...
  - Before I move to the pay compliance with applica Insurance policy (hereinaf...
  - Payout Explana**  
The damage to your vehi your vehicle was subject to
  - Thus, in accordance to the market value of your vehic...
  - Please see the payout calc...
    - Vehicle damage
    - Estimated value
    - Mileage deductio
    - Prior damage ded
    - Deduction \$500
    - Payout \$4350
  - Warmly,  
*Dianne Thomson*  
Dianne Thomson,  
Sales Representative

On the right side, there is a 'Tasks' panel with a 'Mileage' task: 'Enter the mileage of the client's vehicle assessed at the time of the accident leading to the claim.'

A vertical list of three user profile cards:

- Michael Lee**  
Writer  
Vital
- Anja Madsen**  
Senior Writer  
Vital
- Kevin Edwards**  
Agent  
Vital



**Submit**

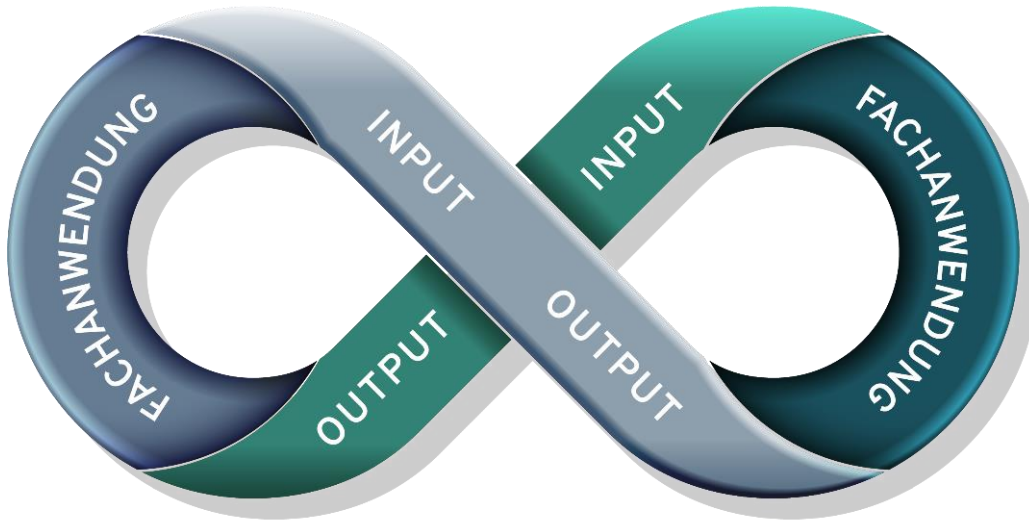
To:

Message:

**Approve**

This action will approve this ticket and send it for production.

Chann...



„Wenn Inputmanagement- mit Outputmanagement optimal verknüpft wird, entsteht eine gute und konsistente **Customer Experience** und gleichzeitig werden die **internen Prozesse** optimiert und vereinfacht,

So geht Customer Communication Management - perfekt integriert.“



**85 %**

**Zeitersparnis im  
Durchschnitt**

KI-Analysen für  
automatisierte  
Anfrageverarbeitung

**AUTOMATISIERUNG DER  
KUNDENKOMMUNIKATION**



**Zig**

**Anbindungsmöglichkeiten  
Kommunikationskanäle**

Digitale Prozesse durch  
Verknüpfung aller Ein-  
und Ausgangskanäle mit  
IT-Anwendungen

**DIGITALE  
END-TO-END PROZESSE**



**90 %**

**Automatisierung  
möglich**

Entfall von Routine-  
aufgaben und manuellem  
Kommunikations-  
Ping-Pong

**SMARTES  
RÜCKLÄUFERMANAGEMENT**



# Connect with us!

## QUESTIONS?

**Hajo Grossmann**

Partner Sales Manager

[h.grossmann@quadiant.com](mailto:h.grossmann@quadiant.com)

+49 151 18222881

