

## Customer Communications Management

### Stärken Sie die Kundenbindung mit Multi-Channel-Kommunikation

Service differenzieren | Kunden zufriedenstellen | Aufträge gewinnen | Kosten reduzieren



## Das digitale Imperativ

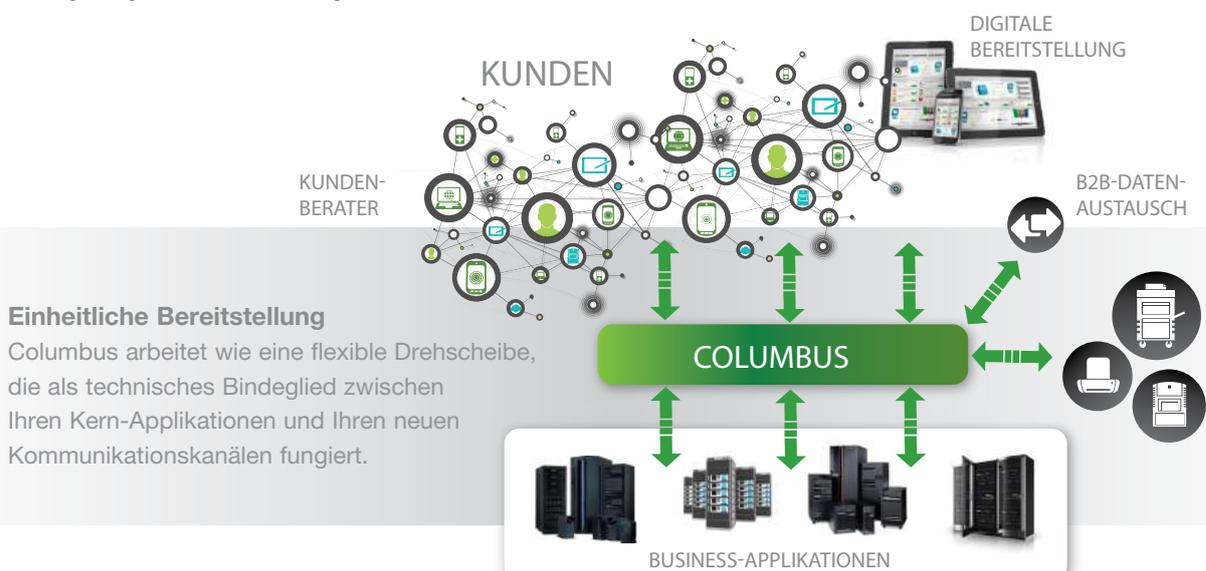
Kunden erwarten positive Erfahrungen im Umgang mit Ihrem Unternehmen. Sie verlangen eine individuelle Kommunikation - elektronisch oder klassisch als Druck, welche sowohl die richtigen Informationen beinhaltet als auch ansprechend ist. Die Anbindung Ihrer bisherigen Applikationen an mobile Technologien, Web- oder Social Media Tools kann jedoch ein langwieriger und kostenintensiver Prozess werden.

## Reibungsloser Übergang zur digitalen Bereitstellung

**Die Columbus Suite von Macro 4 ist eine ausgereifte Software-Plattform, mit der Sie eine personalisierte Multi-Channel-Kommunikation bereitstellen können, ohne Änderungen an Ihren implementierten Systemen vornehmen zu müssen.**

- ▶ Columbus wandelt Ihren existierenden System-Output in neue, hochwertige Dokumente oder Benachrichtigungen um, die Sie über alle gewünschten Kommunikationskanäle bereitstellen können.
- ▶ Zusätzliche Inhalte wie z. B. gezielte Marketing-Angebote können anhand zuvor definierter Geschäftsvorgaben hinzugefügt werden.
- ▶ Informationen stehen zuverlässig und konsistent in allen Ausgabekanälen zur Verfügung, z. B. mobile Applikationen, E-Mail, Webseiten, Druck und dies in beliebiger Kombination.
- ▶ Der gesamte Prozess wird kontrolliert und überwacht, um sicherzustellen, dass die gewünschte Kommunikation zum richtigen Zeitpunkt, am richtigen Ort, im richtigen Format ankommt.
- ▶ Dokumente können bei einem Übertragungs- oder Bereitstellungsfehler zu einem alternativen Ziel „umgeleitet“ werden. Werden wichtige Dokumente nicht gelesen, erfolgt eine automatische Benachrichtigung.
- ▶ Die finale Version der Dokumente wird online gespeichert. Ein vereinfachter Zugriff für Kunden und Mitarbeiter sowie die langfristige Archivierung werden damit gewährleistet.

Dieser hoch automatisierte und dennoch individuelle Prozess ermöglicht Anwendern von Macro 4, mehr Kunden bei geringeren Kosten zu gewinnen und zu halten.



## Kunden-Kommunikation verwalten



## Eine flexible Unternehmenslösung

Columbus kann sehr einfach und flexibel an Ihre Kommunikationsanwendungen und Anforderungen angepasst werden:

**Transpromotions-Kommunikation** - erhöhen Sie die Marketing-Erfolgsquote, indem Sie personalisierte Nachrichten im Blanko-Bereich von Transaktionsdokumenten wie Rechnungen einfügen.

**Schriftwechsel-Management** – generieren Sie automatisch Ihre Dokumente anhand bestimmter Events oder kundengesteuerter Kommunikation und erfüllen Sie On-Demand-Anforderungen, die individuelle Benutzer-Eingaben erfordern.

**Direkt-Marketing** – werten Sie Ihre Mailings auf, indem Sie mit personalisierter Multi-Channel-Kommunikation Ihr Branding stets im Griff haben und Dokument- sowie Marketing-Vorlagen zentral verwalten.

**E-Invoicing und elektronische Kontenauszüge** – wechseln Sie von Kontoauszügen in Papierform zu einem interaktiven Online-Dokument; intensivieren Sie die Kundenbindung durch die Einführung von Hyperlinks oder Datenanalyse-Funktionalitäten.

**Automatisierter Austausch von Daten aus Unternehmensanwendungen (B2B-Datenaustausch)** – verwenden Sie nicht mehr länger statische Dokumente, sondern bereiten Sie Ihre Daten für Ihre Kunden zum automatischen Download in ihre Systeme auf.

## Nutzen der Lösung für Multi-Channel-Kommunikation von Macro 4

Für das Vertriebs- und Marketing-Team:	Für Ihre Kunden:
Kürzere Vorlaufzeiten für neue Marketing-Kampagnen	Sinnvolle Kommunikation, die wirklich hilfreich ist
Höherwertige Kampagnen mit besseren Erfolgsquoten	Einfachere Interaktion mit Ihrem Unternehmen, unabhängig von Zeit und Ort
Mehr Neukunden bei niedrigeren Akquisitionskosten	Verbesserte Service-Leistungen durch ein gut informiertes Team
Für das operative Geschäft:	Für die IT-Abteilung
Zeitersparnis durch Self-Service-Portal für Kunden	Schnellere Implementierung neuer Kommunikationsansätze zu geringeren Kosten
Schnelle Lösungsfindung durch vollständige Historie der Kommunikation	Sofortige Erfüllung von Compliance-Anforderungen bei Archivierung und Nachweisbarkeitsanforderungen
Erhöhte Kundenzufriedenheit und Kundenbindung	Einfacher Rollout durch ein einziges, skalierbares System

## Warum Macro 4?

Macro 4 verfügt über jahrzehntelange Erfahrung in der Implementierung von Lösungen für die Unternehmenskommunikation in globalen Organisationen. Unseren Kunden bieten wir folgende Leistungen:

- einen flexiblen modularen Ansatz basierend auf einer integrierten Kommunikationsplattform, die einfach an Ihre Anforderungen angepasst werden kann - unabhängig von deren Komplexität,
- rasche Implementierung durch eine Software, die Ihr bestehendes Output-System erweitert bzw. anpasst, anstatt alles neu zu erstellen,
- unternehmensübergreifende Skalierbarkeit basierend auf Technologien, die von den weltweit größten Organisationen eingesetzt werden, welche Milliarden von Kundentransaktionen bewältigen,
- eine Vielzahl an Bereitstellungsmethoden inklusive Cloud- und SaaS-Modellen (Software as a Service),
- ein ausgezeichnetes Professional Services Team, das anspruchsvolle Kunden-Projekte qualifiziert umsetzt.

Weitere Informationen über die Produkte und Services von Macro 4 finden Sie unter [www.macro4.com](http://www.macro4.com).

© Copyright 1990 - 2016 All Rights Reserved. Macro 4 Limited - a division of UNICOM Global.

### Belgien

Tel: +32 (0) 15 74 74 80  
E-Mail: [market.be@macro4.com](mailto:market.be@macro4.com)

### Deutschland

Tel: +49 (0) 89 610 0970  
E-Mail: [market.de@macro4.com](mailto:market.de@macro4.com)

### Spanien

Tel: +34 91 443 0220  
E-Mail: [market.es@macro4.com](mailto:market.es@macro4.com)

### UK

Tel: +44 (0) 1293 872000  
E-Mail: [market@macro4.com](mailto:market@macro4.com)

### Frankreich

Tel: +33 (0) 1 79 71 84 50  
E-Mail: [market.fr@macro4.com](mailto:market.fr@macro4.com)

### Italien

Tel: +39 (0) 2 213 1941  
E-Mail: [market.it@macro4.com](mailto:market.it@macro4.com)

### Schweiz

Tel: +41 (0) 44 723 40 00  
E-Mail: [market.ch@macro4.com](mailto:market.ch@macro4.com)

### USA

Tel: +1 973 526 3900  
E-Mail: [market.usa@macro4.com](mailto:market.usa@macro4.com)