



Exzellenter Kundenservice auf der First Mile™

Wir befinden uns im „Zeitalter des Kunden“. Ihre Kunden sind heute besser informiert und vernetzt und haben höhere Ansprüche. Sie erwarten benutzerfreundliche Anwendungen, Self-Service-Funktionen und schnelle Antworten auf ihre Fragen. Sie fordern unkomplizierte Zusammenarbeit und transparente Prozesse – und das überall, jederzeit und auf jedem Gerät. Bei negativen Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen, wechseln sie den Anbieter – einfach so, mit einem Klick.

Ein Kreditantrag, eine Schadensmeldung oder eine Kontoeröffnung: Geht es schnell und einfach oder langsam und umständlich? Diese Herausforderung nennen wir die

„First Mile“. Die „First Mile“ steht dabei für die daten- und informationsintensiven ersten Interaktionen, die Kunden mit einem Unternehmen haben.

Bei diesen Interaktionen handelt es sich um manuelle, komplexe Prozesse, die zeitraubend und fehleranfällig sind, was sich äußerst nachteilig auf die Kundenerfahrung auswirken kann. Hier werden Kunden gewonnen oder verloren.

Organisationen, die ihre geschäftskritische First Mile™ intelligenter gestalten, sind der Konkurrenz eine Nasenlänge voraus.

Vereinfachen Sie die geschäftskritische First Mile.

Kofax-Software vereinfacht geschäftskritische Interaktionen unabhängig vom Wie, Wo oder Wann. Informationen können zur Vereinfachung der „First Mile“ jederzeit erfasst, extrahiert, optimiert und sofort an jedem beliebigen Punkt in den Geschäftsprozess eingefügt werden.

Multi-Channel Capture und Mobile Lösungen

Papierdokumente werden mithilfe von Hochleistungsscannern für umfangreiche Stapelverarbeitung erfasst. Elektronische Informationen werden aus E-Mails und deren Anhängen, Internetportalen, Textnachrichten und Datenstreams erfasst. Multifunktionsgeräte, Desktopscanner und Faxgeräte werden an verteilten Standorten eingesetzt. Und mithilfe von Mobilgeräten können Informationen nun egal wo oder wann erfasst werden. Nach der Erfassung werden die Informationen automatisch extrahiert und optimiert.

Business Process Management

Die Kofax-Software stößt anschließend die nachfolgenden Prozesse an, um beispielsweise gemeinsam mit den Kunden Inkonsistenzen zu bereinigen, fehlende oder ergänzende Informationen zu erfassen, Genehmigungen einzuholen oder die Informationen an geeignete „Systems of Record“ zu senden. Hierzu gehören Fähigkeiten im Bereich Dynamic Case Management, die es Ihnen ermöglichen, dynamische Geschäftsabläufe zu automatisieren, die lose strukturiert sind und häufig geändert werden. Mit Kofax können Mitarbeiter schnellere und genauere Entscheidungen treffen und besser mit Ausnahmen betreffend der erfassten Informationen umgehen.

Process Intelligence und Analysen

Durch die Kombination der Überwachungsfunktionen mit leistungsstarken Business-Intelligence- und Datenintegrationstools, bringt die Process-Intelligence- und Analyse-Software von Kofax mehr Transparenz in Ihre Geschäftsabläufe. Durch schnelle Analyse und Bearbeitung der Daten wird die Einhaltung der Compliance-Richtlinien gewährleistet. Darüber hinaus reduzieren Sie die Risiken und gewinnen Echtzeit-Einblicke, die Ihnen helfen, operative Exzellenz zu erreichen.

Integration von Informationen

Kofax automatisiert die Beschaffung und Integration von Informationen, insbesondere aus Websites und Portalen in Unternehmensanwendungen – ohne Programmierungsbedarf. Dies ermöglicht den Zugriff auf schwer zugängliche Daten und Dateien aus unterschiedlichen Quellen. Dadurch können diese Informationen, unabhängig davon, wo sie sich befinden, mit Unternehmensanwendungen über APIs verbunden werden. Dies unterstützt eine intelligentere Entscheidungsfindung, sowie Effizienzsteigerung durch automatisierte Prozesse.

Elektronische Signatur und Unterschriftenprüfung

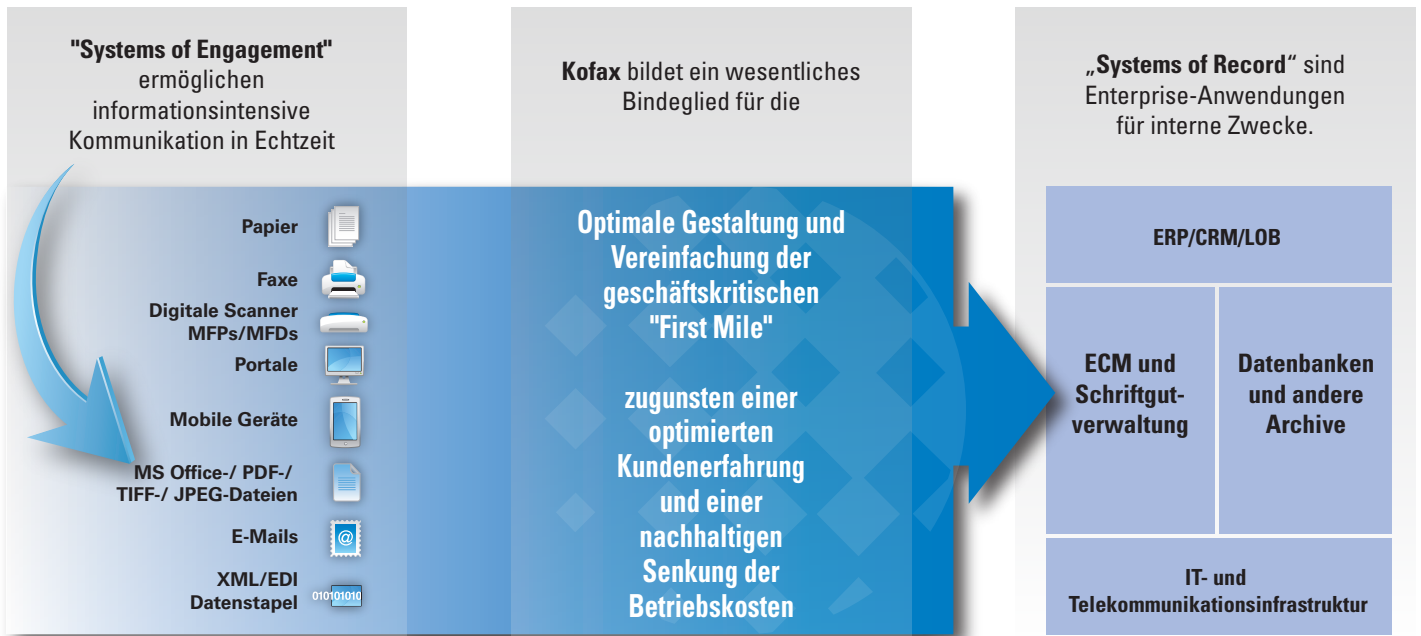
Viele Interaktionen erfordern Unterschriften. Mit der Kofax-Software werden Verfahren in vertrauensvoller Weise beschleunigt und vereinfacht. Durchgängig digitale Abläufe bieten den Kunden ein herausragendes Serviceerlebnis bei gleichzeitiger Reduzierung der Betriebskosten. Durch die Beschleunigung der Abläufe, die Beseitigung von Fehlern und der Erkennung von Betrugsversuchen gewinnen Sie mit unseren Lösungen für Elektronische Signatur und Unterschriftenprüfung einen Wettbewerbsvorteil.

Kundenkommunikationsmanagement

Personalisierte, relevante Kundenkommunikation über den Kanal ihrer Wahl erhöht die Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Kunden. Kofax-Software generiert, personalisiert und verwaltet automatisch Kundenkorrespondenz auf Papier und elektronisch (z. B. Rechnungen usw.). Sie ermöglicht es, schneller auf Veränderungen zu reagieren, die Effizienz der Kommunikation zu erhöhen und unverzüglich individuelle und kundenorientierte Briefe, Verträge und Mailings zu verfassen.



Kofax Smart Process Applications



Modernste Technologie für die Kommunikation und Interaktion mit Ihren Kunden

Heutzutage erwarten Kunden benutzerfreundliche Anwendungen, Self-Service-Funktionen, schnelle Antworten auf ihre Fragen, unkomplizierte Zusammenarbeit und transparente Prozesse – und das überall, jederzeit und auf jedem Gerät. Informationskritische Prozesse wie Schadensmeldungen, Hypothekenanträge oder die Aufnahme von Patienten sind oft noch sehr arbeitsintensiv, langsam und fehleranfällig und lassen den Kunden frustriert zurück.

Dies liegt an den starren Systemen der Unternehmen - die „Systems of Record“ wie ERP, ECM, BPM und CRM - die auf Effizienz in den Kernabläufen der Unternehmen ausgelegt sind und weniger auf interaktive Self-Service- und Teamarbeitsfunktionen, noch bieten sie ein hohes Maß an Geschwindigkeit, Transparenz und Anpassungsfähigkeit. Außerdem sind sie meist teuer, zeitaufwendig und schwierig zu modifizieren.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, haben visionäre Organisationen damit begonnen, intelligente Prozessanwendungen (Smart Process Applications) einzurichten, die ein wesentliches Bindeglied zwischen den „Systems of Record“ und den „Systems of Engagement“ bilden und die Art und Weise des Umgangs mit den Kunden, sowohl persönlich als auch online, positiv beeinflussen. Diese Anwendungen unterstützen personalintensive Aktivitäten, die locker strukturiert und Veränderungen unterworfen sind. So kann die Erfahrung für Kunden auf der geschäftskritischen First Mile verbessert werden.

Allerdings war es hierfür nötig, unterschiedliche Software für Erfassung, Prozessmanagement, Case Management, Kollaboration, mobile Anwendungen und Analyse zu erwerben, zu integrieren, bereitzustellen und zu verwalten – eine schwierige und kostspielige Lösung.

Die einheitliche Plattform für Smart Process Applications

Kofax TotalAgility® ist die weltweit erste einheitliche Plattform für die Entwicklung und Bereitstellung von Smart Process Applications.

Sie kombiniert Informationserfassung, Prozessmanagement, Datenintegration, Analyse, elektronische Unterschriftenprüfung sowie mobile Anwendungen für eine straffere Entwicklung und schnellere Marktreife von SPAs. Mit Kofax investieren Sie in eine einheitliche, skalierbare Lösung für die Optimierung und Automatisierung von dynamischen Prozessen.

Sie wird zentral installiert, bereitgestellt, verwaltet und gewartet. Das senkt die Gesamtkosten (TCO) und beschleunigt den ROI, ohne dass die „Systems of Record“ angepasst werden müssen.

Für das Erfassen von Informationen im Stapel in einer zentralen Poststelle oder dort, wo eine Transaktion stattfindet, müssen mit Kofax TotalAgility keine unterschiedlichen Produkte mehr miteinander integriert werden.

Kofax TotalAgility umfasst:

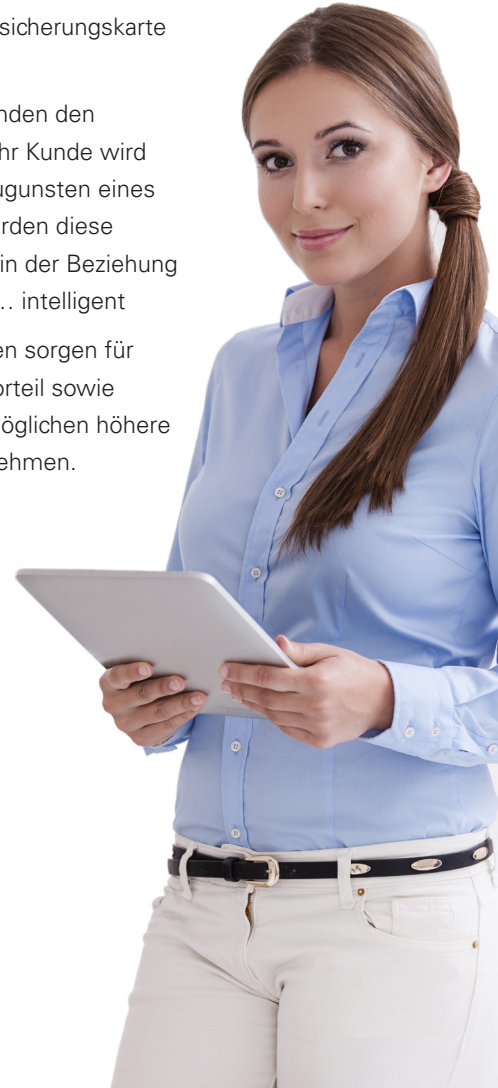
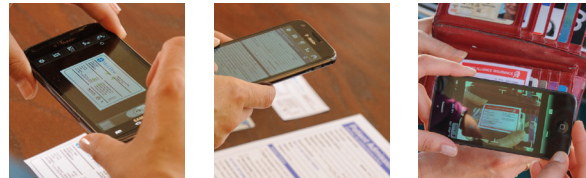
- Eine Entwicklungsumgebung mit integrierter Drag-and-Drop-Benutzeroberfläche
- Eine einfache HTML5-Schnittstelle für mobile Apps, die nahtlos in Smart Process Applications integriert sind
- Eine hochentwickelte Datenanalyse für eine effiziente Entscheidungsfindung und mehr Transparenz
- Serviceorientierte Architektur für leichtere Installation, Bereitstellung, Verwaltung und Wartung
- On-premise oder gehostetes SaaS-Abonnement (mandantenfähig oder mit einer dedizierten Instanz) für einen schnelleren und kostengünstigeren Einstieg
- Einfaches, wertbezogenes Preismodell

Diese Plattform eröffnet völlig neue Möglichkeiten für einen exzellenten Service. So kann beispielsweise ein Kunde nach einem Verkehrsunfall per Smartphone mit ein paar schnellen Fotos vom Schaden, dem Schadensbericht, den Führerscheinen und den Versicherungskarten die Schadensfallbearbeitung auslösen. Wartezeiten, die bei einem Antrag auf ein Hypothekendarlehen durch das Vorlegen von Papierdokumenten entstehen, können entfallen, wenn Fotos der Dokumente mit einem Tablet gesendet und die enthaltenen Informationen extrahiert werden. Der endlose Versand an medizinischen Papieren beim Wechsel der Krankenversicherung entfällt, wenn Sie vor dem Termin mit dem Smartphone Fotos

der Antragsformulare und Ihrer Versicherungskarte senden.

Mit TotalAgility bieten Sie Ihren Kunden den Kommunikationskanal ihrer Wahl. Ihr Kunde wird an der Steuerung Ihrer Prozesse zugunsten eines besseren Services beteiligt. So werden diese wichtigen Schritte der „First Mile“ in der Beziehung mit dem Kunden schnell, einfach, ... intelligent

Das Resultat: Kürzere Antwortzeiten sorgen für einen signifikanten Wettbewerbsvorteil sowie niedrigere Betriebskosten und ermöglichen höhere Wachstumschancen für Ihr Unternehmen.



Beispiele für Smart Process Applications

Finanzdienstleistungen

Aufnahme von Neukunden bzw. Kontoeröffnungen
Wertpapiertransfers
Hypotheken- und Kreditanträge
Nachreichen von Dokumenten

Versicherungen

Aufnahme von Neukunden
Angebote für neue Policen
Leistungsabrechnungen
Nachreichen von Dokumenten

Gesundheitswesen

Neuaufnahme von Patienten
Leistungsabrechnungen
Leistungszusagen
Nachreichen von Dokumenten

Behörden

Antragsbearbeitung
Leistungsabrechnungen
Beantragung und Verlängerung von Lizenzen und Erlaubnissen
Nachreichen von Dokumenten

Supply-Chain

Automatisierung der Kreditorenbuchhaltungsprozesse
Rechnungsverarbeitung
Bestellanforderungen und Aufträge
Empfangsdokumente
Lieferbestätigungen
Frachttzettel und Luftfrachtbriefe

Optimieren Sie die Kommunikation mit Ihren Kunden ...
Verbessern Sie Ihren Kundenservice ...
Stärken Sie Ihre Wettbewerbsposition ...
Erhöhen Sie Ihre Wachstumschancen ...
während Sie gleichzeitig die Kosten senken.

Jede Branche bzw. Organisation hat spezifische Geschäftsprozesse und Anforderungen. Mit einer weltweiten Kundenbasis und einer weitreichenden Erfahrung in vertikalen Märkten hat Kofax auch für Ihre Branche eine Lösung.



Finanzdienstleistungen

Banken, Kreditinstitute und andere Institutionen sind bestrebt, ihre Liquidität zu erhöhen, das Vertrauen der Investoren zurückzugewinnen, die Kundenbindung zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Gleichzeitig ist eine Vielzahl gesetzlicher Vorschriften zu erfüllen. Kofax bietet diesen Instituten die Möglichkeit mittels automatisierter Prozesse ihre Verarbeitungskosten zu senken, den Kundenservice zu verbessern und die gesetzlichen Vorschriften zuverlässig einzuhalten.

Versicherungen

Angesichts sinkender Einnahmen sowie zunehmender Schadens- und Betrugsrisiken benötigen Versicherungsgesellschaften genaue und aktuelle Informationen über Kunden, Verträge, Risiken und Schadensfälle. Kofax hilft, den bereichs- und prozessübergreifenden Informationsfluss zu rationalisieren, Kosten und Risiken zu vermindern, die Vertriebseffizienz und den Kundendienst zu verbessern und die Einhaltung behördlicher Vorschriften zu wahren.



Gesundheitswesen

Unternehmen des Gesundheitswesens sehen sich zunehmend gezwungen, die Gesundheitsversorgung zu verbessern und dabei gleichzeitig ihre Kosten zu senken. Kofax erfasst Patienten- und Finanzdaten zum frühestmöglichen Zeitpunkt, wandelt diese in verwertbare Informationen um und leitet sie sicher zum Behandlungsort weiter. Organisationen können Dokumente jeden beliebigen Typs erfassen und verarbeiten, darunter Einweisungen, Anträge, EOB-Formulare (Erstattungsbescheide), Rechnungen, Berichte, Diagramme, MRIs, EKGs und Röntgenbilder.

Öffentliche Einrichtungen & Behörden

Behörden müssen mit stets im Widerstreit liegenden Forderungen fertig werden, sich gleichzeitig bemühen, ihre Dienstleistungen auszuweiten, ihren Service zu verbessern und Verordnungen zu Daten- und Umweltschutz einzuhalten – und dies alles unter der Voraussetzung einer Kostenkontrolle. Kofax hilft Öffentlichen Einrichtungen und Behörden, die Effizienz zu steigern, das Case Management zu verbessern, Kosten und Papierverbrauch zu senken, ihren Service zu verbessern und umweltfreundlicher zu werden.



Microsoft-Partner

Da wir Global ISV Partner und Gold Certified Partner von Microsoft sind, ist die Kofax-Plattform eng mit SharePoint integriert. Kofax unterstützt Windows Dynamics, Microsoft-Entwicklertools, Microsoft Azure und Windows Phone für mobile Anwendungen.

Microsoft Partner

Gold Independent Software Vendor (ISV)

OEM und Channel-Partner

Kofax bietet Scannerherstellern Technologien auf OEM-Basis, mit denen sie ihre Performance verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit sichern können. Darüber hinaus ist für eine große Zahl von Channel-Partnern der Verkauf von Kofax-Software wesentlicher Bestandteil ihres Kerngeschäfts.

Dienstleistungen

Neben Professional Services bei der Bereitstellung von Kofax Lösungen bieten wir für unsere Kunden auch Software Wartungen an. Darüber hinaus bieten wir auch Schulungen und computerbasierte Trainings für unsere Vertriebspartner und Benutzer an.

Über Kofax

Kofax® ist ein führender Anbieter von Smart Process Applications für die geschäftskritische First Mile™ der Kundenkommunikation. Kofax-Lösungen schaffen eine grundlegende Verbindung zwischen den „Systems of Engagement“, in denen informationsintensive Kundenkommunikation in Echtzeit stattfindet, und den „Systems of Record“ (große Unternehmensanwendungen und Repositories, die sich nur schwer an neue Technologien anpassen lassen). Kofax verbessert die Kundenerfahrung und reduziert die Betriebskosten zugunsten von Wettbewerbsfähigkeit, Wachstum und wirtschaftlichem Nutzen.

Amerika

Argentinien	Kolumbien
Brasilien	Mexiko
Kanada	USA

Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA)

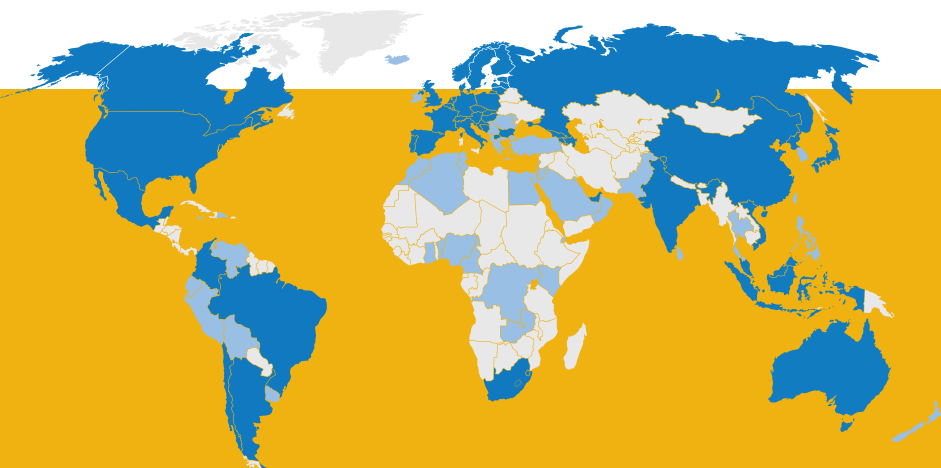
Österreich	Italien	Südafrika	Vereinigte Arabische
Belgien	Niederlande	Spanien	Emirate
Dänemark	Nordirland	Schweden	Vereinigtes Königreich
Frankreich	Portugal	Schweiz	
Deutschland	Russland	Türkei	

Asien/Pazifik

Australien	Japan
China	Malaysia
Hongkong	Singapur
Indien	Vietnam
Indonesien	

- Verkaufs- und Service-Niederlassungen
- Vertreten durch Vertriebspartner

Folgen Sie uns:



kofax.com

