

Digitalisierung dokumentbezogener Geschäftsprozesse

Ingo Gringer¹

Abstract: Die Digitalisierung ist wesentlich getrieben von Kundenorientierung und der Vereinfachung der Kommunikation über die Kanäle und Formate des Nutzers. Digitale Kommunikationskanäle im Kontext der "Systems of Engagements" müssen effizient, in hoher Geschwindigkeit und für den Kunden nachvollziehbar benutzt werden. Für die Backoffice-Infrastrukturen der Unternehmen (System of Records) ist das jedoch eine gewaltige Aufgabe. Aus Sicht dokumentgetriebener Geschäftsprozesse zeigt der Vortrag auf, wie Informations- und Datenflüsse mit den Cross-Systemen des Input/Outputmanagements zusammenspielen und welche technischen Herausforderungen für die Multichannel-Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern heute zu lösen sind.

Keywords: Digitalisierung, Output Management, Customer Communication Management

¹ msg systems AG, Geschäftsstelle Chemnitz, Ingo.Gringer@msg.group