



## Digitale Prozessorchestrierung

Managen von Kommunikationsabläufen auf Ihrem Weg zur digitalen Transformation

Columbus Central steuert Ihre geschäftskritischen Kommunikations-Workflows und entlastet Sie beim Management komplexer Multi-Channel-Delivery.

**Columbus Central ist eine Plattform zur Orchestrierung digitaler Prozesse. Sie hilft Ihnen dabei, Ihre Kommunikation über mehrere Kontaktpunkte hinweg zuverlässig zu managen und mit Ihren Kunden schnell, einfach und kundenorientiert zu interagieren. Mit Columbus Central optimieren Sie Ihre geschäftskritischen Kommunikations-Workflows, vereinfachen die Multi-Channel-Kommunikation und erhöhen die Ausfallsicherheit operativer Systeme. Sie....:**

- verwalten komplexe, umfangreiche Kommunikationsprozesse unter Einbeziehung diverser IT-Systeme, digitaler Kanäle und Geschäftsbereiche.
- modellieren, implementieren und überwachen Kommunikationsprozesse zentral mit grafischen Flussdiagrammen und Echtzeit-Dashboards.
- steuern die Interaktion zwischen Mensch und Technologie, um die richtige Kommunikation zur richtigen Zeit an den richtigen Ort zu bringen.
- kommunizieren mit Ihren Kunden auf persönlicher Ebene und gewährleisten die Zustellung über diverse Kanäle wie E-Mail, Web, Messaging, Print, mobil oder Social Media.
- passen Ihre Prozesse dynamisch an, z. B. basierend auf Kundenanfragen oder einer Mitarbeiterintervention.
- beschleunigen die digitale Transformation, indem Sie Änderungen und Verbesserungen zügig vornehmen, ohne Ihre bestehenden Systeme zu ersetzen.

### Digitale Orchestrierung End-to-End

Columbus Central stimmt Ihre Kommunikationsabläufe aufeinander ab, verwaltet und ermöglicht das Zusammenspiel zwischen System, Mensch und Kanälen und hilft Ihnen so, kundenorientierter zu agieren.

Dies können neue interaktive, digitale Leistungen, die Einführung konsistenter Prozesse im gesamten Unternehmen oder die Abschaffung abteilungsspezifischer Kommunikationssilos sein. Die einzelnen Schritte des Kommunikationsprozesses werden zentral gesteuert und überwacht. Dazu zählen

z. B. Datenerfassung, die Erstellung von Inhalten, digitale Kundenansprache oder der Druck physischer Dokumente.

Columbus Central ist skalierbar und flexibel und kann von der Korrespondenz für ein einzelnes Produkt oder eine Sparte bis hin zur integrierten, unternehmensweiten Kommunikation alles abwickeln.

### Regelbasierte Workflows

Ein grafisches Flowchart-Tool vereinfacht die Erstellung von Kommunikations-Workflows. Ihre Prozesse lassen sich damit visuell modellieren, implementieren und bei Bedarf schnell aktualisieren, indem

Sie neue Aufgaben, Technologien und Kanäle hinzufügen. Sie können aus einer Reihe von vorgefertigten Prozessschritten wählen wie z.B. E-Mail, Archivierung, Druck, Umwandlung in alternative digitale Formate oder ganz einfach Ihre eigenen Prozesseschritte selbst entwerfen.

Workflow-Prozesse lassen sich durch eine Vielzahl von frei definierbaren Geschäftsregeln anstoßen. Beispiele hierfür sind die dynamische Anpassung von Dokumenteninhalten abhängig von spezifischen Kundenreaktionen, die Optimierung von Layouts und Formaten für verschiedene Druck- und Digitalkanäle oder die Schwärzung von personenbezogenen Informationen, um Datenschutzbestimmungen einzuhalten.

### **Unternehmensweite Multi-Channel-Kommunikation**

Columbus Central verarbeitet Millionen von Dokumenten und digitalen Interaktionen und verfügt über robuste Feedback-Mechanismen zur Bestätigung von Zustellungsergebnissen. Beispielsweise können Workflow-Regeln regelmäßige E-Mail-Prüfungen initiieren, um festzustellen, ob ausgehende Nachrichten auch empfangen wurden.

Das System verwaltet die Verteilung über mehrere Kanäle, darunter E-Mail, Apps, Chat, soziale Medien, Messaging und Drucker, sowie die Übergabe an Enterprise-Content-Management-Systeme wie Columbus DW für den Self-Service von Kunden und Mitarbeitern.

Multi-Channel-Workflows ermöglichen ein nahtloses Benutzererlebnis über alle Kontaktpunkte hinweg, zum Beispiel wird ein Link zur Online-Rechnung per E-Mail versandt und anschließend erfolgt per Textnachricht ein Follow-Up, wenn die Rechnung nicht innerhalb einer bestimmten Zeitspanne gelesen wurde.

### **Zentralisierte Überwachung und Steuerung**

Über eine leistungsstarke Administrationsoberfläche überwachen, steuern und managen Sie alle Kommunikationsprozesse zentral. Dashboards zeigen den Fortschritt jeder Aufgabe und präsentieren wichtige Kennzahlen Ihrer Columbus-Central-Plattform.

Potenzielle Probleme wie z. B. ein Server, der nicht kommuniziert oder ein Engpass bei der Zustellung, werden schnell erkannt und können umgehend korrigiert werden. So halten Sie einen gleichbleibend hohen Service-Level aufrecht. Systemadministratoren entwerfen eigene Dashboards per Drag-and-Drop über eine intuitive Benutzeroberfläche und ergänzen diese mit gewünschten Metriken und Warnungen.

Die zentrale Steuerung erleichtert den Rollout von Änderungen und Verbesserungen Ihrer Infrastruktur und ermöglicht es, Prozesse zu standardisieren und zu vereinheitlichen. So lassen sich beispielsweise mehrere Dokumente aus verschiedenen Geschäftsbereichen kundenfreundlich zu einer Nachricht mit einheitlichem Branding und Format zusammenfassen.

### **Nahtlose System-Interaktion**

Columbus Central ist darauf ausgelegt, die Integration und Interaktion zwischen verschiedenen Systemen und Kanälen zu erleichtern, um Ihre Ziele zu erreichen.

Columbus Central akzeptiert und verarbeitet Daten von jedem System und in jedem Format, konsolidiert Informationen aus verschiedenen Quellen und aktualisiert Unternehmensanwendungen mit Daten aus Workflows.

Geschäftsregeln lassen sich in Columbus Central mit Echtzeit-Informationen aus Ihren Geschäftsanwendungen steuern. Über die zertifizierten Schnittstellen wie das External Output Management Systems (BC-XOM) oder SAP® Connect (BC-CON) können Daten zudem mit SAP®-Systemen ausgetauscht werden.

## Dynamische, personalisierte Erlebnisse

Kunden können in Echzeit einen optimierten personalisierten Service basierend auf den jeweiligen Interaktionen erhalten. Das Timing oder der Inhalt einer Kundenkommunikation kann dynamisch verändert werden je nachdem, wie der Kunde z. B. eine Frage in einem Online-Formular beantwortet oder basierend auf einer Entscheidung eines Geschäftsanwenders.

## Integrierte Business Intelligence

Columbus Accounting, ein vollständig integriertes Business-Intelligence-Framework, bietet umfangreiche Berichte über Ihre geschäftskritischen Kommunikationsabläufe und unterstützt eine Reihe von Geschäftsaktivitäten wie Kapazitätsplanung, Service-Level-Management, nutzungsbasierter Abrechnung und Infrastrukturoptimierung.

## Unternehmensweites Informationsmanagement

Columbus Central lässt sich nahtlos in die gesamte Columbus-Suite einbinden und ermöglicht so mit einem einzigen System alle Aspekte des Informationsmanagements zu verwalten, einschließlich Content-Erstellung, Kommunikations-Workflows, Online-Self-Service, Multi-Channel-Delivery und gesetzeskonforme Aufbewahrung.

Columbus Central ist schnell und mit minimalem Wartungsaufwand zu installieren und läuft auf Windows, Linux und allen gängigen UNIX-Varianten.

Trademarks and registered trademarks: [www.macro4.com/trademarks](http://www.macro4.com/trademarks)

**Macro 4 GmbH**, Humboldtstr. 10, 85609 Aschheim, Deutschland

Tel: +49 (0) 89 610 0970, Fax: +49 (0) 89 610 09777, E-Mail: [market.de@macro4.com](mailto:market.de@macro4.com)

© Copyright 2005–2022 All Rights Reserved. Macro 4 Limited – a division of UNICOM Global.