



# Von CCM zu CCX – Die nächste Evolutionsstufe im Document Output

DVPT Kongress | Alexander Schäfer – CSO DACH | 23. April 2026

# Der Markt verändert sich: Von Kommunikation zum Erlebnis | Was machen die Nachbarn?



Transaktionskommunikation verlagert sich weiter auf digitale Kanäle

(Physische, periodische, statische Auszüge => digitale Echtzeit-Updtaes)



Übergang von CCM zu Customer Experience Management

(Von Bescheid-Outbound zu bidirektionaler Kommunikation, digital)



Gemeinsames Management von CCM & CXM Strategie & Ansatz

(App basierte Journeys mit Echtzeit Interaktion)



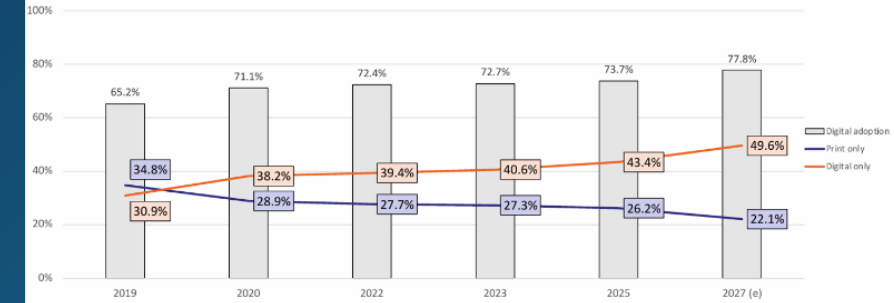
Zunehmender Fokus auf Omnichannel

(Proaktiver Service-Prozess über alle Kanäle)



## Transactional communications continue to shift to digital

Share of transactional customer communications sent by print and digital means



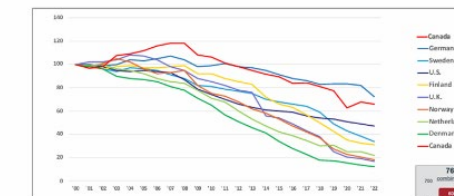
© Aspire, 2025

Source: Aspire's proprietary research, 2019 – 2025

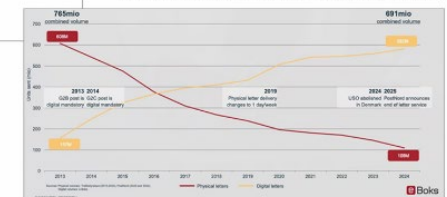
16

## Print volumes continue to decline

Denmark to end mail delivery by end of 2025



Volume has not been lost, but has shifted to in-house composition and digital distribution



© Aspire, 2025

17

# Auch bei uns beginnen insbesondere vier Kräfte den Wandel zu beschleunigen



# Orchestrierung: Die Silos stimmen ihre Instrumente


 Legal:  
AGB Anpassung

 Security:  
NIS2, DOAR,  
Authentifizierung


 DSGVO  
Adressaktualität

  
Kunde vergleicht immer  
mit dem besten Erlebnis!

 Einfache klare  
Interaktion


  
Zu jeder Zeit, an jedem Ort,  
auf jedem Kanal



 Invest in neue Infrastruktur  
& Kanäle

 Steigende  
Portokosten

 eRechnungspflicht,  
Barrierefreiheit....

 Legacy ohne  
KnowHow Träger

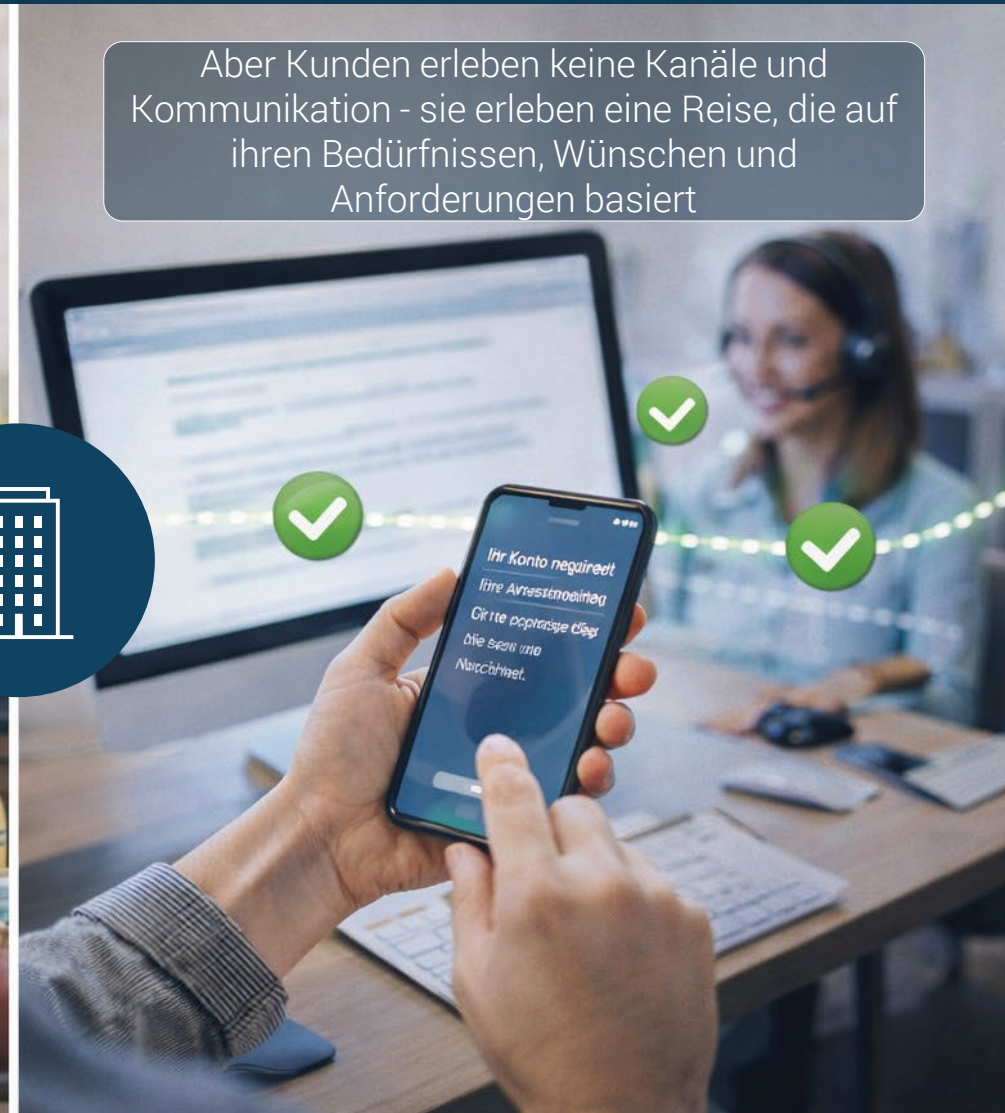
 Mobile  
First

# Von der gelieferten Kommunikation zur orchestrierten Erfahrung

Transaktionsbezogene Kommunikation gehören zu den häufigsten und wichtigsten wichtigsten Kontaktmomente.



Aber Kunden erleben keine Kanäle und Kommunikation - sie erleben eine Reise, die auf ihren Bedürfnissen, Wünschen und Anforderungen basiert



# Wir bewegen uns vom Output... zur Kommunikation... zur Erfahrung



Zuverlässige, konforme und effiziente Produktion und Zustellung von Kundendokumenten in großen Mengen.

*„Können wir diese korrekt produzieren und zustellen, in großem Umfang?“*

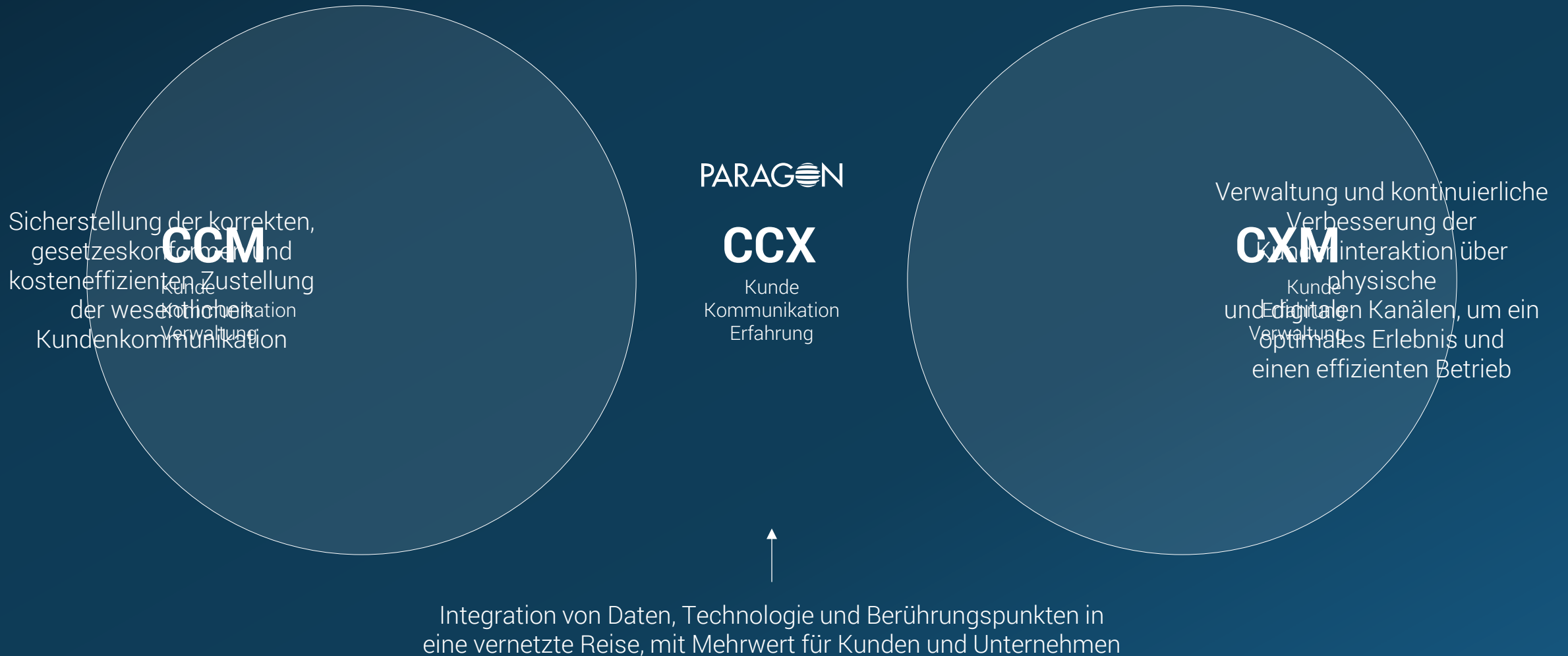
Steuerung und Optimierung der Kommunikation als kontrolliertes, regelkonformes und konsistentes System für verschiedene Kanäle.

*„Kommunizieren wir korrekt, konsistent und und gesetzeskonform?“*

Gestaltung und Optimierung des Kundenerlebnisses, wobei die Kommunikation einer von mehreren koordinierten Berührungspunkten ist, die die Wahrnehmung, das Verhalten und den Wert beeinflussen.

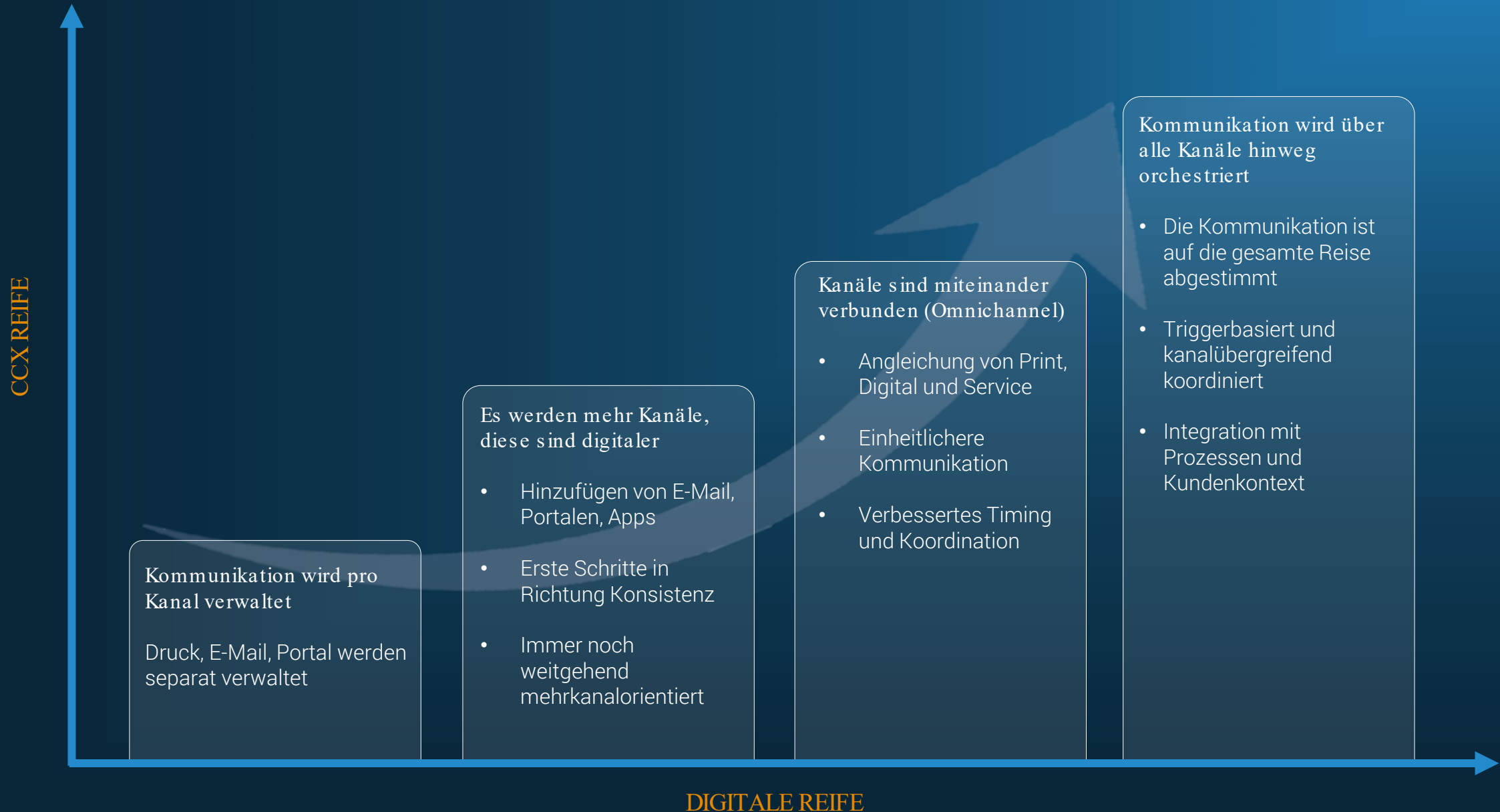
*„Schafft diese Interaktion einen Mehrwert für den Kunden und das Unternehmen?“*

# CCX - wo Kommunikation zu einem gesteuerten Erlebnis wird





# CCX: Schrittweiser Aufbau auf den Status Quo



# CCX adressiert die heutigen betrieblichen Herausforderungen - und erschließt neue Möglichkeiten



## Womit Sie sich heute beschäftigen

- Cybersicherheitsrisiken und Datenschutzanforderungen
- Hohe Abhängigkeit von physischer Kommunikation
- Fragmentierte Systemlandschaft (CCM, CRM, Portale, Legacy)
- Zunehmender regulatorischer Druck (z.B. BaFin, Erreichbarkeit, Transparenz)
- Steigende Servicekosten (Anrufe, Nacharbeit, Ineffizienzen)
- Begrenzte Sichtbarkeit der End-to-End Customer Journeys



## Was Sie mit CCX freisetzen können

- Verbinden Sie physische und digitale Kommunikation zu ein koordiniertes Erlebnis
- Reduzieren Sie die Komplexität durch systemübergreifende Orchestrierung und Prozesse
- Einbindung von Compliance und Sicherheit durch Design
- Reduzierung des Kundenaufwands → Senkung der Servicekosten
- Gewinnen Sie die Kontrolle über die gesamte Customer Journey



# Kundenbeispiel: Wasserversorger bei der Bewältigung von Versorgungsunterbrechungen



## Das Problem

- Die Kommunikation war reaktiv und bruchstückhaft
- Kunden mussten den Service für Updates kontaktieren
- Nicht auf den End-to-End-Prozess abgestimmt



## Die Umstellung

- Von reaktiver Kommunikation → zu Reise-gesteuerter Kommunikation
- Von kanalbasierter Nachrichtenübermittlung → zu koordinierter Kommunikationsorchestrierung



## Was hat sich geändert?

- Einführung einer trigger-basierten Kommunikation
- Abgestimmte Kommunikation über alle Kanäle hinweg
- Verbesserte Klarheit der Schlüsselbotschaften

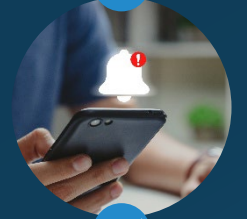
## Wichtigste Ergebnisse:

- Call-to-Incident-Ratio - 30%
- 50%ige Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Reduzierung des Kontaktvolumens und der Kosten um 35 %.

Problem  
entdeckt



Benachrichtigung  
gesendet



Antwort  
versandt



Status  
aktualisiert



Problem  
gelöst



# Kundenbeispiel: Pensionsfond begleitet Teilnehmer beim Systemwechsel

## Das Problem

- Den Fondsteilnehmern die persönlichen Auswirkungen einer komplexen Umstellung des Rentensystems auf klare und konsistente Weise zu vermitteln und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu erhalten

## Die Umstellung

- Von sachlicher, unspezifischer und komplexer Information → zu teilnehmerzentrierter Kommunikation
- Von der allgemeinen Visualisierung von Szenarien → zur klaren und leicht verständlichen Erläuterung der persönlichen Auswirkungen

## Was sich geändert hat

- Gut strukturierte Informationen
- Leichter zu verstehen, basierend auf dem persönlichen Kontext

### Wichtigste Ergebnisse:

- + 24 % mehr Besuche auf "Mein Konto" bei 22 % geringeren Servicekosten
- - 18 % weniger übergangsbezogene Anrufe pro 1.000 Teilnehmer
- + 2 Punkte höhere Zufriedenheit mit der Übergangskommunikation

**Pensioenfonds Rail & OV**

Adresregel 1  
Adresregel 2  
Adresregel 3  
Adresregel 4  
Adresregel 4

Telefoonnummer  
E-mailadres  
Website

Klantnummer  
Uw kenmerk

Onderwerp: Een eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe regeling

Datum: Kies een datum

Wat kunt u de komende tijd van ons verwachten?

<Briefdatum> december januari juni november

eerste berekening van uw pensioen in de nieuwe regeling

indexatiebrief

uitkeringsspecificaties

Uniform Pensioen Overzicht

aankondiging hoogte uitkering 2027

Meer informatie over de verdeling van de pensioenbuffer vindt u op [railov.nl](https://railov.nl).

Oude pensioenregeling	Nieuwe pensioenregeling
<b>Uw pensioenuitkering</b> Als u overlijdt, krijgt uw partner <b>€ 9.500</b> bruto per jaar	<b>Uw pensioenuitkering</b> Als u overlijdt, krijgt uw partner <b>€ 10.000</b> bruto per jaar
krijgen uw kinderen <b>€ 6.400</b> bruto per jaar	krijgen uw kinderen <b>€ 7.500</b> bruto per jaar

Uw pensioenuitkering kan jaarlijks meer meebewegen met de economie dan in de oude pensioenregeling. De hoogte van uw pensioenuitkering wordt jaarlijks bijgesteld. Door spreiding van het rendement, en de inzet van een reserve voorkomen we grote schommelingen zoveel mogelijk. In juni 2026 krijgt u weer een brief van ons waarin we u informeren over uw definitieve pensioen in 2026.

Stichting Pensioenfonds Rail & Openbaar Vervoer is een stichting naar Nederlands recht. KvK-nummer: 41184205. BTW-nummer: NL002220663801. Postadres Postbus 2030 3500 GA Utrecht | Bezoekadres Arthur van Schendelstraat 850 te Utrecht.



**FRAGEN UND  
ANTWORTEN**

# Schön, Sie kennenzulernen @ STAND 26



Alexander Schäfer



Paragon Central Europe | CSO DACH



Experte in BPO, BPS, Transactional Input & Output, Direct Marketing & Digitalisierungsstrategien





PARAGON