

# Outputmanagement-System CSF Designer

Ihre Beziehung zu Ihrem Kunden ist so gut wie die letzte Kommunikation, die Sie mit ihm hatten. Vielleicht war es ein persönlicher Kontakt – die ideale Möglichkeit, die Kundenbeziehung zu intensivieren. Aber vielleicht war es ein Kontoauszug, der per Post oder über das Internet übermittelt wurde – eine andere Situation mit der gleichen Chance. Was haben Sie bei dieser Gelegenheit gesagt und - viel wichtiger - was hat Ihr Kunde gehört? War es eine personalisierte, zielgruppenorientierte Botschaft, die Ihren Brand verstärkt und den Kunden überzeugt hat?

Ganz gleich wie geschickt Ihre Marketingabteilung oder wie kompetent Ihre Fachabteilung ist, personalisierte Kundendokumente als Teil einer integrierten und kosteneffizienten Kunden-Kommunikationsstrategie sind eine ständige Herausforderung. Eine flexible, schnelle und einfach zu bedienende Software hilft Ihnen dabei.

---

## Produkteigenschaften

---

CSF Designer ist eine Softwarelösung, die es Ihnen ermöglicht ihre gesamte Kundenkommunikation zu erstellen, z.B. Kontoauszüge, Abrechnungen, Briefe und Werbekampagnen. Mit CSF Designer können Sie sowohl Massenoutput mit großem Volumen als auch individuelle Kundenkorrespondenz generieren. Umfangreiche Formatierungsoptionen ermöglichen es Ihnen, jegliche Art von Dokumenten zu erstellen. Mit Torten-, Balken-, Liniendiagrammen und Bildern werden komplexe Informationen in einem leicht verständlichen Format vermittelt. Damit erreichen Sie eine Verbesserung der Lesbarkeit und der Kundenwahrnehmung. CSF Designer kann Dokumentenproduktion jeder Größe und Art - Druck oder elektronisch – abwickeln. Es werden verschiedene Ausgabeformate unterstützt z. B. PDF, AFP und HTML.

In vielen Instituten sind verschiedene Systeme für das Outputmanagement im Einsatz. Dies ist darin begründet, dass in der Vergangenheit meist unterschiedliche System für den Massenoutput und für die individuelle Korrespondenz in den verschiedenen Fachabteilungen eingeführt wurden. Somit müssen mehrere Systeme von der IT gewartet werden und die Mitarbeiter in diversen Produkten geschult werden.

## Die CSF Designer Produktsuite

CSF Designer bietet eine integrierte Lösung für die speziellen Anforderungen der unterschiedlichen Fachbereiche. Dies reduziert den Pflege- und Schulungsaufwand erheblich. Alle Dokumentenvorlagen und Objekte werden in einer zentralen Datenbank gespeichert. Sie stehen damit sowohl für den Batch-Output als auch für Erstellung individueller Korrespondenz zur Verfügung.



Überblick CSF Produktsuite

Die CSF Designer Produktsuite ist modular aufgebaut. Es gibt eine CSF Designer Basiskomponente und ergänzende Zusatzmodule, die spezielle Anforderungen erfüllen. Damit können die individuellen Kundenanforderungen optimal abgedeckt werden. Eine schrittweise Implementierung der einzelnen Komponenten ist damit einfach umzusetzen.

Beim CSF Designer wird großer Wert sowohl auf die Schnelligkeit der Verarbeitung bei großen Volumina als auch die Flexibilität bei individueller Kundenkommunikation gelegt. Mit der CSF Designer Basiskomponente können im Batchbetrieb hohe Outputvolumina erzeugt werden. Dies ist im Bankbetrieb, z. B. für die Erstellung von Kontoauszügen und Abrechnungen entscheidend.

Die Komponente CSF Designer Re@ltime ermöglicht die sofortige Erstellung von Dokumenten auf Anforderung (OnDemand) eines Mitarbeiters oder eines Kunden. OnDemand-Dokumente sind eine wichtige Komponente für den Kundenservice und den SB-Bereich sowie für Online-Banking-Portale.

CSF DesignerWeb ist eine webbasierte Lösung und wird durch Mitarbeiter der Fachabteilung (Kundenberatung, Marketing, Rechtsabteilung) bedient. Auf die CSF Designer Datenbank wird über einen Internet Browser zugegriffen. Technische Kenntnisse sind dafür nicht erforderlich. DesignerWeb wird typischerweise verwendet, um Marketingnachrichten, und -kampagnen zu erstellen. Der Bankmitarbeiter (z.B. in der Marketingabteilung) kann zielgruppenorientiert Marketingbotschaften oder rechtliche Hinweise einfach in Dokumente einfügen. Häufige Anwendungsfälle für DesignerWeb sind Mailings oder Informationsbriefe.

## Designer Intuition

Die Interaktive Erstellung von Kundenkorrespondenz erfolgt über die Komponente CSF Designer Intuition. Intuition hat eine umfassende interaktive Oberfläche, die es Mitarbeitern der Fachabteilung ermöglicht, selbstständig Änderungen in den Dokumenten vorzunehmen. Angebote werden beispielsweise durch den Bankberater im Kundengespräch erstellt, unmittelbar am Arbeitsplatz gedruckt und anschließend an den Bankkunden ausgehändigt oder verschickt. Alternativ ist auch ein elektronischer Versand oder die Überleitung des Dokuments zum Massen-Output möglich



### Beispiele:

- Ad-Hoc Kundenkorrespondenz
- Kontoeröffnung und Dokumente bei Darlehensvergabe
- Briefe im Forderungsmanagement
- Dokumente der Kontoführung
- Angebote und Anträge

Es können vom Kundenberater nur bestimmte Bausteine der Dokumentenvorlage geändert werden. Dies wird im Voraus je nach Institutsvorgaben festgelegt. Dadurch wird erreicht, dass Fehler reduziert werden und das Corporate Identity der Bank eingehalten wird.

## Kundendokumente

Umfangreiche Formatierungsoptionen ermöglichen es Ihnen, jegliche Art von Dokumenten zu erstellen. Mit Torten-, Balken-, Liniendiagrammen und Bildern werden komplexe Informationen in einem leicht verständlichen Format vermittelt. Damit erreichen Sie eine Verbesserung der Lesbarkeit und der Kundenwahrnehmung.

Nutzen Sie CSF Designer, um Ihre Kundendokumente zu personalisieren und Ihre Kunden zielgruppengerecht anzusprechen. Hier einige Anwendungsbeispiele:

### Geschäftskorrespondenz

- Erstellung von Verträgen, Formularen und anderer Korrespondenz
- Wiederverwendbare Vorlagen für schnelle Dokumentenerstellung mit einheitlichem Design

### Marketing und Newsletter

- Einfache Erstellung grafikintensiver Designs
- Bildauswahl anhand bestimmter Kriterien
- Präsentation mächtiger statistischer Informationen mit Hilfe von Diagrammen

### Transaktionsdokumente

- Verständliche Darstellung in Wort und Bild durch umfassende Formatierungsmöglichkeiten
- Fließende Transaktionstabellen
- Aufforderung zur Kundenaktivität mit personalisierten Mitteilungen

**Klassisches Beispiel**  
hierfür ist der  
**Kontoauszug.**  
Ein gut formatierter, klarer  
Kontoauszug, der einfach  
zu lesen ist, kann die  
Anzahl der Nachfragen  
reduzieren, den Aufruf zum  
Handeln verstärken und die  
Kundenbeziehungen  
verbessern.

  
FIS KORDOBA Musterbank

FIS KORDOBA Musterbank, Barfuhler Str. 18, 80339 München

Frau Sabine Müller Moerikestr. 7 81543 Muenchen	Datum Anspruchspartner Telefon Kontoinhaber Kontonummer IBAN BIC	22.10.2014 Max Müller 089 / 123 45 - 67 Sabine Müller 1000 001 202 DE49 7777 7771 1000 0012 02 MUBADEMM001
--	--	--

**Kontoauszug**

Auszug Nr.	Seite	Datum	Umsatzzeitraum	Letzter Auszug
7	1 von 1	30.09.2014	31.08.2014 - 30.09.2014	Nr. 6 vom 31.08.2014

Buchung	Valuta	Buchungsinformation	Zu Ihren Lasten	Zu Ihren Gunsten
31.08		Ihr alter Kontostand: EUR		2.500,00+
01.09	01.09	Dauerauftrag	1.200,00-	
15.09	15.09	Lastschrift	88,56-	
22.09	22.09	Lastschrift	51,18-	
29.09	29.09	Gehalt		3.058,51+
30.09	30.09	Abschluss Abschluss Konto laut Zinsen und Gebühren per 30.09.2014 BIC: MUBADEMM001 IBAN: DE497777713000001159		5,00-
30.09		Ihr neuer Kontostand: EUR		4.215,77+

FIS KORDOBA Musterbank  
Barfuhler Str.  
80339 München  
BIC: MUBADEMM001 | BLZ: 777 777 71

Aufenthaltskontostandbesitzer: Max Müller  
Vorstand: Ernst Herberich (Präsident)  
27. Jahres-Fu  
Katharina Bank

filz München  
AG München, HRB 1234  
100 Marktstr. | DE 123 456 789

Internet: www.bank.de  
E-Mail: info@bank.de  
Tel.: 0180 123456  
Mitglied im Einlagenversicherungsfonds

## Transpromo

Der Begriff Transpromo steht für „transactional promotion“. Transpromo ist eine Kommunikationsstrategie, die Kundenkorrespondenz mit Marketing-Nachrichten verknüpft.

Unangeforderte Werbung wie z.B. Wurfungen landen beim Empfänger meist schnell im Papierkorb. Transaktionsdokumente, wie der Kontoauszug, enthalten für den Empfänger wichtige Informationen und werden deshalb vom Empfänger genau gelesen. Dies hat den Vorteil, dass auch zusätzliche Werbeinformationen mit hoher Wahrscheinlichkeit beachtet werden. Es entstehen keine Zusatzkosten für den Druck und keine Protokosten für den Versand von Beilagen.

Transaktionsdokumente, ergänzt durch relevante Kundeninformationen und gezielte Farbakzente, können die Kundenbeziehungen stärken und den Absatz steigern. Durch den geschickten Einsatz von Marketing-Botschaften auf dem Kundenanschreiben können Unternehmen die Kosten reduzieren und die Rücklaufquote von Marketing-Aktionen erhöhen.

## White Space Management

Der Schlüssel ist die Erreichbarkeit des Lesers. Die Platzierung ist entscheidend! Mit dem CSF Designer können Sie steuern, wo welcher Inhalt platziert wird. Zusätzlich hilft das White Space Management freie Werbefläche zu nutzen, ohne eine zusätzliche kostentreibende Seite zu produzieren.

CSF Designer ermöglicht Ihnen den gesamten verfügbaren Platz bestmöglich zu Ihrem Marketing-Vorteil zu nutzen.

The image displays three versions of a Bethpage bill insert, demonstrating different placements of a 'Online Bill Pay' advertisement. Each version includes a table of account activity and a footer with the Bethpage logo and page number.

Post Date	Trans Date	Description	Balance Amount	Trans Amount
05/05	05/05	Self-Purchase		50.00
05/05	05/05	Stephen C Nelson, 39 Friesland	2,300.00	
05/05	05/05	Self-Purchase		40.00
05/05	05/05	Application 002 (2) Laga (F)	2,260.00	
05/05	05/05	Share Draft 003 Trax # 20020 (F)	2,260.00	60.00
<b>Ending Balance</b>			<b>2,200.00</b>	

**Online Bill Pay**  
*It's easy!*

- Online Bill Payment is available 24/7/365.
- Online Bill Payment is Free for members who have Direct Deposit to a Bethpage account (monthly fee for Online Bill Payment users without Direct Deposit is \$5.00).
- You can schedule recurring payments, as well as make single payments.
- Available customized reporting of bill payment history, for greater control of your personal finances.

Bethpage  
Federal Credit Union  
Page 1 of 2

**Online Bill Pay**  
*It's easy!*

- Online Bill Payment is available 24/7/365.
- Online Bill Payment is Free for members who have Direct Deposit to a Bethpage account (monthly fee for Online Bill Payment users without Direct Deposit is \$5.00).
- You can schedule recurring payments, as well as make single payments.
- Available customized reporting of bill payment history, for greater control of your personal finances.

Bethpage  
Federal Credit Union  
Page 1 of 2

*Pay online or  
view your account at  
www.bethpage.com/billpay*

Bethpage  
Federal Credit Union  
Page 1 of 2

## Lösungsangebot

### Kundenmitteilungen aus K-CORE24 und K-GS

Mit CSF Designer wird ein Outputmanagement-System für unser Corebanking-System K-CORE24 sowie der Wertpapierlösung K-GS und weitere Anwendungen der Bank angeboten. K-CORE24 und K-GS erzeugen für die Erstellung von Kundenmitteilungen Nettodaten für das Outputmanagement-System. FIS KORDOBA unterstützt Ihre Kunden mit einer KORDOBA-Standard-Schnittstelle zum CSF Designer. Für die wichtigsten Kundenmitteilungen werden Musterbelege zur Verfügung gestellt. Um sich ideal bei Ihren Kunden zu präsentieren, können Sie alle Dokumente individuell gestalten.

### Eigenanwender oder Servicekonzept

CSF Designer kann von Ihnen im eigenen Rechenzentrum betrieben werden. Für Kreditinstitute, die die damit verbundenen Aufgaben auslagern möchten, bietet FIS KORDOBA ein umfassendes Servicekonzept an. Der Betrieb und die Steuerung der Lösung erfolgt dabei im FIS KORDOBA-Rechenzentrum. Das Application Management wird ebenfalls von FIS KORDOBA durchgeführt. Die Angebotspalette wird durch ein Druckproviding ergänzt. Durch das Kostensplitting in der IT-Infrastruktur, der Wartung sowie der Dokumentenpflege ist eine optimierte Kundenkorrespondenz mit niedrigen, kalkulierbaren Kosten möglich.

### Consultingleistungen

FIS KORDOBA bietet als Abrundung des Lösungsangebotes Consultingleistungen an, z.B. im Rahmen des Einführungsprojektes zur Implementierung und Nutzung der CSF Designer Produktkomponenten. Die Zusammenarbeit mit dem Kunden erfolgt dabei auf Basis einer gemeinsam abgestimmten Projekt-Vorgehensweise.



---

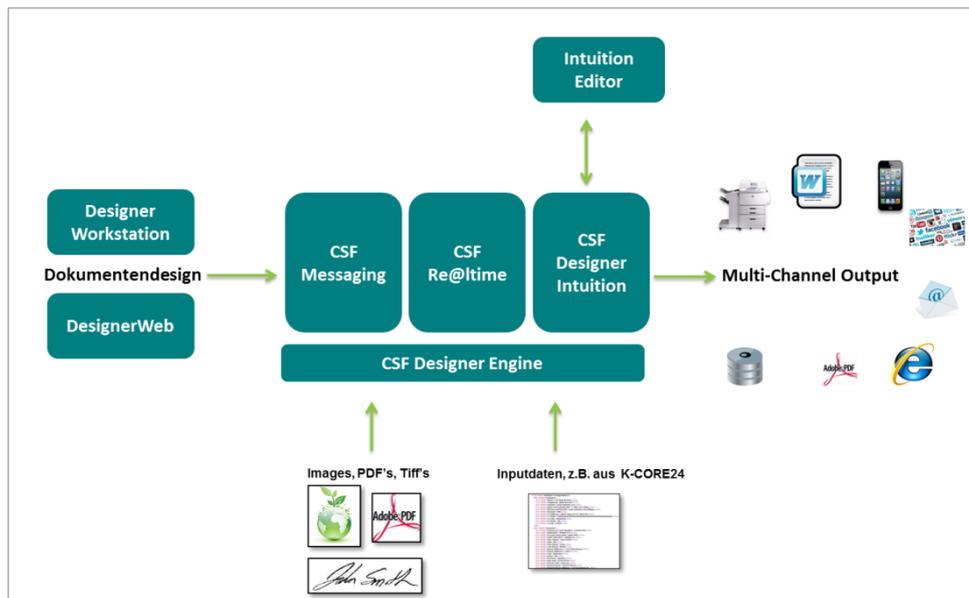
## Architektur

---

Die Dokumentenvorlagen werden über die CSF Designer Workstation erstellt. Bestimmte Dokumentenbausteine können durch die Fachabteilung über DesignerWeb bearbeitet werden.

Die CSF Designer Batch Engine nimmt verschiedene Inputformate entgegen (z.B. CSV, XML). Die Dokumente werden in entsprechenden Output-Formaten (AFP / PDF / andere) generiert.

Die CSF Designer Re@ltime Engine wird aufgerufen, um individuelle Dokumente direkt zu erstellen. Beide Module (Batch und Re@ltime) verwenden die gleichen CSF Designer Dokumentvorlagen. Dadurch werden exakt die gleichen Output-Dateien erstellt.



CSF Designer Architektur

CSF Designer ermöglicht Multi-Channel-Output und kann einfach an Drittsysteme angebunden werden (E-Mail Server, Archivierungssysteme, Web-Publishing mit ansprechendem Design abhängig vom Endgerät wie Smartphones, Tablets, etc.).

CSF ist auf UNIX, Linux und Windows Plattformen einsetzbar. Als Datenbank wird Oracle oder SQL Server genutzt.

---

## Referenzen

---

CSF Designer wird von ca. 1.000 Anwendern aus unterschiedlichen Branchen genutzt. Etwa ein Viertel davon ist Eigenanwender und ca. 750 Anwender sind Servicemodell-Kunden. CSF wird weltweit eingesetzt und ist in 25 Ländern installiert. In Deutschland wird CSF Designer von einer führenden privaten Regionalbank zusammen mit dem Core-Banking-System von FIS KORDOBA genutzt. Im deutschsprachigen Raum setzt zudem die drittgrößte Bank der Schweiz seit vielen Jahren CSF erfolgreich ein.

## Ausblick

CSF Designer wurde mit Fokus auf die Anforderungen von Kreditinstituten an das Output-Management speziell für Banken entwickelt.

Das Produkt wird ständig gemäß den Marktanforderungen weiterentwickelt. Hier ist beispielsweise der „Mobile First“ Ansatz zu nennen: Dokumente werden von Verbrauchern meist als erstes auf ihrem Smartphone oder Tablet betrachtet. Responsive Design in HTML5 optimiert die Darstellung auf unterschiedliche Endgeräte (device aware documents). Das Layout wird automatisch je nach Bildschirmgröße angepasst. Bei zu wenig Platz können Informationen ausgeblendet bzw. alternativ dargestellt werden.



Device Aware Documents