



SMARTPATH™

Die neue Ära der Omnichannel- Orchestrierung

Wie intelligente Kommunikation Ihre
Organisation transformiert



Wenn Kommunikation zum Engpass wird

Versicherungen, Finanzdienstleister oder Gesundheitsdienstleister sehen sich mit hohen Wartezeiten, steigenden Kosten, unvollständigen Kundenvorgängen, verlorenen Formularen und frustrierten Teams konfrontiert. Die Ursache ist ein Geflecht aus getrennten Kanälen, manuellen Prozessen und veralteten Tools, das verhindert, dass Kundinnen und Kunden einfach das tun können, was sie eigentlich wollen: einen Vorgang abschließen.

Genau hier stellt sich die eigentliche Herausforderung: Einerseits erwarten ihre Kundinnen und Kunden nahtlose, digitale und sofortige Interaktionen, andererseits verhindern strenge regulatorische Vorgaben, Legacy-Systeme und organisatorische Silos genau diese Form der Kommunikation.

Viele Organisationen versuchen, dieses Problem mit neuen Kanälen oder zusätzlichen Tools zu lösen, doch statt echter Fortschritte entstehen so häufig nur weitere Insellösungen.

Was fehlt, ist eine intelligente Orchestrierung. Genau hier setzt SmartPATH™ an.



Der Wandel von fragmentierten Kanälen zu vernetzten Erlebnissen

Unternehmen sehen sich zunehmend mit denselben Herausforderungen konfrontiert:

- **Manuelle Nachfass-Aktionen** blockieren Fachkräfte.
- **Fehlgeschlagene Zustellungen** verzögern Vorgänge.
- **Unvollständige Formulare** verursachen Rückfragen.
- **Getrennte Tools** erschweren eine konsistente Ansprache.
- **Regulatorische Anforderungen** machen jeden Fehler teuer.

Die Folge: Kunden verlieren Vertrauen, Prozesse ziehen sich unnötig in die Länge, Kosten steigen – und das obwohl digitale Kanäle längst etabliert sind.

Was fehlt, ist ein verbindendes Element, das alle Interaktionen sinnvoll zusammenführt.



SMARTPATH™

Die Idee hinter SmartPATH

SmartPATH ist die Antwort auf diese Lücke: Eine cloudbasierte Plattform für Omnichannel-Orchestrierung, speziell entwickelt für Unternehmen, die **geschäftskritische, regulierte Kommunikation** sicher, zuverlässig und in Echtzeit steuern müssen.

Statt einzelne Nachrichten zu versenden, orchestriert SmartPATH **echte, bidirektionale Gespräche** über E-Mail, SMS, Push Nachrichten, digitale Portale oder – wenn nötig – über klassischen Print als automatischen Failover.

SmartPATH macht aus isolierten Touchpoints eine durchgängige, intelligente Customer Journey.



Wie SmartPATH Ineffizienzen eliminiert – eine beispielhafte Journey

Stellen Sie sich das Onboarding einer Bankkundin vor.

In vielen Organisationen heute:



1. Die Kundin beginnt einen Antrag, bricht aber ab.



2. Eine manuelle Erinnerung wird erstellt.



3. Der Kundenservice greift nach Tagen ein.



4. Die Kundin verliert das Interesse oder wechselt zu einem Wettbewerber.



Mit SmartPATH läuft es anders:

- 1 Die Kundin beginnt einen Antrag online. Im ersten Schritt gibt sie grundlegende Kontaktdaten an.
- 2 Das Formular erkennt, dass ein Pflichtfeld fehlt. Der Antrag kann erst abgeschlossen werden, wenn alle Angaben vollständig sind.
- 3 Im Anschluss erhält die Kundin automatisch eine personalisierte Nachricht über ihren bevorzugten Kanal, die den Bearbeitungsstand ihres Antrags anzeigt.
- 4 Bleibt die Nachricht ungelesen, folgt ein automatischer Kanalwechsel – z. B. von E-Mail zu SMS.
- 5 Wird die SMS beantwortet, werden die Daten sofort validiert.
- 6 Automatisierte KI-Agenten lösen den nächsten Schritt aus und führen die Kundin zum Abschluss.

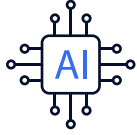
Jeder Schritt ist in Echtzeit, intelligent, regelkonform und vollständig automatisiert.

Das Ergebnis: Schnellere Abschlüsse, weniger manuelle Aufgaben, geringere Kosten und eine Kundenerlebnis, das sich nach modernem Banking anfühlt.

Die Kernfähigkeiten von SmartPATH

SmartPATH kombiniert eine Vielzahl moderner Funktionen, die zusammen ein neues Level an automatisierter Kundenkommunikation ermöglichen.





1. KI-gestützte Entscheidungslogik

SmartPATH analysiert Kundenverhalten in Echtzeit und trifft automatisierte Entscheidungen:

- Welche Nachricht ist jetzt relevant?
- Welcher Kanal ist am effektivsten?
- Welche regulatorischen Vorgaben müssen beachtet werden?
- Welche Schritte sollen folgen, wenn ein Kunde nicht reagiert?

Durch die Einbindung von Sentiment-Analyse und KI-Agenten können Interaktionen nicht nur automatisiert, sondern auch über klassische Personalisierung hinaus dynamisch an Tonalität und Kontext angepasst werden.



2. Omnichannel-Zustellung mit Failover

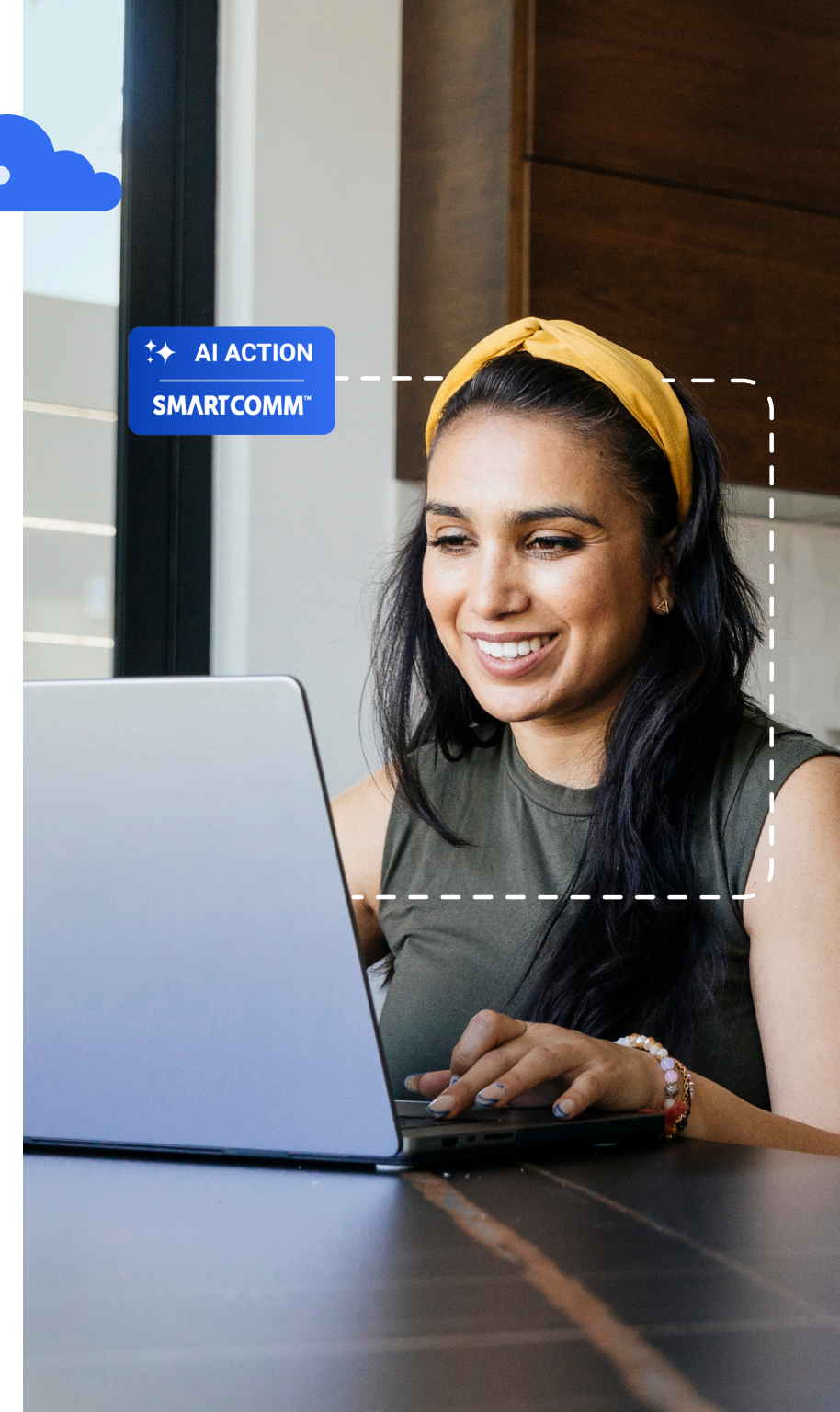
Unterstützte Kanäle umfassen u. a.:

- E-Mail
- SMS
- Push Nachrichten
- Digitale Portale
- Dokumentausgabe über SmartCOMM
- Printkommunikation als automatisches Failover

Unternehmen können in SmartPATH festlegen, dass bei einer fehlgeschlagenen digitalen Zustellung automatisch auf einen anderen Kanal gewechselt wird.



AI ACTION
SMARTCOMM™





3. Low-Code-Orchestrierungsoberfläche

SmartPATH ermöglicht es Fachbereichen, komplexe Journeys zu gestalten, ohne Programmierung:

- Drag-and-drop-Entscheidungslogik
- Low-Code-Konfiguration
- Schnelles Testen und Ausrollen
- Sofortige Anpassungen bei regulatorischen Änderungen

Damit entfallen IT-Engpässe und Innovation wird zum kontinuierlichen Prozess.



4. Echtzeit-Analysen und vollständige Transparenz

Dashboards machen sichtbar:

- Erfolgsquoten
- Kanalperformance
- Abbruchstellen
- Compliance-Status
- Kundenverhalten in Echtzeit

Dadurch können Organisationen Workflows in Minutenschnelle optimieren.



5. Nahtlose Integration ins Unternehmens-Ökosystem

SmartPATH ist vollständig kompatibel mit:

- SmartCOMM (Customer Communications Management)
- SmartIQ (Datenerfassung & intelligente Formulare)
- SmartHUB (Digitale Archivierung)

Zusätzlich stehen vorkonfigurierte Integrationen bereit, u. a. für:

- Salesforce
- Snowflake
- AWS
- Weitere führende Plattformen

Daten fließen ohne Silos, ohne manuelle Exporte und ohne zusätzliche Tools.



Die zentralen Vorteile für Unternehmen

SmartPATH verändert die Art und Weise, wie Unternehmen kommunizieren.



Höheres Kundenengagement

Durch orchestrierte, personalisierte Interaktionen erleben Kundinnen und Kunden Kommunikation, die relevant, konsistent, zeitnah und auf ihre Präferenzen abgestimmt ist. Das stärkt Vertrauen, bindet Kundinnen und Kunden und erhöht die Reaktionsbereitschaft.



Abschlüsse maximieren, besonders bei Formularen

Viele Vorgänge scheitern an unvollständigen Schritten. SmartPATH nutzt intelligente Erinnerungen, verhaltensbasierte Hinweise, dynamisches Routing und flexible Kanalwechsel, um Kundinnen und Kunden zuverlässig ans Ziel zu führen.

Das Ergebnis: deutlich höhere Abschlussquoten, messbar und skalierbar.





Betriebskosten massiv senken

SmartPATH automatisiert Follow-ups, Datenerfassung, Validierung, Kanalwechsel, Zustell-Nachverfolgung, Erinnerungen.

Damit lassen sich Tausende Interaktionen von teuren Callcentern in effiziente Self-Service-Kanäle verschieben.

Unternehmen verzeichnen dadurch geringere Kosten, kürzere Bearbeitungszeiten, skalierbare Prozesse und zufriedenere Kunden; alles ohne zusätzliches Personal.



Mehr Agilität, weniger IT-Abhängigkeit

Fachbereiche können Workflows erstellen, anpassen, testen und optimieren, alles ohne IT.

Das bedeutet: schnellere Reaktion auf Veränderungen, höhere Innovationsgeschwindigkeit und weniger Engpässe.



Digitale Transformation beschleunigen

SmartPATH ersetzt druckzentrierte oder manuelle Kommunikationsprozesse durch sichere digitale Journeys, skalierbare Cloud-Architektur und integrierte Workflows über alle Kanäle hinweg.

Der Vorteil: Transformation ohne Unterbrechung der bestehenden Systeme.



Compliance in jeder Interaktion

Besonders in regulierten Branchen entscheidend: SmartPATH erfüllt Standards wie ISO 27001:2013, SOC2, HIPAA, GDPR / UK-GDPR und CCPA.

Regelwerke werden automatisch in die Prozesse eingebettet, Fehler werden minimiert und Risiken reduziert.



Branchen, die von SmartPATH profitieren

SmartPATH wurde speziell für regulierte Branchen entwickelt. Die folgende Auswahl zeigt typische Anwendungsfälle.

Finanzdienstleistungen

- Onboarding-Steuerung
- Erinnerungen zur Kontoaufladung
- Management und Nachbearbeitung von Kredit- und Darlehensanträgen
- Serviceanfragen für Kreditkarten

Beispiel:

Ein Kunde beginnt einen Darlehensantrag, und stockt beim Upload eines Dokuments. SmartPATH erkennt das, sendet automatisierte Hinweise und sorgt dafür, dass der Vorgang ohne manuelle Eingriffe fortgeführt wird.



Versicherungen

- Nachverfolgung von Angebotsanfragen
- Erinnerungen und Nachforderungen zu Schadenmeldungen
- Zahlungserinnerungen für Policen
- Anfragen zu Vertragsänderungen
- Hinweise auf anstehende Verlängerungen

Beispiel:

Ein Versicherer erhält unvollständige Schadenmeldungen und muss nachfordern. SmartPATH automatisiert diesen Prozess vollständig, inklusive bidirektionaler SMS-Kommunikation.

Gesundheitswesen

- Prüfung der Leistungsberechtigung
- Gesundheitsrisikobewertungen
- Einreichung von Leistungsanträgen
- Adressänderungen
- Tarifwechsel, Beschwerden und Einsprüche

Beispiel:

Eine Krankenkasse kann Adressänderungen direkt über eine bidirektionale SMS abwickeln, ohne Callcenter und ohne manuelle Eingriffe.



Implementierung – schnell, sicher, skalierbar

Viele Unternehmen fürchten lange Implementierungszeiten oder komplexe Migrationsprojekte. SmartPATH wurde genau dafür entwickelt, diese Hürden zu vermeiden.

- **Cloud-native Architektur**
- **Vorbereitete Integrationen**
- **Low-Code-Umgebung**

Die meisten Organisationen können innerhalb weniger Wochen produktiv starten.

Einmal live, lässt sich SmartPATH unbegrenzt skalieren, egal ob Millionen zusätzlicher Transaktionen, neue Kanäle, weitere Fachbereiche oder neue regulatorische Anforderungen hinzukommen.



Infobox: Ist SmartPATH die richtige Lösung für Ihr Unternehmen?

SmartPATH passt, wenn als Ziel gilt:

- manuelle Prozesse zu eliminieren,
- mehr Abschlüsse in weniger Zeit zu erzielen,
- Kosten zu senken,
- Compliance sicherzustellen,
- Kunden zu begeistern,
- Fachbereiche zu befähigen,
- Silos aufzulösen,
- digitale Transformation zu beschleunigen.

Kurz gesagt: Wenn Ihre Organisation orchestrierte, relevante und sichere Kommunikation über alle Kanäle hinweg benötigt, ist SmartPATH die Lösung.

98% Antwortquote

Erinnerung

Eine **SMS** senden und auf eine Antwort warten

✓ Gesendet

Zweite Erinnerung verzögern
3 Tage

Erinnerung

Senden Sie eine WhatsApp-Nachricht und warten Sie auf eine Antwort.

✓ Gesendet

Zweite Erinnerung verzögern
2 Tage

Antwort

Alle empfangenen Profildaten wurden an das Kernsystem weitergeleitet.

✓ Erhalten



Die Zukunft gehört der intelligenten Orchestrierung

Wir leben in einer Zeit, in der die Qualität der Kommunikation den Unterschied macht. Kundinnen und Kunden vergleichen nicht mehr nur Produkte oder Services – sie vergleichen Erlebnisse. Schnelligkeit, Relevanz und Einfachheit entscheiden darüber, ob ein Vorgang erfolgreich abgeschlossen wird oder abbricht.

SmartPATH bietet Unternehmen die Möglichkeit, diese Erwartungen nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

Mit KI-gestützter Entscheidungslogik, nahtloser Integration, automatisierten Workflows und Omnichannel-Kommunikation bringt SmartPATH Ordnung, Effizienz und Intelligenz in jeden Kundenkontakt.

Für Unternehmen bedeutet das: **Mehr Engagement. Weniger Kosten. Höhere Abschlüsse. Schnellere Transformation. Und vor allem: zufriedene Kundinnen und Kunden.**

