



REDpaper.

CCM-Systeme im Kontext BFSG

Content

Inklusion im Fokus.....	2
Barrierefreiheit im digitalen Raum: Eine Verpflichtung für alle.....	2
Grundlegendes zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG).....	2
CCM-Systeme im Kontext des BFSG	3
Wie CCM-Systeme zur Barrierefreiheit beitragen.....	3
Zentrale Verwaltung sichert barrierefreie Standards	3
Barrierefreie Kundenkommunikation mit PDF/UA.....	3
Content Excellence bedeutet auch Barrierefreiheit.....	4
Technische Standards einhalten	4
Exkurs: Die vier Prinzipien der Barrierefreiheit.....	4
Barrierefreie Kundenkommunikation – zusätzliche Potenziale.....	6
Verbesserte Customer und User Experience (CX & UX)	6
Effizientes und ressourcenschonendes Content Design.....	6
Positive Reputation und attraktives Branding.....	6
Zusammenfassung und Ausblick	6
Über kwsoft®	7

Inklusion im Fokus

Barrierefreiheit im digitalen Raum: Eine Verpflichtung für alle

In Deutschland leben etwa 13 Millionen Menschen mit Beeinträchtigungen, von denen rund 8 Millionen als schwerbehindert gelten. Bereits im Jahr 2006 definierten die Vereinten Nationen den ungehinderten Zugang zu Information und Kommunikation als grundlegendes Menschenrecht. Dieses Recht erstreckt sich auch auf digitale Angebote. Öffentliche Stellen in Deutschland und der EU sind deshalb seit 2016 verpflichtet, ihre digitalen Angebote barrierefrei zu gestalten. Ab dem 28. Juni 2025 tritt das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz ([BFSG](#)) in Kraft und erfasst nun auch nicht-öffentliche Unternehmen (Privatunternehmen). Erstmals sind damit private Wirtschaftsakteure zur Barrierefreiheit verpflichtet, wenn ihre Produkte oder Dienstleistungen in den Anwendungsbereich des Gesetzes fallen.

Das BFSG wurde im Juli 2021 in Deutschland verabschiedet und setzt den European Accessibility Act ([EAA](#)) um. Der EAA ist eine EU-Richtlinie zur Barrierefreiheit mit dem Ziel, dass alle Menschen ein selbstbestimmtes Leben führen können.

Grundlegendes zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Das BFSG definiert Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen, die nach dem 28.06.2025 in den Verkehr gebracht oder für Verbraucherinnen und Verbraucher erbracht werden. Dies betrifft unter anderem den gesamten Online-Handel, Hardware, Software, den überregionalen Personenverkehr und Bankdienstleistungen. Die Verordnung zum BFSG präzisiert diese Anforderungen. Bei Nichteinhaltung können Marktüberwachungsbehörden Maßnahmen ergreifen, um die Bereitstellung von Produkten oder Dienstleistungen zu beschränken oder zu untersagen. Teilweise ausgenommen sind Kleinunternehmen.

Die Barrierefreiheitsanforderungen gelten unter anderem in folgenden Bereichen:

Hardware-Systeme:

- Selbstbedienungsterminals wie Zahlungsterminals, Geldautomaten, Fahrausweisautomaten und Check-in-Automaten
- Verbraucherendgeräte mit interaktivem Leistungsumfang, die für Telekommunikationsdienste oder den Zugang zu audiovisuellen Mediendiensten verwendet werden
- E-Book-Lesegeräte

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr:

- Webseiten und Apps
- Elektronische Tickets und Ticketdienste
- Bereitstellung von Verkehrsinformationen
- Bankdienstleistungen für Verbraucher
- E-Books und hierfür bestimmte Software

CCM-Systeme im Kontext des BFGS

Unternehmen mit einem hohen Kommunikationsaufkommen setzen häufig Customer Communication Management (CCM)-Systeme ein. Diese Systeme bieten eine effiziente Möglichkeit, große Mengen an Kundenkommunikation zu erstellen, zu verwalten und zu automatisieren. Insbesondere in Branchen wie Banken, Versicherungen, Telekommunikation und E-Commerce sind CCM-Systeme weit verbreitet. Sie ermöglichen personalisierte Kommunikation über verschiedene Kanäle wie E-Mail, SMS, Brief und Onlineportale. Die Zielgruppe dieser Unternehmen sind zumeist Verbraucherinnen und Verbraucher.

CCM-Systeme sind im Kontext des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes daher von entscheidender Bedeutung, da sie dazu beitragen, barrierefreie Kommunikation für alle Nutzerinnen und Nutzer zu gewährleisten. Im Zentrum stehen hierbei die **Erzeugung und Bereitstellung digitaler Informationen und Dokumente per E-Mail**. Hierzu gehören insbesondere Transaktionsinformationen wie:

- Lieferscheine
- Rechnungen
- Mahnungen
- Mitteilungen über Kontostände
- Vertragsbestätigungen und -entwicklungen
- Allgemeine Geschäftsbedingungen

Oder auch Dokumente mit werblichem Charakter.

Wie CCM-Systeme zur Barrierefreiheit beitragen

Gemäß BFGS sind Unternehmen dazu verpflichtet, sicherzustellen, dass ihre Produkte und Dienstleistungen, einschließlich elektronischer Dokumente, barrierefrei sind. Dies bedeutet, dass sie für Menschen mit verschiedenen Arten von Behinderungen uneingeschränkt zugänglich sein müssen. CCM-Systeme sind hier eine Schlüsselkomponente, indem sie eine Struktur bereitstellen, um barrierefreie Inhalte zu erstellen, zu verwalten und zu verteilen.

Zentrale Verwaltung sichert barrierefreie Standards

CCM-Systeme ermöglichen eine zentrale Verwaltung von Inhalten und Vorlagen. Dies stellt sicher, dass alle erstellten Inhalte den Anforderungen der Barrierefreiheit entsprechen und dass diese Standards über verschiedene Kommunikationskanäle hinweg konsistent eingehalten werden.

Barrierefreie Kundenkommunikation mit PDF/UA

Dokumente sind ein integraler Bestandteil vieler Abläufe im genannten Geltungsbereich sowie darüber hinaus. Beispielsweise erhalten Kunden in Online-Shops Rechnungen im PDF-Format per E-Mail, Betriebsanleitungen werden oft als PDF zum Herunterladen bereitgestellt, und auch Online-Tickets für Veranstaltungen wie Konzerte oder Kinovorstellungen werden häufig in diesem Format ausgegeben.

Der PDF Sub-Standard UA (steht für Universal Accessibility, sprich „Universeller Zugang“) ermöglicht im CCM-System die Erstellung von Dokumenten, die den Anforderungen für barrierefreie PDF-Dokumente entsprechen.

Content Excellence bedeutet auch Barrierefreiheit

Content Excellence ist ein Konzept, das sich auf die Erstellung von hochwertigen Inhalten konzentriert, die sowohl informativ und ansprechend sind als auch für jeden zugänglich. CCM-Systeme bieten hier die richtigen Tools, Features, Hilfsmittel und Umgebungen an, um Content effizient und BFSG-konform zu erstellen.

Technische Standards einhalten

CCM-Systeme sind darauf ausgelegt, technische Standards wie die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) zu erfüllen, die bereits heute für öffentliche Stellen wie Krankenkassen gelten. Diese Standards legen fest, wie digitale Inhalte für Menschen mit Behinderungen zugänglich sein müssen. Beispielsweise müssen Dokumente so gestaltet sein, dass sie von Bildschirmleseprogrammen interpretiert werden können und bestimmte Anforderungen an die Bedienbarkeit erfüllen.

Exkurs: Die vier Prinzipien der Barrierefreiheit

Fachautoren und Content Designer können sich bei der Erstellung von barrierefreien Inhalten und Dokumenten an den vier Prinzipien der Barrierefreiheit, wie sie in den Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) des World Wide Web Consortiums (W3C) definiert sind, gut orientieren. Sie bilden das Fundament für barrierefreies Webdesign und barrierefreie Dokumente.



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an barrierefreiheit-dienstekonsolidierung.bund.de

Ein klares Verständnis für die Prinzipien der Barrierefreiheit ist der Schlüssel zur Erstellung von Inhalten, die für alle zugänglich sind. Im Folgenden finden Sie ein paar Beispiele, worauf es im Speziellen bei barrierefreien Dokumenten ankommt:

Wahrnehmbarkeit:

- Textalternativen für nicht-textuelle Inhalte bereitstellen.
- Inhalte so gestalten, dass sie auch bei eingeschränkter Wahrnehmung klar erkennbar sind (Textgröße, Farbe, Kontrast).

Bedienbarkeit:

- Die Bereitstellung von Funktionen, die über die Tastatur bedienbar sind.
- Hilfen zur Navigation bereitstellen, um das Finden von Inhalten zu erleichtern.
- Übersichtliche Strukturierung der Inhalte mittels Überschriften, Absätzen und Listen (korrektes Tagging).

Verständlichkeit:

- Sprache und Inhalt einer barrierefreien Website sind für alle Menschen, auch für Nichtmuttersprachler oder Menschen mit Lernschwierigkeiten, leicht zu verstehen (z. B. durch übersichtliche Formulare und Leichte Sprache).

Robustheit:

- Kompatibilität mit aktuellen und zukünftigen Benutzerwerkzeugen sicherstellen, z.B. verschiedene Browser, Möglichkeit zum Einsatz verschiedener assistiver Technologien.
- Überprüfung von Dokumenten mit dem PDF Accessibility Checker (PAC). Sie finden ihn hier: <https://pac.pdf-accessibility.org/de>

TIPP:

PDF Accessibility Checker (PAC)

Der PAC ist ein kostenloses Programm der PDF/UA Foundation zum Prüfen barrierefreier PDF-Dokumente. Mit dem PAC kann jeder prüfen, ob die PDF-Dokumente den ISO-Standard für zugängliche PDFs erfüllen.

Barrierefreie Kundenkommunikation – zusätzliche Potenziale

Durch den Abbau von Kommunikationshindernissen können Firmen eine inklusive Umgebung schaffen, die alle Kunden gleichermaßen anspricht und so ein breiteres Publikum erreicht. Barrierefreiheit ist also vor allem auch eine Frage des Mindsets und muss von Textern und Content Designern bereits beim Erstellen digitaler Kundenkommunikation mitgedacht werden.

Darüber hinaus ergeben sich positive Nebeneffekte, die es Unternehmen ermöglichen, ihre Marktposition zu stärken.

Verbesserte Customer und User Experience (CX & UX)

Wenn die Struktur und die Inhalte der digitalen Angebote auf die bestmögliche Nutzbarkeit optimiert werden, verbessert sich automatisch das Nutzererlebnis für alle. Denn barrierefreie Angebote integrieren nicht nur sinneseingeschränkte Menschen. Sie ermöglichen auch allen anderen Nutzerinnen und Nutzern eine bessere Lesbarkeit und möglichst einfache Interaktion mit dem Content.

Effizientes und ressourcenschonendes Content Design

Die gesetzlichen Vorgaben zur Barrierefreiheit setzen voraus, dass digitale Dokumente, Anwendungen, Webseiten und der elektronische Geschäftsverkehr sauber und standardkonform programmiert sein müssen. Dies hat zur Folge, dass barrierefreie Plattformen technisch fast automatisch deutlich schlanker sind (bzw. sein müssen) als nicht-barrierefreie.

Positive Reputation und attraktives Branding

Nicht zuletzt ist Barrierefreiheit auch ein Kennzeichen für ein gesellschaftlich verantwortungsbewusstes Unternehmen. Indem Unternehmen proaktiv Benutzerfreundlichkeit, Diversität und Inklusion unterstützen und sicherstellen, dass ihre digitalen Angebote und Kommunikationswege für jeden zugänglich sind, demonstrieren sie, dass sie für die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden eintreten. Markenbindung und -image werden so nachhaltig gestärkt.

Zusammenfassung und Ausblick

In Deutschland leben etwa 13 Millionen Menschen mit Beeinträchtigungen, davon weit über eine halbe Million sehbehinderte und blinde Menschen. Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) fördert deren gleichberechtigte und diskriminierungsfreie Teilhabe. Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr müssen deshalb spätestens bis zum 28. Juni 2025 barrierefrei zugänglich sein. Öffentliche Stellen sind bereits seit 2016 hierzu verpflichtet. Diese Anforderung zu erfüllen, ist eine komplexe Herausforderung und alles andere als trivial. Hier schafft nur eine professionelle CCM-Lösung Abhilfe, die standardmäßig auch barrierefreien Content erstellen und verteilen kann.

Darüber hinaus ist eine barrierefreie Kundenkommunikation gut für die Customer Experience. Von der Optimierung digitaler Inhalte für maximale Nutzbarkeit profitieren nicht nur Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen, sondern alle Nutzerinnen und Nutzer genießen eine gesteigerte Lesbarkeit und Interaktion. Außerdem führt ein effizientes und ressourcenschonendes Content Design zu technisch optimierten Plattformen, die nicht nur zugänglicher, sondern auch wirtschaftlicher sind. Unternehmen, die Barrierefreiheit proaktiv umsetzen, stärken zudem ihre Reputation und ihr Branding, indem sie zeigen, dass sie die Bedürfnisse aller Kunden und Mitarbeiter ernst nehmen. Dies trägt zu einer stärkeren Markenbindung und einem positiven Unternehmensimage bei und unterstreicht die soziale Verantwortung des Unternehmens.

Über kwsoft®

Die kühn & weyh Software GmbH, kurz kwsoft®, ist ein Softwarehersteller und bietet Lösungen zur Organisation und Steuerung der Kundenkommunikation – kurz Customer Communication Management CCM. Unser Motto „**creating communication**“ bringt das Leitmotiv unseres Handelns auf den Punkt: aktiv und kontinuierlich Kommunikationsprozesse anstoßen und befördern, die den dynamischen Austausch zwischen Unternehmen und deren Kundinnen und Kunden sowie Interessentinnen und Interessenten voranbringen und am Laufen halten. Diese Kommunikation ist umso erfolgreicher, je mehr die empfangenden Personen an den kommunikativen Berührungspunkten oder Touchpoints positive Erlebnisse haben. Das ist dann der Fall, wenn die richtigen Botschaften in der richtigen Form zur richtigen Zeit auf dem richtigen Kanal ankommen. Das ist unsere Profession, dafür steht kwsoft®.

Wir legen großen Wert auf effiziente Projektarbeit und professionelle Dienstleistungen, um unternehmensweite CCM-Lösungen zu implementieren. Mit mehr als 40 Jahren Erfahrung unterstützen wir insbesondere Unternehmen aus den Bereichen Versicherungen, Bankwesen, Energie und Telekommunikation bei der Gestaltung ihrer Kundenkommunikation.

Darüber hinaus bieten wir mit dem M/Ecosystem in Zusammenarbeit mit Partnern ein umfassendes CCM-Portfolio, z.B. zur Integration von Sprachassistenten. Dieses Ökosystem erweitert und optimiert die Funktionen des CCM und bietet einfache, clever umsetzbare Lösungen.

Wir betonen auch die Bedeutung von Barrierefreiheit und Benutzerfreundlichkeit in der digitalen Kommunikation, um sicherzustellen, dass unsere Angebote für jeden und jede zugänglich sind. Dadurch tragen wir zur positiven Reputation und zum attraktiven Branding unserer Kunden bei und unterstreichen unsere soziale Verantwortung.

Was kwsoft® in punkto Barrierefreiheit für Sie tut:

- Erstellung barrierefreier Dokumente im PDF/UA-Format mit der Serie M/
- Barrierefrei bedienbarer Editor M/TEXT TONIC für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Handicap
- PDF/UA as a Service – Konvertierung Ihrer Dokumente in validierte PDF/UA-Dokumente

Gerne stehen wir Ihnen als Ansprechpartner rund um das Thema CCM und barrierefreie Kundenkommunikation zur Verfügung unter marketing@kwsoft.de.

Die REDpapers sind ein Informationsservice der

kühn & weyh Software GmbH

Linnéstr. 1-3 • 79110 Freiburg • www.kwsoft.de • ©2025

Über weitere Anregungen oder Hinweise freuen wir uns.

Bitte senden Sie diese an: marketing@kwsoft.de

kwsoft
creating communication.