

## Papyrus ersetzt MS Word mit dem Dokumentenmanagement-System

**Deutscher Energieversorger setzt „Arbeite klüger- nicht härter!“ mit Papyrus Kundenkommunikationsmanagement um**

### Das Unternehmen

Die envia Mitteldeutsche Energie AG ist ein deutscher Energieversorger mit Sitz in Chemnitz, Sachsen. Es ist der führende Energieversorger in Ostdeutschland und eine Tochtergesellschaft von Innogy SE, die zum deutschen Industrieriesen RWE gehört. Das Unternehmen liefert Strom, Gas, Heizung und damit verbundene Dienstleistungen, und ist ein strategischer Partner vieler Städte und Gemeinden in der Region.

### Die Herausforderung

enviaM hatte Microsoft Word im Einsatz und erstellte Geschäftsdokumente, inklusive Angebote und Verträge mittels Makros zum Zugriff auf Daten im SAP CRM. Die Lösung war ineffizient und verzögerte Markteinführung neuer enviaM-Produkte und -Kampagnen. Alle Dokumente waren im Word-Format, Inhalte waren nicht zentralisiert, und Vorlagen wurden auf mehreren Rechnern gespeichert. Das Unternehmen war auf zwei IT-Entwickler angewiesen, die mit der Erstellung und Verwaltung aller Inhalte für etwa 80 Mitarbeiter betraut wurden.

enviaM wünschte sich ein hochmodernes Dokumentenmanagementsystem, mit dem Produktadministratoren Dokumenteninhalte unabhängig von IT zusammenstellen und pflegen können.



### Die Lösung

Das Unternehmen führte eine Studie durch und verglich 25 marktführende Kundenkommunikationsmanagement (CCM) - Anbieter. Die Entscheidung fiel auf Papyrus Software aufgrund seiner umfangreichen Funktionalität zur Neugestaltung und Erstellung von Geschäftsdokumenten.

Die Papyrus CCM-Lösung liefert eine große Bandbreite an benutzerfreundlichen Werkzeugen zur Formatkonvertierung und Bearbeitung von Inhalten für Fachbenutzer. Die Geschäftslogik wird direkt von Business Administratoren auf Dokumentenerstellung angewendet und kontrolliert. Das leistungsstarke System reduziert Abhängigkeit von IT und ermöglicht flexible Gestaltung und Verwaltung von Inhalten mithilfe von Papyrus Change Management.

Die neue Lösung wurde über eine bestehende REST-API-Middleware mit dem SAP-CRM integriert. Alle Geschäftsdokumente werden durch Business Administratoren definiert und als versionsgesteuerte, mehrsprachige Objekte im System zentral geführt.

Die Einführung der Papyrus Lösung war für enviaM sehr kosteneffektiv - die komplette Implementierung, Software und Beratung wurden innerhalb der vorgesehenen budgetären Grenzen ausgeführt.

### Business Ziele

- Verbesserung der interaktiven On-Demand-Dokumentenerstellung aus SAP CRM
- Ermächtigung von Business Administratoren und Reduzierung der Abhängigkeit von IT
- Schnelle Markteinführungszeit für neue Produkte und Kampagnen
- Formalisierung, Konsolidierung und Zentralisierung von Geschäftsdokumenteninhalten

### Funktionelle Anforderungen

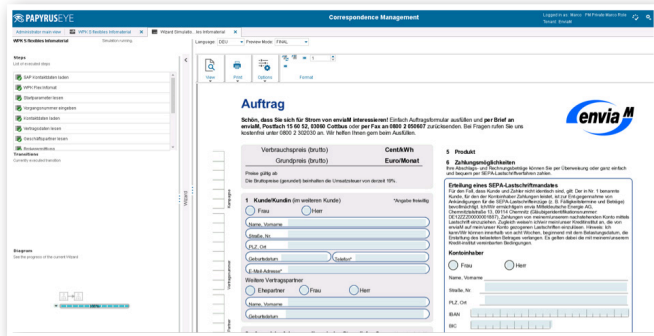
- Ablösung der MS Word-Lösung
- Einrichtung eines hochmodernen Dokumentenmanagementsystems
- Verwaltung von Dokumentenvorlagen mit dem Kundenkommunikationsmanager
- Implementierung von Dokumentenvorlagen für eine Anzahl Geschäftsdokumente, wie Produktangebotsbroschüre, etc.
- Minimierung von IT-Wartungsaufwand
- Mehr Unabhängigkeit von IT-Service-Anbietern

## Geschäftslogik in den Händen von Geschäftsleuten

Die Logik sowie alle Geschäftsregeln waren im alten System als Word-Makros kodiert, was insbesondere bei Änderungen zu einer starken Abhängigkeit von IT führte. Mit Papyrus wird die Geschäftslogik durch enviaM Fachabteilungen mit Regeln in der Natürlichen Sprache, Papyrus Wizards und Dokumentenvariablen selbst angewendet und kontrolliert.

## Alle Dokumente sind Wizard-gesteuert

Die gesamte On-Demand-Dokumentproduktion erfolgt Wizard-gesteuert im Papyrus Desktop/HTML mit flexibler REST-API-Integration zur Bereitstellung und Nutzung von Web-Services. Alle Dokumentendaten werden unmittelbar - bei der Ausführung von Wizards - aus dem SAP CRM über die REST-API-Middleware von enviaM abgerufen.



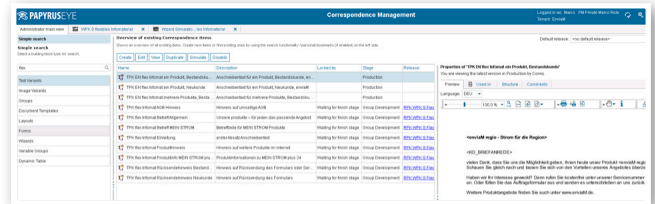
Papyrus Dokument Wizard

## Vorlagen- & Content Management

In der alten Lösung war die Verwaltung von Inhalten und Vorlagen sehr kostspielig und ineffizient. Dokumentenvorlagen wurden im Word-Format mit einer komplexen Matrix von Visual Basic-Makros verwaltet. Die Makros wurden auf Anforderungen aus SAP CRM ausgeführt und stellten Dateien für den lokalen Druck zusammen.

Heute setzen enviaM-Mitarbeiter Geschäftsdokumente eigenständig und assistentengesteuert aus mehrsprachigen

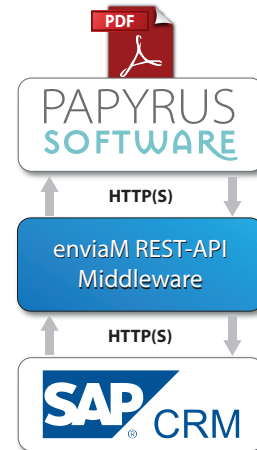
Bausteinen zusammen. Die CCM-Lösung baut auf zentraler, konsolidierter Verwaltung aller Inhalte basierend auf Papyrus WebRepository mit Change Management bis in die Produktionsdomäne. Das integrierte Change Management bietet Sicherheit und Kontrolle über alle Änderungen und Prozesse, und ermöglicht Verwaltung von Inhalten durch Business Administratoren - ohne Unterstützung von IT.



Papyrus Korrespondenzmanagement

## Multi-Wizard, Multi-Dokument

Business Administratoren können eine Reihe von individuellen Wizards und Dokumentenvorlagen definieren: Wizards zur Erstellung von Begleitschreiben, Wizards zur Erstellung von Bestellformularen, Rechtsformularen, sowie zur Einbeziehung von statischen Anhängen, wie z.B. Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sachbearbeiter, die an einem Geschäftsfall arbeiten, können mithilfe von Wizards rasch, individuell und kontextbezogen Kundendokumente erstellen und sofort an Kunden versenden.



## Papyrus Produkte bei enviaM

- Papyrus Designer Package mit PDF
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server HTTPS
- Papyrus Client erweitert mit PDF
- Papyrus Client/HTML mit Silbentrennung und Rechtschreibprüfung

## Snapshot

- **Unternehmen:** envia Mitteldeutsche Energie AG (enviaM)
- **Business Herausforderung:** Content Management und On-Demand-Produktion von Geschäftsdokumenten
- **Ziele:** Reduzierte Postzusendungen, Multikanal-Versand & Personalisierung, Compliance
- **Integration:** Web Services (REST) aus/zu SAP CRM
- **Lösung:** Papyrus Kundenkommunikationsmanagement