

Papyrus sostituisce MS Word con il suo Sistema di Gestione Documentale

L'utility tedesca lavora in modo più efficace e intelligente con la soluzione di Customer Communication Management di Papyrus

Il contesto

Envia Mitteldeutsche Energie AG è una società tedesca, fornitrice di servizi di pubblica utilità, con sede a Chemnitz, in Sassonia, filiale di innogy SE, che fa parte del colosso tedesco RWE, nella Germania dell'est. La società è leader nella fornitura di elettricità, gas, riscaldamento e servizi correlati, sia ai cittadini che ai comuni della regione.

La sfida

enviaM produceva offerte e contratti con MS-Word, utilizzando le macro per accedere ai dati del CRM di SAP. Tale soluzione risultava inefficiente e non garantiva un time-to-market soddisfacente per le campagne di marketing. Tutti i documenti venivano prodotti in formato Word ed i contenuti non erano controllati centralmente, bensì salvati direttamente sulle workstation degli utenti. Solamente due programmatori IT detenevano la competenza sui contenuti utilizzati da circa 80 utenti. enviaM ricercava quindi un sistema all'avanguardia per la gestione documentale, in grado di consentire ai suoi amministratori di prodotto di assemblare e mantenere il contenuto dei documenti con un supporto IT minimo.



La soluzione

L'azienda aveva avviato uno studio comparativo per selezionare sul mercato una soluzione di CCM, Customer Communication Management. Tra i software identificati, Papyrus era quello che offriva il set di funzioni più completo per riprogettare e creare i documenti. La soluzione Papyrus CCM offre una vasta gamma di convertitori di formati e di strumenti di editing, fornendo agli amministratori business delle funzionalità potenti e semplici da utilizzare, per applicare la propria logica business in fase di generazione dei documenti.

Il nuovo sistema ha permesso ad enviaM di ridurre il coinvolgimento della struttura IT, offrendo la possibilità al business di mantenere i propri contenuti all'interno di processi di Change Management. Il sistema CRM di SAP esistente è

stato integrato attraverso protocolli API REST. I documenti business adesso possono essere versionati e redatti direttamente dagli utenti in molteplici lingue.

La soluzione Papyrus ha permesso anche ad enviaM, da un punto di vista budgetario, di rispettare l'efficiamento imposto in termini di costi di implementazione, software e consulenza.

Obiettivi del Business

- Migliorare la produzione di documenti interattivi da SAP CRM
- Ridurre la dipendenza dalla struttura IT a favore delle strutture di business
- Ridurre il time to market per nuovi prodotti o campagne
- Formalizzare, consolidare e centralizzare il contenuto dei documenti aziendali

Requisiti funzionali

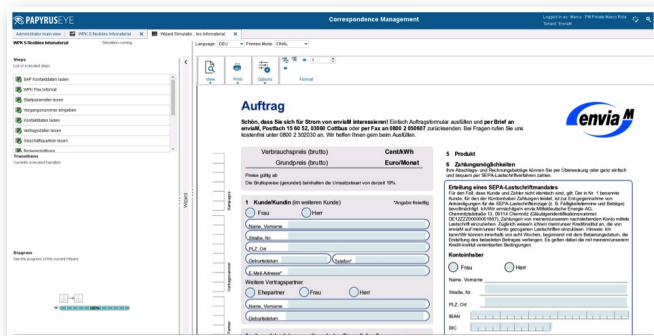
- Sostituire MS-Word per la generazione dei documenti
- Gestire i template dei documenti con un sistema di Customer Communication professionale
- Implementazione di brochure di offerta del prodotto ed altri template di documenti commerciali
- Distribuire un sistema di gestione documentale moderno ed efficace
- Ridurre l'effort di manutenzione da parte dell'IT
- Recuperare maggiore indipendenza dai service provider IT

La logica di business è gestita dagli utenti business

Siccome nei sistemi precedenti la logica e le regole erano stati scritti con le macro di Word, per ogni modifica, gli uffici commerciali dipendevano pesantemente dalla struttura IT. Papyrus, oggi, permette loro di gestire la logica in autonomia attraverso l'applicazione di regole scritte in linguaggio naturale e definire le variabili del documento attraverso funzionalità Wizard (composizione guidata).

Tutti i documenti sono gestiti da procedure guidate

Con la flessibile integrazione REST-API per esporre e utilizzare i servizi Web, tutta la produzione di documenti on-demand è guidata in modalità Wizard con accesso da Papyrus Desktop / HTML. Tutti i dati del documento sono recuperati da SAP CRM durante l'esecuzione della procedura guidata tramite il middleware REST-API di enviaM.



Papyrus Document Wizard

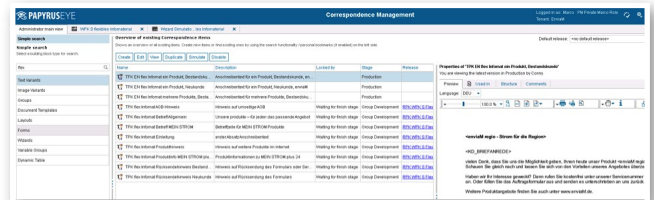
Gestione dei template e dei contenuti

Prima di Papyrus, la gestione di contenuti e template era onerosa e poco efficiente – i template erano mantenuti su Word mediante una complessa matrice di macro scritte in Visual Basic, per assemblare file e stamparli localmente in base alle richieste del CRM SAP. Oggi gli utenti di enviaM producono i documenti necessari assemblando blocchi di testo in varie lingue, all'interno di una soluzione di CCM che fornisce una gestione centralizzata dei contenuti.

Prodotti Papyrus in utilizzo presso enviaM

- Papyrus Designer Package con PDF
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server HTTPS
- Papyrus Client Extended con PDF
- Papyrus Client/HTML con controllo ortografico e sillabazione

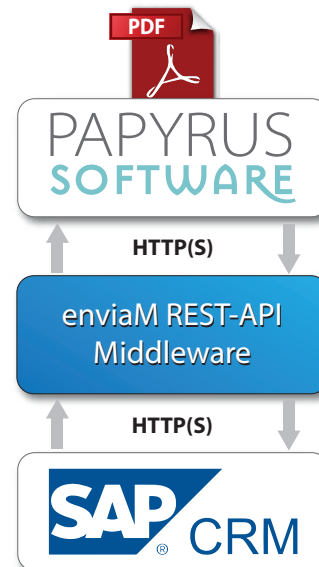
La configurazione predefinita della soluzione di CCM è basata su una struttura a nodi di WebRepository con la gestione del change fino all'ambiente di produzione. Il Change management integrato offre sicurezza e controllo sulle modifiche e sui processi, abilitando gli utenti di business a gestire i propri contenuti senza coinvolgere l'IT.



Papyrus Correspondence Management

Multi-wizard, multi-documento

Gli amministratori possono definire una serie di procedure guidate individuali e modelli di documenti, come wizard per lettere di accompagnamento, moduli d'ordine, documenti legali e moduli statici come termini e condizioni generali. Se un utente, lavorando ad una pratica, desidera produrre un documento, può seguire un percorso soggettivo, basato su tali procedure guidate predefinite, per assemblare un documento ed inviarlo al cliente.



Snapshot

- **Organizzazione:** envia Mitteldeutsche Energie AG (Energia)
- **Sfida aziendale:** gestione dei contenuti di business e produzione di documenti su richiesta
- **Obiettivi:** riduzione della carta stampata, consegna e personalizzazione multicanale, conformità
- **Integrazione:** servizi Web (REST) da / a SAP CRM
- **Soluzione:** Papyrus Customer Communications Management System