

# Papyrus Plattform

## Kampagnen / Targeted Messaging

Reference Framework Solution – ‘On-premise’ und in der Cloud



### Von der Idee zu den potentiellen Kunden: Ein Prozess!

#### Papyrus Omnikanal - Kampagnenlösung:

Eine Lösung für Fachexperten mit minimaler Unterstützung von IT

- Planung einer Kampagne
- Gestaltung und Bearbeitung von Content über mehrere Kanäle hinweg
- Einschätzung der Wirksamkeit mithilfe von Tests oder Verlaufsdaten
- Omnikanal-Zustellung über SMS, E-Mail, Facebook, Chat, Mobile App, Website, Papier
- Mehrstufige Kampagnen in einem einzigen Workflow
- Analyse und Reporting über Kampagnen- & Kanaleffizienz

# Kommunizieren Sie Ihre Botschaft an die richtige Zielgruppe

## Kontaktmanagement: Vereinfachte Integration, Interoperabilität & Konnektivität

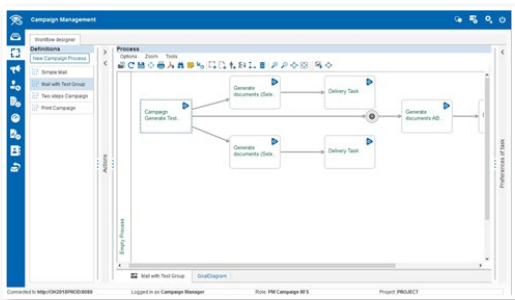
Leads und Daten können von externen Anwendungen und Systemen abgerufen und Empfänger mittels Suchfunktion in der Geschäftssprache segmentiert werden. Papyrus stellt native, lose gekoppelte Integration mit Ihrer CRM-Datenbank und Drittanbieter-Lösungen über SOA-Adapter und DB Type Manager bereit. Die Integration erfolgt flexibel, durch Konfiguration ohne Kodierung, und ermöglicht Notifizierungen, Präferenzmanagement, Zahlungsabwicklung oder Intervalldatendarstellung.

- Portal - Web Services, SOAP, HTTPs, Social, Mobile-REST
- E-Mail/Messaging – SMTP, POP3, SMS
- Mainframe - JES 2/3 & CICS & MQ-Series
- Datenbanken - Oracle, SAP, DB2, MS-SQL, ODBC
- Java, .Net, MQ-Series, FILE, XML, FAX, VOIP, SNMP, LDAP, CMIS

## Content Management: Kampagnendesign für die Omnikanal-Zustellung

Das Business erstellt und bearbeitet Content und Nachrichten über mehrere Kanäle hinweg (SMS, E-Mail, Facebook, WeChat, MobileApp, Website). Unabhängig von Kommunikationsszenario, Dokumente und Nachrichten werden immer personalisiert und beinhalten Diagramme, interaktive Formulare und Hyperlinks. In Abhängigkeit von Dokumentkontext, verfügbarem Speicherplatz, Priorität und/oder aktuellen Kampagnen können zielgerichtet Botschaften angebracht werden. Sie können unterschiedliche Formen nehmen: statische und dynamische Anhänge / Einlagen, Flash-Videos, Audios, etc. und unterstützen jede Art von Content zur Zustellung über Druck- und E-Kanäle. Prioritäten werden auf Basis von demografischen Kriterien oder dem Fokus einer Nachricht festgelegt.

Mit dem Papyrus Business Designer / CF und der Korrespondenz Framework Lösung werden Kampagnenvorlagen und Promotionelemente generiert und komplette Mailings zusammengestellt. Mithilfe von Versionsverwaltung und Change & Release Management kann das Business Änderungen selbst vornehmen und sie in die Produktion überführen, ohne auf den nächsten Folge-Release warten zu müssen. Papyrus macht es für Benutzer sichtbar, in welchen Dokumenten ein Element verwendet wird, welche Versionen und Varianten (Sprachen) existieren, und wie sich eine Änderung auf Dokumente auswirken wird.



## Kampagnenplanung & -prozess: Mehrstufige Kampagnen

Papyrus ist durch Regeldefinitionen und Datenvariablen angetrieben und kann mehrere Kommunikationsströme in einem einzigen Workflow durchführen. Eine Kampagne kann beispielsweise mit einer Promotion im Kundenportal ansetzen, die von einer oder mehreren E-Mails gefolgt wird; in Abhängigkeit von der Wirksamkeit können Benachrichtigungen per SMS verschickt werden, mit Druck und Direktzustellung als letzte Option. Regeln werden in der natürlichen Sprache definiert und der Kampagnenprozess direkt im Papyrus Prozessdesigner modelliert.



## Testen: Content- und Kanalwirksamkeit

Integrierte Interaktivität lässt Empfänger in der Echtzeit interagieren und mit einem Klick eine Chatsitzung starten, oder eine SMS/ E-Mail senden. Bei Kundeninteresse kann die Kommunikation mit dem Agenten automatisch ausgelöst werden. Jede Botschaft wird auf bestimmte Bedürfnisse zugeschnitten und die Ergebnisse genau überwacht. Die Kampagnenqualität und Leads über Web oder E-Mail können angesehen werden, und die Funktionen zur Datensimulation direkt vom Business genutzt, um Kampagnentests durchzuführen.

Category	Item	Version	Created	Modified	Released	Archived
Development	Development	1.0.0	1	18.10.2019 12:45:35	18.10.2019 12:45:35	
Development	Development	1.0.0	1	11.08.2019 11:10:02	11.08.2019 11:10:02	
Development	Development	1.0.0	1	11.08.2019 11:10:02	11.08.2019 11:10:02	
Development	Development	1.0.0	1	11.08.2019 11:10:02	11.08.2019 11:10:02	
Development	Development	1.0.0	1	11.08.2019 11:10:02	11.08.2019 11:10:02	

## Zustellung: Digitale & physische Kanäle mit Überwachung und Rückkoppelung

Generierung von dynamischen Dokumenten in AFP/ PDF/ HTML kann geplant oder durch beliebige Kriterien - Regel, Prozess- & Geschäftsanwendung, Anfrage über GUI, Webformular, oder direkte Serviceanfrage über Webbrowser und Mobile - ausgelöst werden. Jedes Dokument hat eine eindeutige globale Kennung, die in der Automated Document Factory (ADF) dafür verwendet wird, ein Dokument zu verfolgen - ob das Dokument an das Kuvertiergerät gereicht wurde, ob eine E-Mail zugestellt und geöffnet wurde, wurde auf einen Link geklickt, etc. Leads werden mithilfe von integrierten Kampagnenregeln automatisch an zuständige Personen weitergeleitet.

## Abwicklung von zurückgesendeten E-Mails

Abbestellungen, Abwesenheitsmeldungen und eine Reihe an weiteren fehlgeschlagenen Zustellungen von E-Mails über die Papyrus Print & e-Delivery Framework Solution ist vollständig konfigurierbar. Jede E-Mail wird mit umfassenden Information, einer WYSIWIG-Vorschau, automatischem ‚Bounce-Handling‘ und einem Arbeitsplatz zur Behandlung von Ausnahmen unterstützt.

## Konsolidierte Sicht auf den Kunden

Unterstützt durch den Zugriff auf den gesamten eingehenden und ausgehenden Content, nahtlose Backend-System Integration, flexible Dokumenterstellung und -Zustellung, sowie den flexiblen Umgang mit verschiedenen Arten von Dokumenten und Information, haben Papyrus-Benutzer eine vollständige 360-Grad-Sicht auf den Kunden und können unverzüglich und effizient handeln.