

Campagne di marketing



Una campagna di marketing efficace:

- ■ ■ **augmenta** il tasso di risposta
- ■ ■ **riduce** i tempi di risposta
- ■ ■ **rafforza** la relazione con il cliente
- ■ ■ **migliora** la fiducia e garantisce un business continuativo



La gestione di una campagna di marketing ed il monitoraggio delle relative risposte assicura che il contatto con il cliente sia rilevante e puntuale. Il software Papyrus per documenti personalizzati integra tecnologie di acquisizione per gestire la posta in entrata.

La comunicazione con il tuo cliente è bi-direzionale. Papyrus permette alle aziende di parlare ai propri clienti in modo più personalizzato e le aiuta ad ascoltare le risposte del cliente.

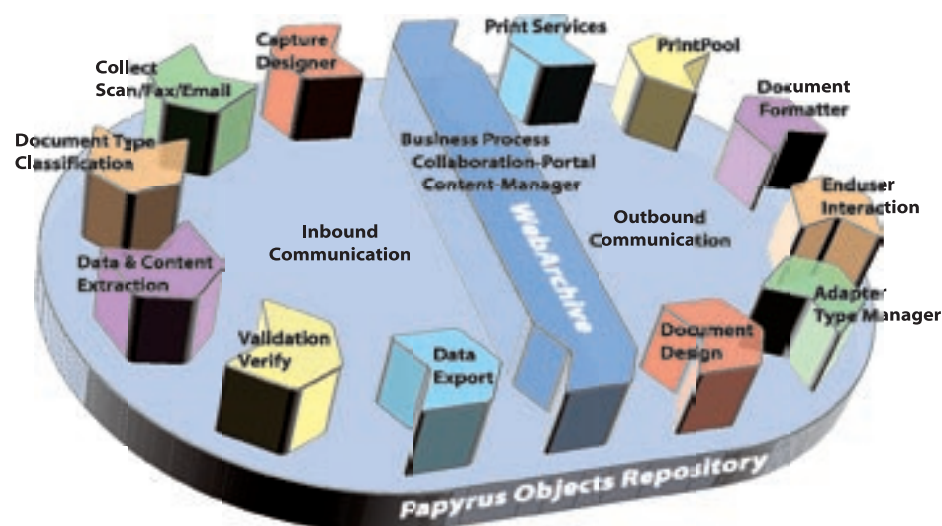
Gestione Automatizzata delle Risposte ad una Campagna di Marketing

E' importante controllare il messaggio che viene inviato ed ugualmente importante è come e quando un potenziale cliente risponde a quale messaggio. Per i clienti esistenti può essere necessario anche considerare lo storico degli acquisti.

Hai bisogno di comunicare in base agli interessi e classificare in base all'ultima azione.

Questa informazione non è disponibile nei classici sistemi di CRM. Le informazioni che risiedono sul tuo database, sul sistema gestionale e sul database marketing devono essere integrate. Il comune approccio a tali requisiti è di unire gli elementi di dati in un data warehouse, ma la complessità ed i costi di data warehousing sono spesso proibitivi.

Papyrus Campaign Management Solution non propone una gestione su alti volumi di campagne di marketing in batch ma gestisce in tempo reale azioni sia su potenziali clienti che su clienti consolidati. L'attivazione della risposta, o di un altro evento avviene immediatamente dopo l'arrivo della richiesta.



Ciascuna risposta a ciascun cliente ha un unico requisito gestionale che prevede l'accesso ai database pertinenti. La duplicazione dei dati da un database di produzione viene eseguita soltanto quando viene richiesta una funzione di ricerca che adotta criteri di matching di tipo "fuzzy". Viene così generata una risposta univoca per ciascuna richiesta del cliente.

In breve:
Non sommergere i tuoi clienti con posta inutile per articoli che hanno già acquistato o ripetutamente con informazioni che hanno già ricevuto.

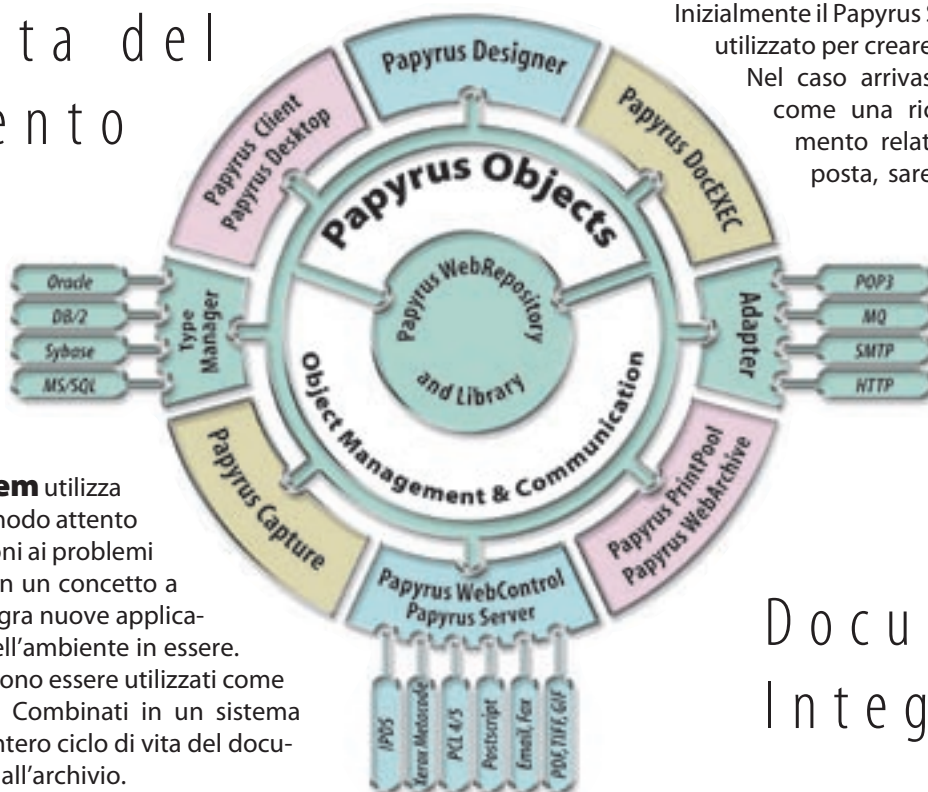
Cosa fa il Papyrus Campaign Manager?

- 1 Crea comunicazioni personalizzate 1:1 secondo regole di business. I documenti vengono spediti via posta, email, fax o Web ad un gruppo selezionato di potenziali clienti o clienti già acquisiti disponibili in un database CRM o in un sistema ERP.
- 2 Le risposte vengono ricevute come documenti di input:
 - ▲ Con scansione, fax, email, Web, messaggi SOAP
Papyrus classifica e crea documenti logici:
 - ▲ Fattura, ordine, risposta, registrazione,
Papyrus estrae il contenuto dei dati
 - ▲ N. di telefono, N. di fax, codice cliente, nome cliente....
In base a regole di business le risposte ricevute vengono indirizzate al posto giusto (coda).
I dati estratti vengono memorizzati in un sistema CRM, in un database...
- 3 Una volta che i dati sono stati catturati, si innesca un workflow che porta alla risposta. Vengono così automaticamente creati nuovi documenti di OUTPUT.
 - ▲ Risposta, notifica, richiesta ...
I documenti fisici vengono formattati in output e spediti.
 - ▲ Stampati, faxati, email, PDF, Web
Le nuove risposte vengono salvate nell'archivio. La Notifica viene automaticamente data ad un gruppo o persona predefiniti.
 - ▲ Customer care, vendite, marketing
Gli operatori di customer care hanno accesso a tutti i documenti inviati e ricevuti.



Un unico sistema per gestire la posta in entrata ed in uscita.

Gestione
Integrata del
Documento



Il **Papyrus Document System** utilizza un sistema ideato in modo attento ed innovativo. Soluzioni ai problemi del singolo cliente con un concetto a lungo raggio che integra nuove applicazioni naturalmente nell'ambiente in essere. I moduli Papyrus possono essere utilizzati come prodotti stand-alone. Combinati in un sistema integrato, coprono l'intero ciclo di vita del documento dallo sviluppo all'archivio.

Implementazione Step by Step:

Inizialmente il Papyrus System potrebbe essere utilizzato per creare delle proposte on-line. Nel caso arrivasse una email inattesa come una richiesta di approfondimento relativamente ad una proposta, sarebbe possibile sfruttare le capacità di cattura. Queste possono essere aggiunte alla piattaforma in produzione.

Document
Integration®

Il Papyrus Document Framework ti permette di disegnare e produrre delle lettere e mailing 1:1, offerte di acquisto con moduli di risposta e campagne di marketing in tempi da record e con un costo più vantaggioso.

Creazione di un mailing personalizzato 1:1

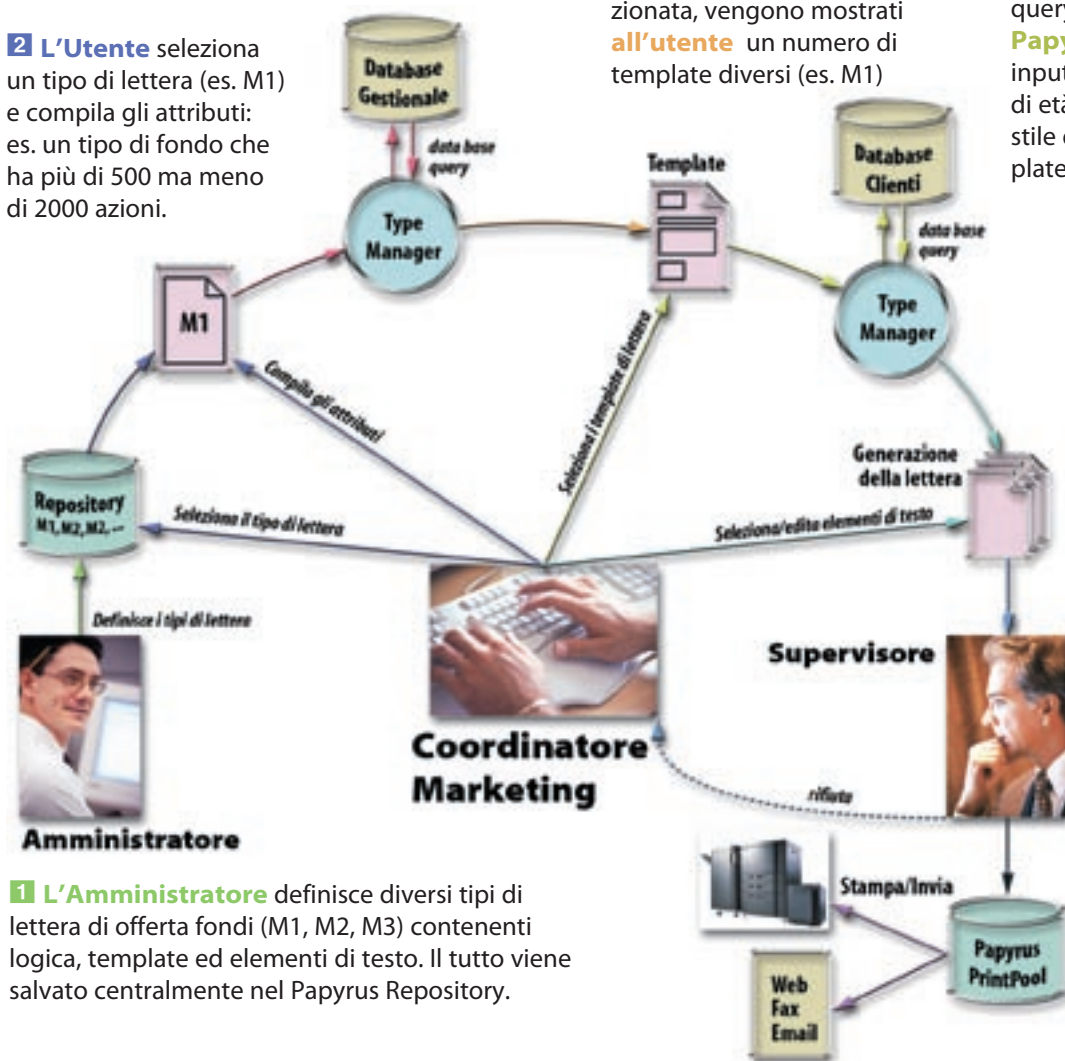
Il workflow tipo per la campagna di marketing

3 Papyrus TypeManager esegue una query DB per controllare la disponibilità di questo fondo.

4 Se il risultato è positivo, per il tipo di lettera selezionata, vengono mostrati all'utente un numero di template diversi (es. M1)

5 L'utente seleziona template ed in base alla selezione, viene eseguita una query sul database del marketing con Papyrus TypeManager. I dati di input, per esempio, un certo gruppo di età o un tipo di clienti con un certo stile di vita, vengono associati ai template di lettera selezionati.

2 L'Utente seleziona un tipo di lettera (es. M1) e compila gli attributi: es. un tipo di fondo che ha più di 500 ma meno di 2000 azioni.



6 La generazione delle lettere personalizzate viene eseguita con la ricezione dei dati. Tutti gli elementi della lettera, come testo, immagini, allegati marketing, possono essere definiti come condizioni e dipendenti dai dati del nostro contatto o del cliente.

7 Le lettere sono spedite automaticamente al Supervisore per la verifica e l'approvazione. Nel caso in cui una lettera venga rifiutata, ritorna all'utente oppure viene modificata direttamente dal supervisore.

8 Quando le lettere risultano approvate, tutte le lettere del mailing vengono formattate, stampate ed inviate utilizzando stampanti centralizzate ad alta velocità e funzioni di ottimizzazione postale.



Papyrus TypeManager fornisce ad utenti ed applicazioni un facile accesso ai database supportati senza codifica SQL o la necessità di acquistare o installare i client di database su ogni pc.

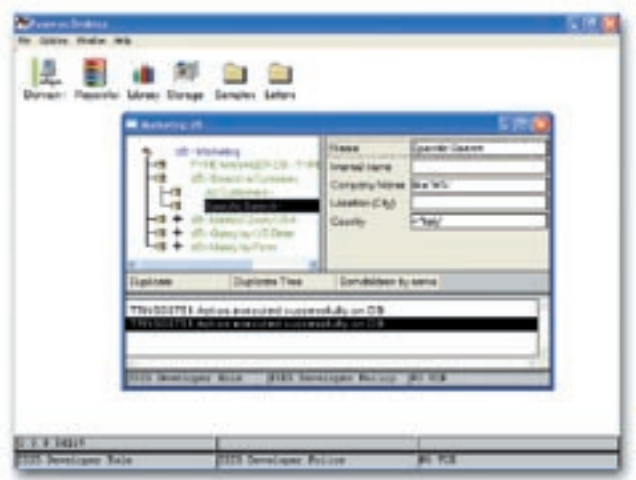
Il **TypeManager** viene istanziato dallo sviluppatore su un server database. Un semplice comando di IMPORT estrarrà le definizioni della tabella e creerà le definizioni di CLASS (classe) in Papyrus Repository. Attraverso queste definizioni, lo sviluppatore o l'amministratore può predisporre i TEMPLATE degli oggetti di lavoro. Una riga del DB rappresenta un'istanza di oggetto. In queste definizioni, i campi delle tabelle sono mappati nell'oggetto di lavoro definito. Delle query producono un oggetto lista, che è l'estrazione della tabella di database. L'utente può ora editare sul template i criteri o la chiave di ricerca. Questo metodo è molto più semplice da usare rispetto ad SQL.

Una volta inseriti i dati, l'utente può trasportare il comando di query sotto la definizione di TypeManager. Questo eseguirà la ricerca su database. In alternativa l'utente può cliccare sul comando 'GET DATA' nel template della query.

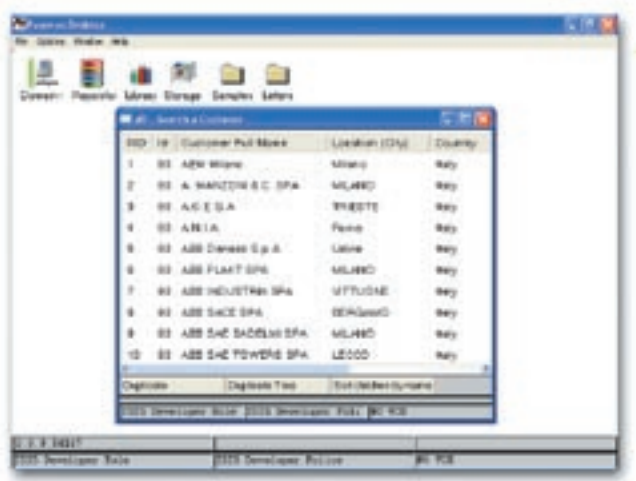
Nel caso qui sopra esposto, la finestra del messaggio viene aperta per visualizzare i messaggi Oracle. Nel caso in cui la query restituisca più di una riga, viene creata una QUERY LIST contenente la lista di contatti

L'oggetto lista della query può essere utilizzato immediatamente in qualunque applicazione Papyrus come dati di input. Questo oggetto può anche essere utilizzato in qualsiasi altra applicazione. Può essere salvato come ASCII con delimitatori o come file XML con tag.

Un TypeManager fornisce un set di template di dati universale che può essere riutilizzato in qualsiasi applicazione di Papyrus Objects o su qualunque piattaforma supportata.



Papyrus Type Manager per Database



Ricerca di un cliente su Database

■ Il principio del "4 EYE" per l'approvazione dei mailing

Il coordinatore marketing attiva lo stato di 'Documento terminato' che rende il documento disponibile per la verifica da parte di un supervisore, il quale, in base al suo ruolo ed allo stato del documento, può aggiungere del testo o rilasciarlo come 'approvato'.

■ La Gestione dell'Utente

Papyrus Objects utilizza un sistema di autorizzazione integrato per assicurare che nessun utente o programma possa accedere al sistema senza la dovuta autorizzazione. Utenti autorizzati hanno una completa gestione di tutte le fasi della produzione della corrispondenza dall'assemblaggio del documento all'approvazione del contenuto.

■ Interfacciamento con RACF, LDAP e ACTIVE Directory

L'accesso al Papyrus Desktop esegue determinate ID e password dal sistema di sicurezza in uso presso il Cliente. Papyrus può interfacciarsi con il sistema di sicurezza dell'organizzazione su mainframe (es. RACF) e fornisce degli Adapter es. per LDAP. Papyrus Objects può anche gestire le informazioni sulla sicurezza da solo nella sua memoria.

Risposte ricevute via

■ Posta ■ Fax ■ Email ■ Web ■ SOAP Message

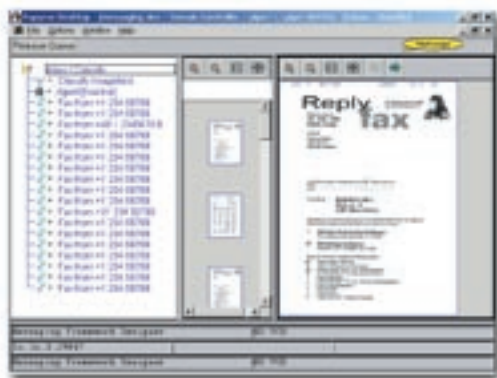
■ Posta in entrata/Scansione

Le risposte sono ricevute come documenti di input. Questi documenti vengono scansioni e appaiono sullo Scan Client Papyrus come immagini miniaturizzate (immagini TIFF) ed il primo documento visualizzato interamente.



■ Fax in entrata

I fax sono visibili attraverso una coda di input che mostra anche



il numero di fax del mittente.

■ Email in entrata

Per le email, vengono utilizzati network neurali per confrontare le similitudini e le differenze con le email in entrata e quelle salvate nella conoscenza del domain - costruito con la tecnica dell'apprendimento per esempi. Parole e frasi vengono utilizzate per classificare una email, e non solo sulla linea dell'oggetto. Questo riconoscimento è circa 10 volte più velo-



ce del riconoscimento OCR.

■ Risposte Web

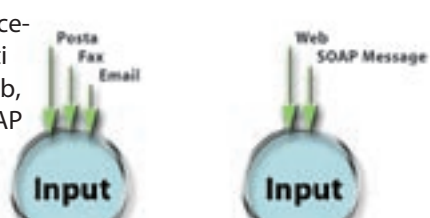
E' possibile avere un'applicazione Web sulla quale i clienti compilano un modulo di risposta HTML. Questi vengono catturati con l'HTTP Adapter.

■ Messaggio SOAP

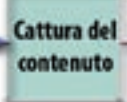
Puoi usare un messaggio SOAP per inviare informazioni sulla risposta dal tuo server applicativo di 3e parti, applicazione Java, Portale Web o qualunque altro sistema di attivazione di Servizi Web. Il messaggio SOAP scatena un task di risposta.

■ ■ ■ ■ ■ Flusso delle risposte ricevute da una campagna

1 Le risposte sono ricevute come documenti di input: mail, fax, Web, email, messaggio SOAP



2 La classificazione delle risposte viene eseguita in automatico. I documenti non riconosciuti vengono mostrati per una classificazione visiva in **Papyrus WebClassify**. La tecnologia di auto-apprendimento assicura che tutti i tipi di documento possono essere classificati.



3 Estrazione del contenuto
Tutti i campi di interesse sono estratti dalla classe del documento riconosciuta.

5 Una risposta viene generata con le seguenti opzioni:

- risposta interamente automatizzata
- risposta manuale
- sottomissione automatica attraverso il CRM
- risposta automatica con l'intervento dell'utente



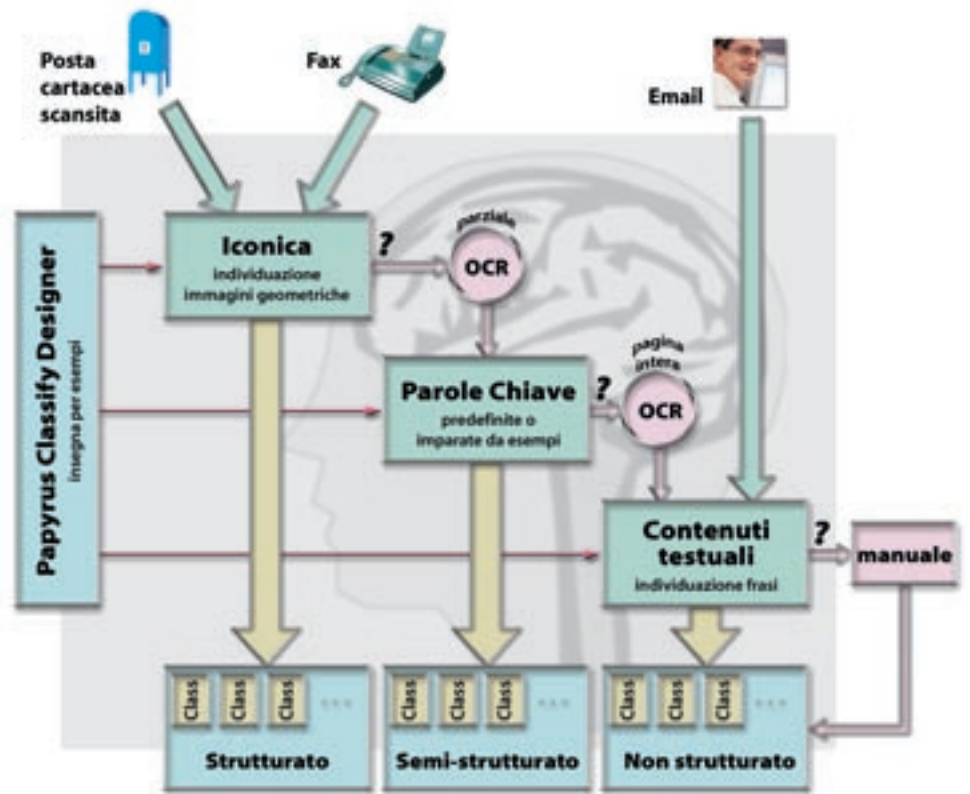
4 L'Agente esegue l'elaborazione di tutti i task della comunicazione all'occorrenza di determinati eventi.

Classificazione delle risposte

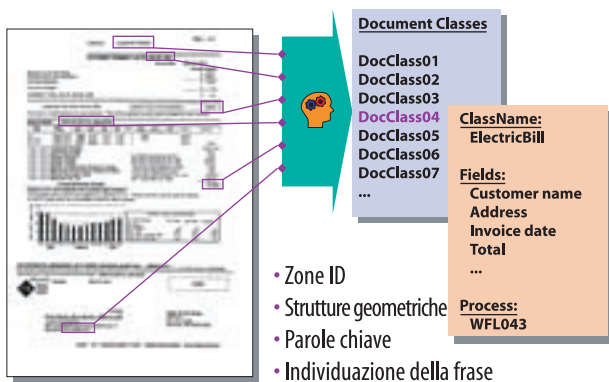
Si riceve un documento fisico, fax o email. La classificazione è indipendente dal tipo di documento. La classificazione è istruita dagli esempi.

Gestione delle eccezioni:

Se la classificazione non va a buon fine, è indirizzata al processo di classificazione manuale. Ogni documento non riconosciuto sarà automaticamente mostrato per la classificazione visiva. Il documento sarà marcato ed indirizzato sulla casella postale dei supervisor per ulteriore verifica.



La tecnologia di auto-apprendimento assicura che tutti i tipi di documenti possano essere classificati.



La classificazione applica la conoscenza delle regole acquisite durante la fase di formazione su documenti ignoti. Il sistema utilizza un numero di documenti per ciascuna classe di documento per scopi di training. E' da questo input che il processo di classificazione apprende le regole in modo autonomo.

Tuning affinato e più formazione del sistema:

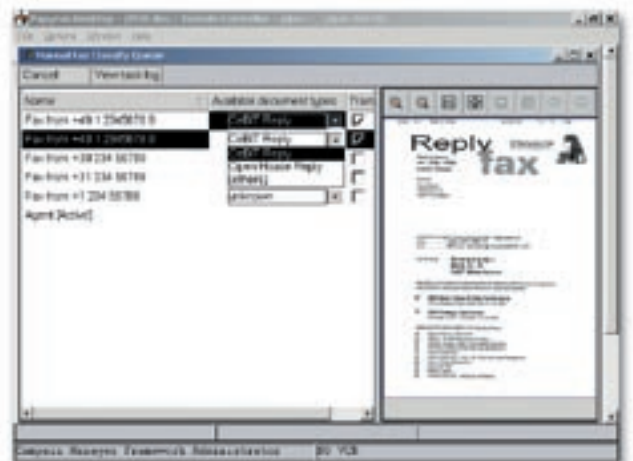
Sulla base dei documenti che non hanno potuto essere classificati correttamente, è possibile attivare un affinamento costante durante i processi in tempo reale. Questo assicura l'ottimizzazione a lungo termine del sistema e permette degli aggiustamenti flessibili delle regole basati sui cambiamenti nei documenti in entrata.

Classificazione manuale

Web Classify

Tutti i documenti non riconosciuti e che quindi non hanno potuto essere classificati in un tipo di documento noto si trovano nella Coda di Estrazione. Devono dunque essere classificati manualmente. La classificazione manuale viene automaticamente effettuata utilizzando una pagina HTML che permette all'operatore di classificare manualmente ogni documento non riconosciuto e in sequenza contro un set di tipi di documenti predefiniti.

Ciascuna classificazione manuale sarà memorizzata in base al template logico del documento. Quando il processo successivo di apprendimento viene eseguito, le classificazioni manuali saranno aggiunte alla conoscenza del domain. Ogni documento successivo di quel tipo sarà automaticamente classificato senza la necessità di classificazione manuale.



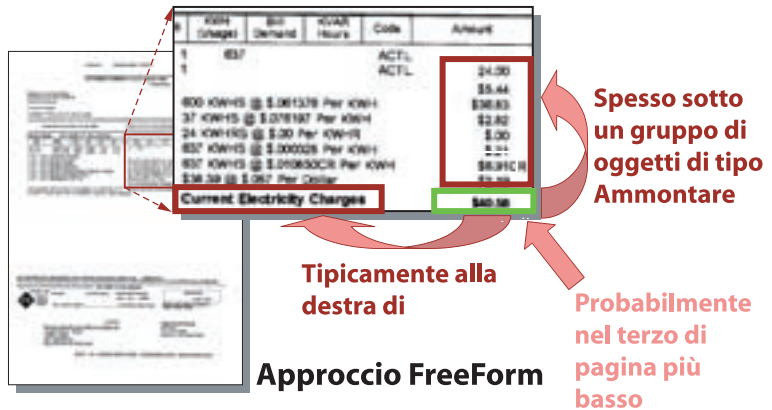


Quando il documento scansionato è classificato come un tipo specifico di documento, viene utilizzato un template per istanziare un task che estrae i campi di interesse dal documento, basato sulla definizione dei dati sul template.

Estrazione del contenuto

Processo di estrazione

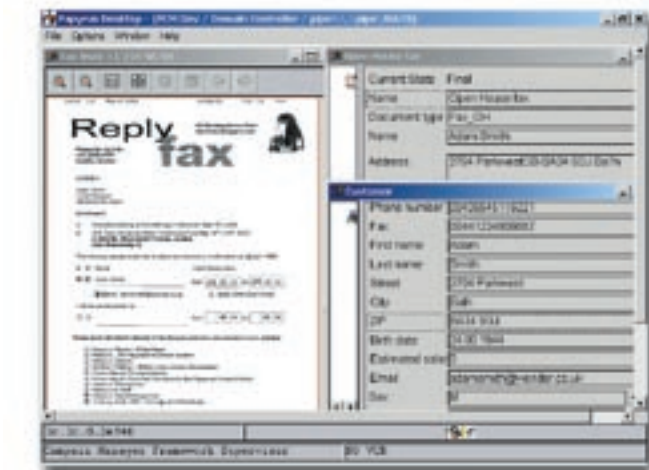
I dati chiave vengono estratti dall'immagine e, con un criterio di match di tipo **Fuzzy**, i dati corretti del cliente verranno estratti dal database per popolare gli attributi del cliente. Il match di tipo Fuzzy migliora considerevolmente l'estrazione dei dati di risposta con una precisione di più dell'80%. L'80% delle risposte non avrà bisogno di alcun intervento manuale.



Papyrus FreeForm...

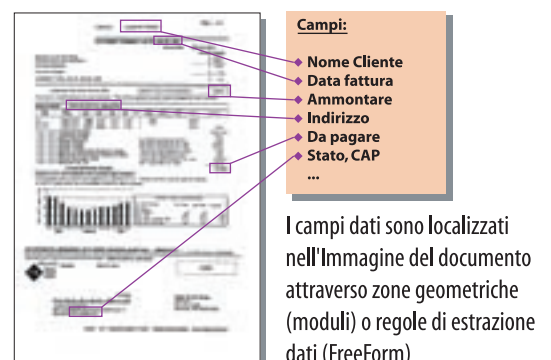
...abilita l'elaborazione automatica di documenti non strutturati per la classificazione e l'estrazione. Durante la fase di classificazione vengono utilizzati vari processi di auto-apprendimento. Per il processo di estrazione, non è necessario sapere la posizione esatta dei singoli campi.

Per definizioni veloci ed efficaci delle relative regole, e per il monitoraggio del processo di auto-apprendimento, è disponibile un potente FreeForm Designer.



Estrazione dei Dati di Business

Il processo del documento può estrarre dei dati di business dal documento utilizzando funzioni di campi fissi o di **FreeForm**. Questi campi dati possono essere utilizzati per scrivere sul database informazioni sulla campagna di marketing, o aggiornare i tuoi dati sui sistemi CRM o ERP. Parte dei dati è utilizzata per formulare una risposta personalizzata in base alle regole della tua Campagna di Marketing.



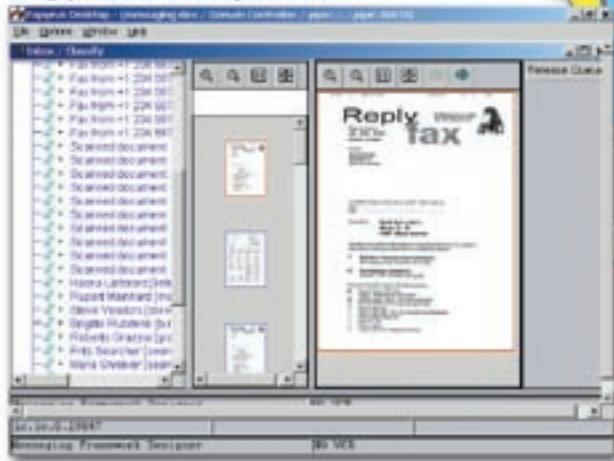
Elaborazione di Task di Comunicazione in base a Regole definite

Ogni risposta ricevuta dal Cliente via posta, email, fax o Web viene definita come task e può essere elaborata:

- 1 In modo interamente automatico
- 2 In modo interamente manuale
- 3 Basato sul CRM o
- 4 Automatizzato con l'interazione dell'utente

Il processo di classificazione ha selezionato il tipo di task e le regole sono usate per indirizzare il task alla destinazione di elaborazione. Task simili possono seguire indirizzamenti diversi in base all'ufficio o alla consociata. Le regole possono essere cambiate dall'amministratore.

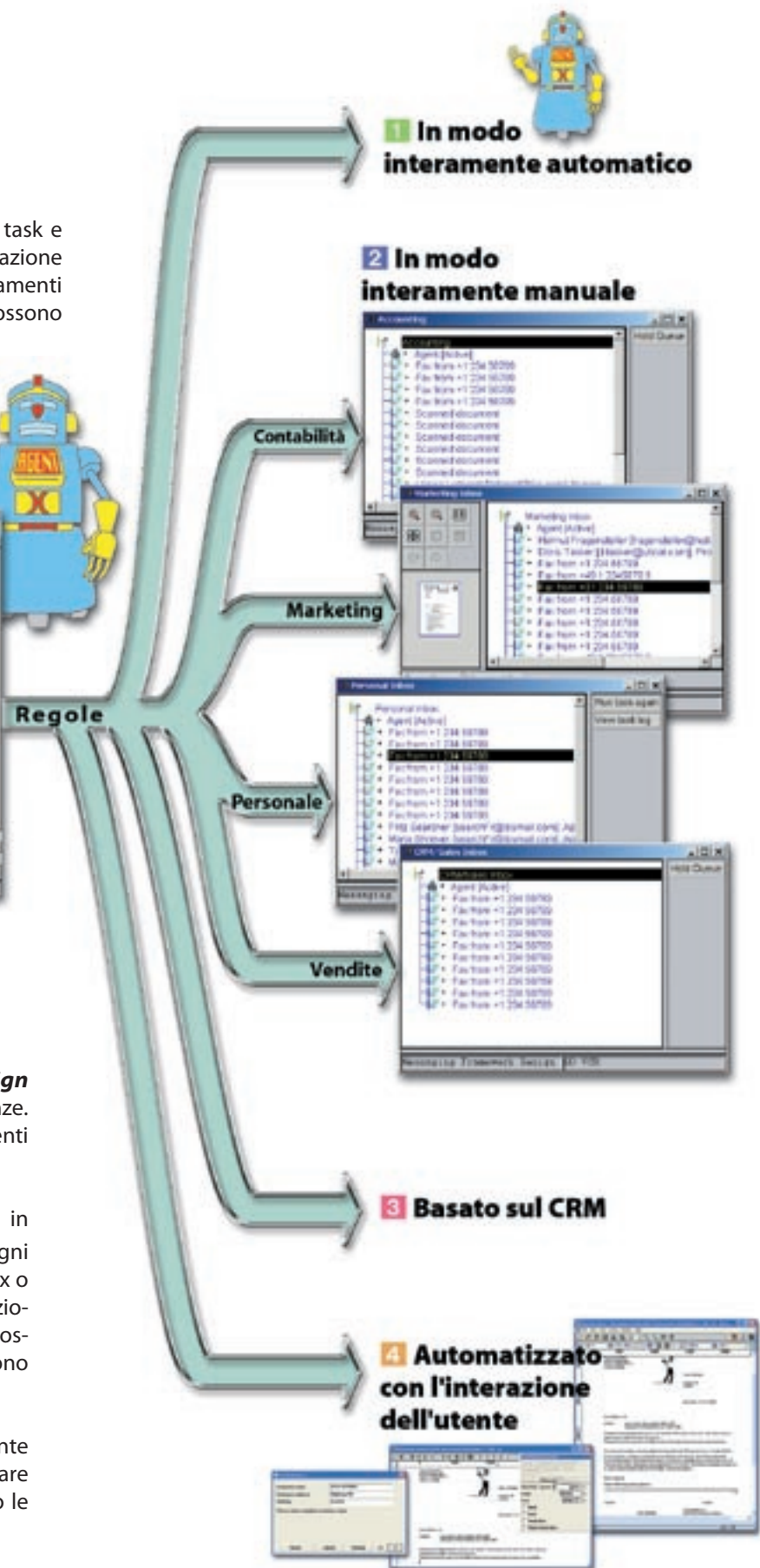
Papyrus Classify Inbox



Papyrus Capture come elemento del **Campaign Manager** può essere dimensionato in base alle esigenze. Alcune installazioni catturano più di 200.000 documenti al giorno.

Il processo della comunicazione viene eseguito in **TEMPO REALE** in un ambiente 24x7x52. Per ogni coda è possibile assegnare tanti server Windows, Linux o UNIX quanti necessari. Non viene richiesta amministrazione di DB per l'aggiornamento delle code ed i server possono essere distribuiti in posti diversi. Gli utenti accedono al sistema attraverso **Papyrus Desktop** via browser.

Server paralleli multipli rendono il sistema più tollerante ad eventuali problemi. Per esempio è possibile rimediare allo stop di un server semplicemente re-direzionando le code ad un altro server.



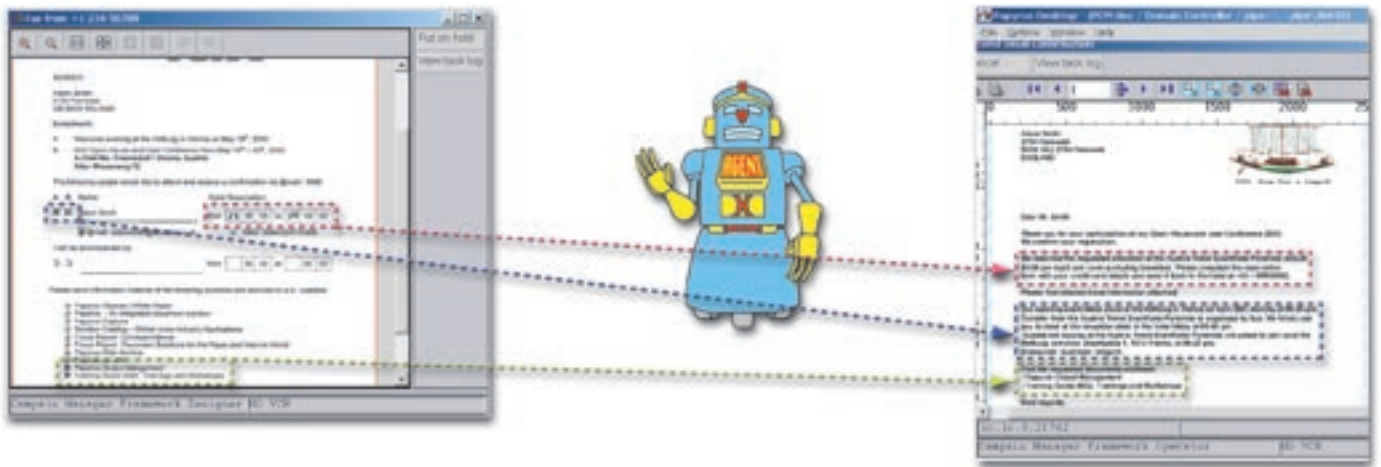
La personalizzazione non è richiesta solo per i documenti in uscita ma anche per le comunicazioni in entrata ed il processo di risposta. Ogni cliente riceverà una risposta unica e personale.

Non è la quantità ma la qualità a fare la differenza. La perdita di anche solo cento potenziali clienti potrebbe causare una perdita sostanziale di reddito futuro.

La risposta è creata ■ ■ ■ ■

1 In modo interamente automatico

In base all'informazione sullo stato di ciascun task di comunicazione ricevuta, l'agente analizza le regole definite per processare correttamente quel task.



Il modulo di risposta via fax è stato ricevuto con:

- scelta dell'hotel e richiesta di prenotazione
- scelta della data dell'evento e permanenza
- scelta di materiale informativo sui prodotti

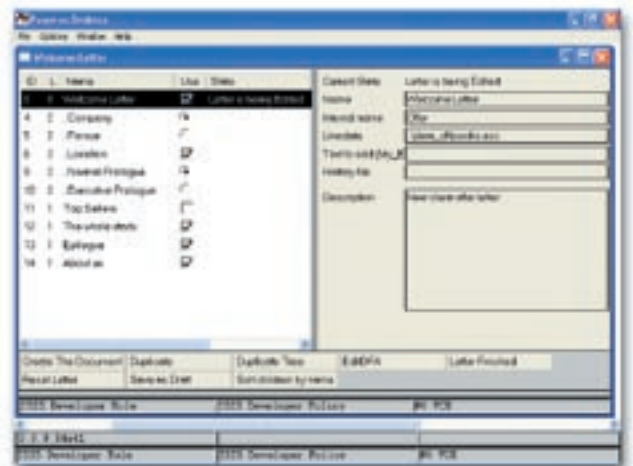
Una lettera di risposta al cliente viene generata in modo automatico con:

- conferma della prenotazione dell'hotel
- conferma delle date
- riferimento al materiale marketing incluso

2 Manualmente

- ◆ La classificazione della risposta seleziona automaticamente un task di lettera.
- ◆ L'utente viene guidato attraverso la selezione e la modifica di una lettera.
- ◆ Il testo della lettera è editato se e dove autorizzato.
- ◆ L'utente può vedere l'anteprima.
- ◆ Il responsabile può approvare o rifiutare una lettera.

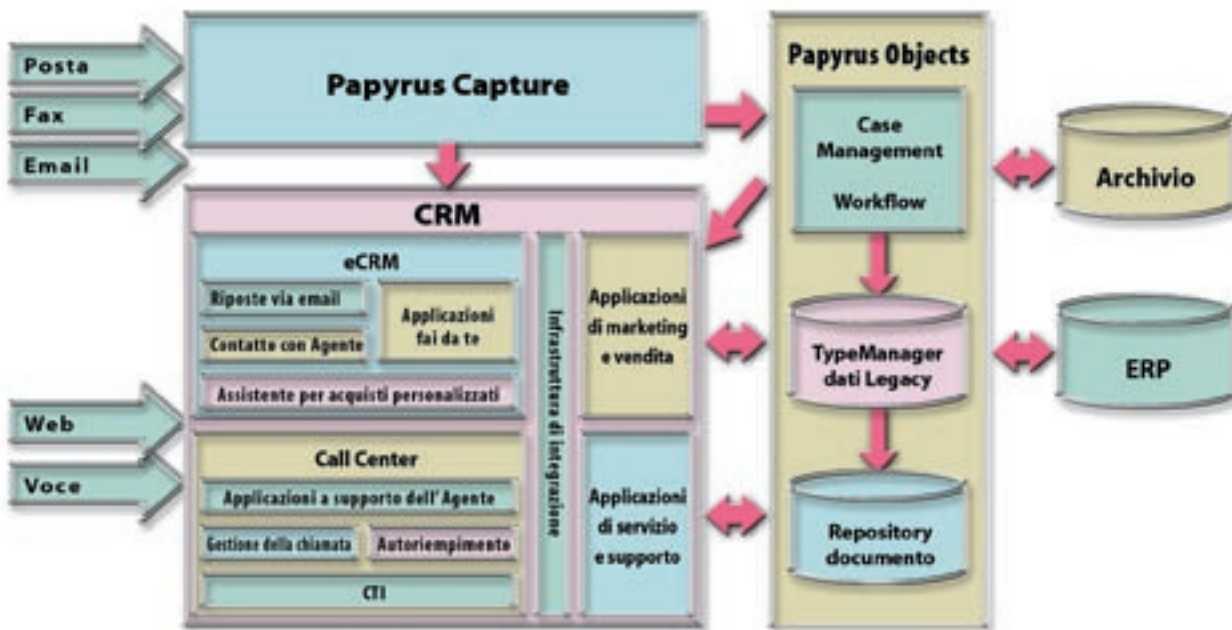
L'utente può selezionare o de-selezionare elementi di testo ed opzioni di distribuzione. La lettera è stata definita dall'amministratore per l'assemblaggio da un numero di elementi di tipi diversi. Utilizzando i parametri nel template l'amministratore ha definito quali variazioni l'utente è autorizzato ad apportare. Vengono inoltre definite le regole di esclusività degli elementi. I campi dati, utilizzati come variabili di lettera, hanno dei range di definizioni in modo che l'utente non possa inserire dati sbagliati. Altre regole verificano che la lettera possa solo essere prodotta all'occorrenza di determinate condizioni.



Papyrus Desktop con applicazioni di corrispondenza a selezione di campi

3 Elaborazione automatica attraverso il CRM

L'informazione della risposta viene passata al sistema di CRM, oppure il processo di CRM viene gestito con **Papyrus Objects**.



ogni modello di risposta al cliente è unica.

4 Risposta automatica con interazione utente

Papyrus genera una risposta automatica e la indirizza all'utente per ulteriore intervento manuale.

Anteprima di lettera ed inserimento testo

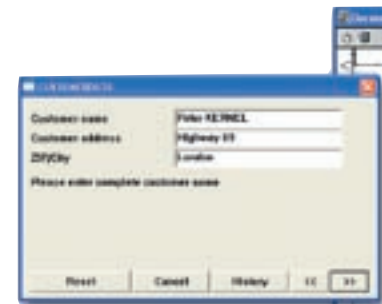
Per creare e visualizzare una lettera, **Papyrus Client** viene lanciato nella forma di plug-in. Si rende così disponibile l'anteprima della lettera in piena fedeltà (WYSIWYG).

Per la scrittura del testo, l'utente apre la modalità di inserimento interattivo predefinita per quella lettera. Si tratta di un editor di testi molto facile da usare e che offre tutte le funzioni più comunemente richieste.

Per l'inserimento di variabili all'interno della lettera, **Papyrus Client** supporta una caratteristica di 'prompting' definita a priori con **Papyrus Designer** ed utilizzata come blocco di testo.



Applicazione di corrispondenza con Papyrus Client



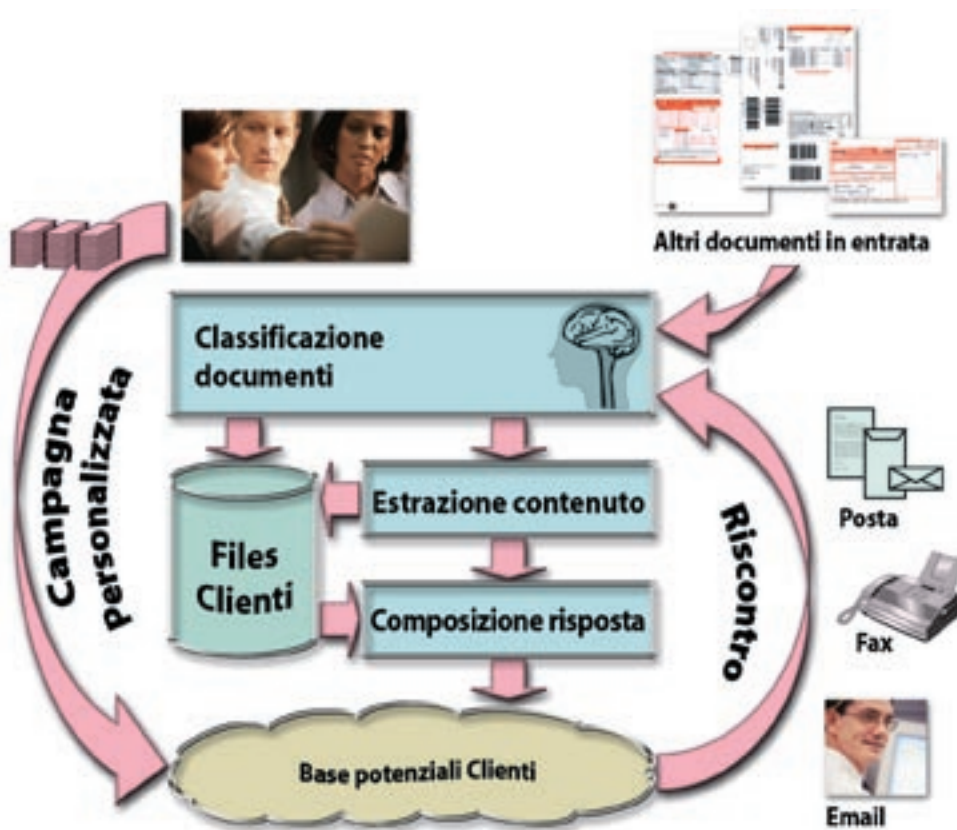
Finestra di prompting di Papyrus Client



Funzione di editor di testi di Papyrus Client



Il **Papyrus Campaign Manager** è un **Framework** per lo sviluppo di applicazioni di CRM per migliorare l'interazione con il cliente. Si basa su automatismi di classificazione ed estrazione dei contenuti da documenti in entrata ed email; automaticamente il sistema genera risposte dalla forte personalizzazione basate su regole di business.



Indipendentemente dalle risposte che arrivano attraverso email o cartacee si possono catturare i **dati interessanti** e scaturire la creazione di **corrispondenza personalizzata**. C'è la possibilità di catturare dati da moduli non strutturati. Papyrus utilizza tecnologie di Intelligenza Artificiale per raggruppare ed unire documenti similmente strutturati.

Unire la corrispondenza in un sistema di workflow nel CRM è difficile perchè la corrispondenza non viene scaturita da processi ma da eventi. I Clienti contattano le aziende come e quando vogliono. Papyrus può automatizzare più dell'80% dello sforzo di risposta alla corrispondenza e **riduce la forza lavoro migliorando i tempi e la qualità della risposta**.

Sedi ISIS

Centro Direzionale - Austria

ISIS Information Systems GmbH
 ISIS Marketing Service GmbH
 ISIS Knowledge Systems GmbH
 Alter Wienerweg 12
 A-2344 Maria Enzersdorf
 T: +43-2236-27551-0
 F: +43-2236-21081
 E-mail: info@isis-papyrus.com

US Headquarters

ISIS Papyrus America, Inc.
 301 Bank St.
 Southlake, TX 76092
 T: 817-416-2345
 F: 817-416-1223

Asia-Pacific Headquarters

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
 9 Temasek Blvd.
 #15-03 Suntec City Tower 2
 Singapore 038989
 T: +65-6339-8719
 F: +65-6336-6933

Regno Unito

ISIS Papyrus UK Ltd.
 Watership Barn
 Kingsclere Business Park
 Union Lane, Kingsclere
 Hants, RG20 4SW
 T: +44-1635-299849
 F: +44-1635-297594

Germania

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
 Heerdter Lohweg 81
 40549 Düsseldorf
 T: +43-2236-27551-0
 F: +43-2236-21081

Paesi Bassi

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
 WTC World Trade Center
 Zuidplein 36
 1077 XV Amsterdam
 T: +31-20-799-7716
 F: +31-20-799-7801

Italia

ISIS Papyrus Italy Srl
 via Monte Navale 11
 10015 Ivrea (TO)
 T: +39-0125-6455-00
 F: +39-0125-6455-150

Francia

ISIS Papyrus France SARL
 21, Rue Vernet
 75008 Paris
 T: +33-1-47 20 08 99
 F: +33-1-47 20 15 43

Spagna

ISIS Thot SL.
 Sainz de la Calleja, 14
 28023 Madrid
 T: +34-91-307-78-41
 F: +34-91-307-75-08

www.isis-papyrus.com