

Optimisez vos campagnes marketing avec les Messages Ciblés

Une meilleure gestion de vos envois multi-canal améliore vos opportunités de revenus

La société

Le groupe Union Investment (Union Asset Management Holding AG), basé à Francfort/Main, Allemagne, a été fondé en 1956. Il est aujourd'hui l'un des principaux gestionnaires d'investissements européens ouverts aux investisseurs privés et institutionnels. Union Investment propose un large choix de solutions d'investissements : actions, titres à revenu fixe, marché monétaire, placements alternatifs et fonds structurés quantitatifs. Avec plus de 2400 employés et 1100 agences, la société est devenue un gestionnaire d'actifs international de premier plan.

Les défis à relever

Le premier objectif étant de fournir des relevés d'investissements simples, lisibles et compréhensibles, le département marketing d'Union Investment souhaitait une solution de gestion des campagnes lui permettant d'influencer directement le contenu et les conditions de messages ciblés pouvant être placés régulièrement, selon un calendrier précis, dans les relevés déjà produits par la Plateforme Papyrus.

Afin de répondre aux préférences de canal de communication des clients et aux exigences de conformité réglementaire, le département marketing a défini 3 types de messages à placer automatiquement dans les relevés en fonction de conditions variables :

- Les pièces jointes fixes, comme les conditions générales.
- Les pièces jointes dynamiques comme des formulaires pré-remplis.
- Les inserts/encarts physiques, pré-imprimés, gérés par OMR/code-barres

Avec Papyrus WebRepository et Papyrus DocEXEC déjà en place chez Union Investment, la société avait besoin à présent d'une solide interface pour gérer (IT) et générer les documents (métier) avec Papyrus Designer standard - en introduisant des messages marketing - afin de faciliter ultérieurement l'implémentation de la solution complète Papyrus Business Correspondence.

Leurs exigences en termes de messages ciblés incluaient :

- La gestion des campagnes permettant un placement variable des messages.
- Un modèle de document flexible pouvant supporter des messages variables et conditionnels.
- Une gestion des versions, une validation et une révision/approbation du contenu (messages) pour le marketing.
- Un dimensionnement relatif des messages pour qu'ils «s'adaptent» à la place disponible.
- Une sélection du message en fonction du stock disponible, du poids et de la taille des inserts/encarts (envoi postal).
- Un rapport d'évaluation de l'impact - portée du message sélectionné.
- Un suivi de la campagne - nombre de destinataires ciblés par le message, les pièces jointes envoyées, les clics (client/document).



Groupe Union Investment, Francfort/Main

Les objectifs métier

- Flexibilité de l'emplacement du message ciblé
- Production/gestion des envois multicanal rationalisées
- Réduction des modèles de documents en utilisant des variables conditionnelles
- Contrôles par les utilisateurs métiers/marketing du contenu des messages & campagnes.
- Développement rapide & maintenance simple des applications documentaires

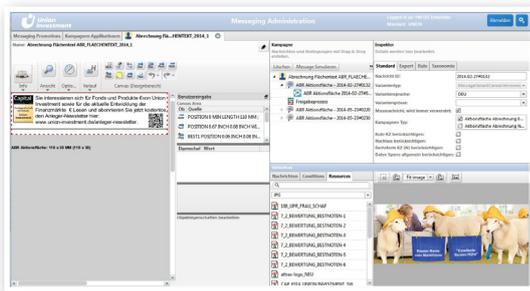
Les besoins fonctionnels

- Formatage automatique des documents par Papyrus Designer
- Conditions sur les variables pour la sélection du contenu et de l'emplacement
- Optimisation de la sélection des inserts pour les relevés
- Dimensionnement pour qu'ils «s'adaptent» à la place disponible
- Stockage /Archivage électronique
- Garantie de la conformité à la réglementation

La solution

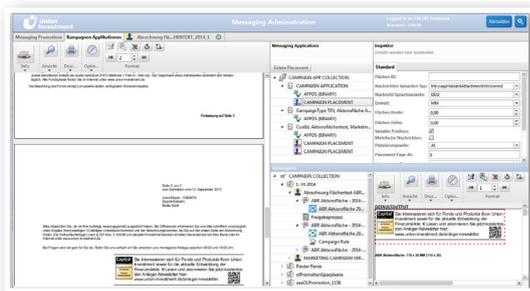
Union Investment a choisi ISIS Papyrus pour ses fonctionnalités autour de la transpromo, de la gestion des documents sortants et de l'envoi multicanal, dans le but d'optimiser la flexibilité des messages, le contrôle sur les documents, le reporting avec :

- Une expérience éprouvée dans la conception, le formatage et la génération de document
- L'étendue des capacités de Papyrus pour la gestion des documents de bout en bout : la conception WYSIWYG, la gestion des changements, l'automatisation du workflow et l'envoi multicanal.
- La possibilité d'évolution vers une solution Business Correspondence totalement intégrée et multicanal

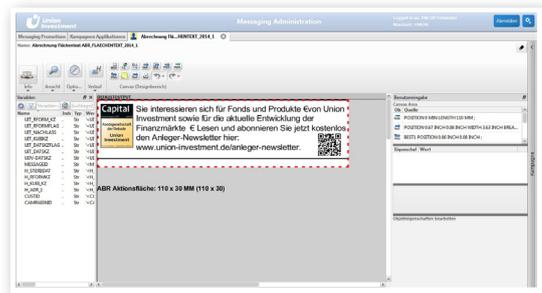


Conditions et contenu des messages conçus par les utilisateurs métiers

Après un modeste ajout de produits Papyrus, une formation des utilisateurs sélectionnés et l'appui d'experts pour implémenter Papyrus Targeted Messaging Framework, la nouvelle solution permet au département marketing de gérer le contenu de ses campagnes de façon stratégique et planifiée mais également de maintenir un flux constant de nouveaux produits potentiels pour chacun de ses clients (produits nouveaux ou additionnels) grâce à un ciblage très précis et spécifique.



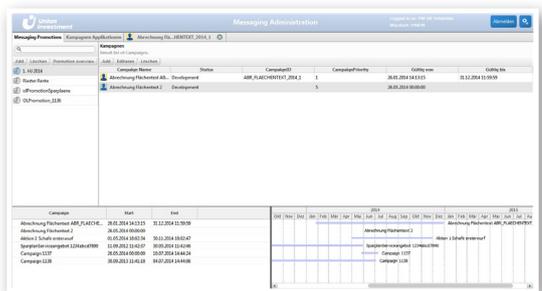
Simulation de message pour vérifier le rendu visuel du document



Conception de message par «drag-and-drop» des ressources et utilisation de variables dans les textes

Le département marketing bénéficie à présent des nombreux avantages de la plateforme innovante Papyrus.

- Influence directe et immédiate sur les documents clients et leur visualisation.
- Soutien dans les ventes incitatives de nouveaux produits ou produits complémentaires, en fonction des disponibilités et de la pertinence.
- Cycle complet de révision & approbation par le marketing pour les composants réutilisables, les pièces jointes et les inserts.
- Ciblage segmenté pour distinguer les clients trouvés en interne et ceux trouvés via des partenaires.
- Efficacité dans la gestion des ressources pour tout ce qui concerne les inserts.
- Réduction des coûts postaux en couplant l'envoi de documents réglementaires obligatoires avec les relevés standards.



Vue d'ensemble de la planification de la campagne et des échéances.

La solution Targeted Messaging du groupe Union Investment gère les documents DocEXEC/Designer standards mais également les différents formats d'envoi, peu importe le canal de diffusion : e-mail, SMS ou tout autre type de format nécessaire. Et la plateforme est opérationnelle pour utiliser Papyrus Business Correspondence dès que l'équipe projet en charge sera prête.

Les modules Papyrus chez Union Investment

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC avec PostProcessing/PrintPool
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server/E-mail, PCL
- Papyrus Client/Desktop

Snapshot

- **Société** : Union Investment (Finance)
- **Challenge** : Campagne marketing multicanal utilisant les relevés clients
- **Objectifs** : Meilleur suivi, flexibilité des messages, envois multicanal, gestion des campagnes
- **Intégration** : Synchronisation des données de l'entrepôt
- **Solution** : Targeted Messaging Framework, Campaign Management