

Estendere il Marketing attraverso il Targeted Messaging

La gestione delle campagne con la distribuzione multicanale aumenta le opportunità di guadagno

Il Business

Union Investment (Union Asset Management Holding AG) è la società di investimento del Gruppo DZ Bank e parte della rete di cooperative di servizi finanziari. Fondata nel 1956 da 14 unioni di credito, sede direzionale a Francoforte, Germania, Union Investment è oggi un uno dei principali gestori patrimoniali europei per i clienti privati e istituzionali e offre un'ampia gamma di soluzioni di investimento: azionario, a reddito fisso, mercato monetario, investimenti alternativi e fondi strutturati quantitativi. Con oltre 2400 dipendenti e 1100 filiali di banche popolari, la compagnia è cresciuta fino a diventare uno dei principali gestori di patrimoni internazionale con fondi retail venduti in molti paesi europei.

La Sfida

Partendo dall'obiettivo di fornire report sugli investimenti semplici, comprensibili e di facile lettura, il Marketing di Union Investment desiderava una soluzione di gestione delle campagne che permettesse loro di incidere direttamente sul contenuto e sulle condizioni dei messaggi marketing variabili e di poterli inserire all'interno degli estratti conto già prodotti dalla piattaforma Papyrus secondo regolare scadenza.

Per soddisfare sia le preferenze multicanali dei clienti che i requisiti di conformità normativa, il Marketing ha delineato tre tipi di messaggi da inserire, generati automaticamente nei prospetti transazionali, in base a condizioni variabili:

- Allegati statici, come Termini e Condizioni
- Allegati dinamici con moduli precompilati
- Inseriti statici, prestampati guidati via OMR/barcode

Con Papyrus WebRepository e Papyrus DocEXEC già in uso, Union Investment aveva bisogno di una potente interfaccia utente per gestire (IT) e generare (business) documenti standard con Papyrus Designer, usando messaggi generati dal marketing e sviluppare, in un secondo tempo, la soluzione completa di Business Correspondence.

Requisiti chiave per Targeted Messaging:

- Gestione campagne per l'inserimento di messaggi variabili
- Flessibilità nel disegno del modello per stabilire condizioni e variabili
- Versioning, validazione e revisione/approvazione del contenuto (messaggio) da parte del marketing
- Spaziatura relativa per l'inserimento dei messaggi 'su misura'
- Selezione Messaggio per l'inventario, peso, dimensioni o inserti (postale)
- Report per la valutazione dell'impatto del messaggio selezionato
- Monitoraggio della campagna - riscontro del messaggio, allegati inviati, click (cliente / documento)



Union Investment Group, Frankfurt/Main

Obiettivi di Business

- Flessibilità nell'inserimento dei messaggi personalizzati
- Ottimizzazione nella produzione/gestione dell'output multicanale
- Riduzione dei modelli per la selezione messaggi
- Business/Marketing controllano il contenuto di messaggi e campagne
- Rapido sviluppo e facile manutenzione nelle applicazioni
- Riduzione della ridondanza nella consegna di documenti
- Consentire l'evoluzione delle funzionalità di messaggistica

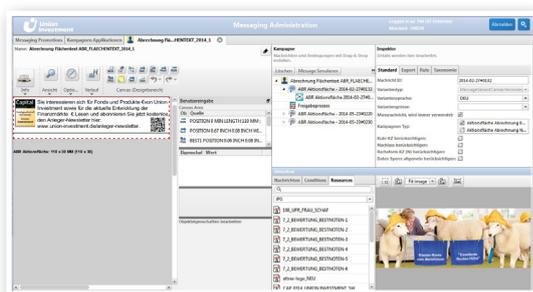
Requisiti Funzionali

- Formattazione automatica per i documenti Papyrus
- Variabili condizionali per selezione/disposizione dei contenuti
- Ottimizzazione della selezione inserti per rendiconti
- Spaziatura relativa per l'inserimento dei messaggi'
- Memorizzazione e archiviazione elettronica
- Supporto per la conformità alle normative
- Sincronismo con le condizioni di data warehouse per i dati messaggio

La Soluzione

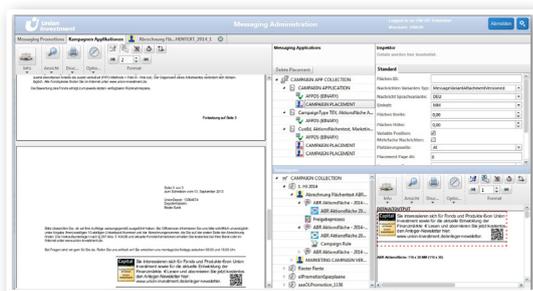
Union Investment ha scelto ISIS Papyrus per le sue funzionalità di transpromo nella gestione della distribuzione multicanale dell'output per ottimizzare la flessibilità del messaggio, il controllo del documento e la reportistica nella nuova soluzione:

- Provata esperienza delle potenzialità di disegno, formattazione e generazione del documento
- Ampia gamma delle funzionalità Papyrus Document end-to-end, tra cui WYSIWYG Designer, change management, automazione del flusso di lavoro e consegna multicanale
- Scalabilità per lo sviluppo della soluzione Business Correspondence multicanale in modo completo e integrato

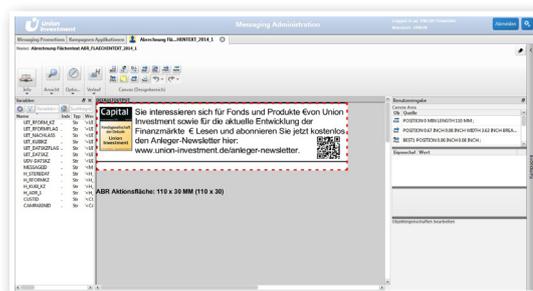


Gli utenti business progettano i contenuti e le condizioni del messaggio

Con un'integrazione modesta dei prodotti Papyrus, la formazione ad utenti selezionati e supporto di un esperto per l'implementazione di Papyrus Targeted Messaging Framework, la nuova soluzione permette al marketing non solo di gestire strategicamente il contenuto e le tempistiche delle campagne ma anche di mantenere una comunicazione costante di informazioni sui nuovi prodotti che si aggiungono nell'offerta al cliente attraverso variabili di targeting e posizionamento ben specifiche.



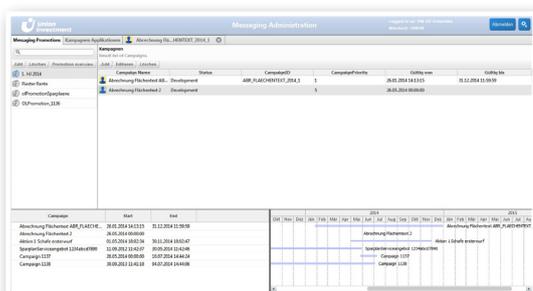
Simulazione del Messaggio per verificare l'anteprima nei documenti aziendali



Design del messaggio con il drag-and-drop delle risorse e utilizzo del contenuto variabile nel documento dinamico

Il team di marketing è ora in grado di godere dei benefici di business derivanti dall'aggiornamento della tecnologia Papyrus:

- Influenza diretta e immediata sul documento del cliente con una rappresentazione visiva
- Supporto per upselling di prodotti nuovi e aggiuntivi, in base a disponibilità e pertinenza
- Revisione completa e ciclo di approvazione di building block, allegati e inserti marketing
- Segmentazione del targeting attraverso condizioni per suddividere i clienti interni da quelli provenienti dai partner
- Efficienza nella gestione delle risorse per i materiali da inserire
- Diminuzione dei costi in ragione della riduzione degli invii di documenti obbligatori di rendicontazioni periodiche



Pianificazione e supervisione della campagna

La soluzione Targeted Messaging di Union Investment gestisce non solo i documenti DocEXEC /Designer standard, ma anche formati di distribuzione, tra cui e-mail, CMS e altri canali di output se richiesto; la piattaforma è stata ideata appositamente per poter aggiungere corrispondenza commerciale ogni volta che il team di business lo richiede.

Prodotti Papyrus in Union Investment

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

Snapshot

- **Organizzazione:** Union Investment (Finance)
- **Sfida di Business:** Messaggistica per campagne multicanali inserite nelle rendicontazioni al cliente
- **Obiettivi:** Controllo da parte del business, flessibilità dei messaggi, consegna multicanale, gestione campagne
- **Integrazione:** Sincronizzazione con database
- **Soluzione:** Applicazione Targeted Messaging, Campaign Management