

# Kundenkommunikation und gesetzlich vorgeschriebene Korrespondenz in einer Lösung

## Deutsches Kreditinstitut ersetzt StreamServe und Adobe InDesign durch Papyrus Software

### Das Unternehmen

Das Fondsdepot Bank Kreditinstitut ist spezialisiert auf die Verwaltung von Investmentportfolios großer Unternehmen. Die Bank betreut mehr als 180 Vertriebspartner und Organisationen sowie Kapitalmanagementunternehmen und bietet individuelle Lösungen für das Portfoliomanagement, die zentrale Fondsbestellung und das Depotmanagement an. Derzeit verwaltet Fondsdepot rund eine Million Investmentportfolios mit einem Volumen von 32 Milliarden Euro.

### Die Herausforderung

Die Bank verwaltet für jeden ihrer Kunden zahlreiche Formulare und Dokumente mit detaillierten Finanzinformationen, einschließlich Markttrends und Leistungsberichte. Mit einer Million Transaktionen pro Woche benötigt Fondsdepot eine starke Infrastruktur, um diese Informationen zu erfassen, zu konsolidieren und bereitzustellen. Gleichzeitig benötigt das Unternehmen einen hohen Grad an Flexibilität, die es erlaubt, sich schnell an Änderungen in den gesetzlichen Anforderungen anzupassen. Die Bank steht über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg in einer kontinuierlichen Interaktion mit dem Kunden und bietet Information und Hilfe bei spezifischen Problemen entsprechend Kundenbedürfnissen und Präferenzen. Die inherente Komplexität des täglichen Geschäfts führte bei Fondsdepot zu einer breit angelegten Kommunikationsinitiative zur

Modernisierung von Kundenkommunikation und gesetzlich vorgeschriebener Korrespondenz. Das Unternehmen sieht diese Kommunikationen als zwei Seiten einer Medaille. Da Inhalt und Umfang der regulatorischen Korrespondenz vollständig durch gesetzliche Bestimmungen festgelegt wird, hat diese kaum Potenzial zur Differenzierung vom Wettbewerb. Deshalb ist Kundenkommunikation der entscheidende Faktor bei der Unternehmensstrategie, Kunden zu gewinnen, zu binden und zufriedenzustellen.

### Die Lösung

Die Papyrus Kommunikations- und Prozessplattform konsolidierte die gesamte Verarbeitung von Kunden- sowie Rechtskommunikation bei Fondsdepot Bank. Papyrus Business Designer ersetzt Adobe InDesign, vereinfacht die Formularerstellung und verlagert die Arbeit von professionellen Grafikdesignern auf nicht-technische Geschäftsanwender. Darüber hinaus wird StreamServe außer Betrieb gesetzt und alle Dokumente auf modulare Dokumentenvorlagen auf Basis von Papyrus Business Designer migriert. Die neue kollaborative Arbeitsweise erzielt eine erhebliche Verbesserung in der Markteinführungszeit und Kostenreduktion für die Erstellung von hochvolumigen Dokumenten. Multikanal-Dokumente werden im 'Single-Source'-Design erstellt und können ausgedruckt, elektronisch versendet, auf dem Unternehmensportal veröffentlicht und an mehr als 100 Bankangestellte je nach Funktion und Zuständigkeit (LDAP) zur Online-Brieferstellung weitergeleitet werden.

### Business Ziele

- Ermächtigung von nicht-technischen Businessanwendern
- Rasche Markteinführungszeit
- Eine Plattform, mit der Fondsdepot Bank wachsen kann
- Abwicklung von Kundenkommunikation und gesetzlich vorgeschriebener Korrespondenz mit einer Lösung
- Vollständige Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen
- Flexibilität bei Änderungen
- Fähigkeit zur Differenzierung durch ein herausragendes Kundenerlebnis

### Funktionelle Anforderungen

- Modernisierung der Kommunikationsinfrastruktur
- Migration von StreamServe
- Migration von Adobe InDesign
- Dokumentendesign mit geringem Redundanzniveau und hoher Wiederverwendbarkeit
- Intelligentes Formulardesign und Verwaltung, Versionierung und Bereitstellung von 600 unterschiedlichen Formularen
- Online-Briefschreiben
- Einheitliches und regelbasiertes Ausgabemanagement

## Umfassende abteilungsübergreifende Zusammenarbeit

Benutzer aus verschiedenen Abteilungen arbeiten an Dokumentenänderungen, Layoutanpassungen und Freigabeprozess zusammen: Businessanwender arbeiten mit dem **Papyrus Business Designer** und können Dokumentvorlagen flexibel erstellen und anpassen. Dokumententwickler nutzen die Stärke des **Papyrus Designer** und leisten Unterstützung bei technischen und anspruchsvollen Aufgaben und Inhalten, wie z.B. Zugriff auf Rechnungsdaten. Die gesamte Arbeit wird über eine zentrale Vorlagenbibliothek geteilt.

## Intelligente Formularverwaltung

Das neue **Kollaborative Formular-Repository** wird durch das **Papyrus Adaptive Case Management (ACM)** gesteuert und enthält Dokumentvorlagen, einschließlich voller Versionierung, einen automatisierten Releaseprozess mit geführter Bereitstellung und eine ‚Warenkorb‘-Funktionalität zur Erstellung von Paketen von Formularen für die automatisierte Zusammenlegung und Bereitstellung. Alle Informationen darüber, wann und von wem ein Formular geändert wurde, ein vollständiger Versionsverlauf und ein Überblick über alle Aktivitäten, Interaktionen und Kommentare der beteiligten Personen werden dem Formular beigelegt. Derzeit werden Formulare als ausfüllbare PDF-Dateien bereitgestellt und können vom Kunden ausgedruckt oder elektronisch ausgefüllt werden. In der nächsten Implementierungsphase werden dieselben Formulare als Webformulare in einer Online-Kanal Anwendung mit dem Papyrus Wizard für eine verbesserte Kundenerfahrung (CX) eingesetzt.

## Migration von StreamServe und Adobe InDesign

StreamServe-Dokumente mit einem hohen Maß an Geschäftslogik werden derzeit auf modulare Business Designer-Dokumentenvorlagen entsprechend dem CI/CD des Unternehmens migriert. Darüber hinaus wurden 600 verschiedene Adobe InDesign-Formulare mit 2.500 PDF-Varianten neu gestaltet. Die Arbeit wurde von professionellen Grafikdesignern auf nicht-technische Businessanwender verlagert und somit beträchtliche Gewinne in der Markteinführungszeit, Wartbarkeit und Kostenreduktion erzielt.

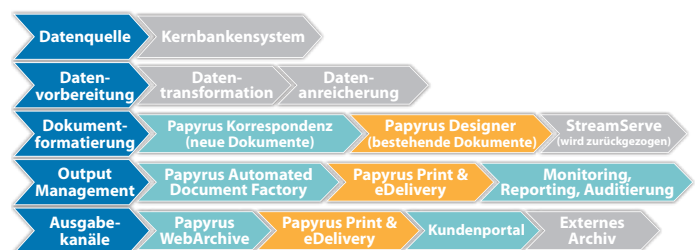
## Einheitliche Verarbeitung

Die **einheitliche Ausgabemanagement-Plattform** verarbeitet die gesamte Dokumentenproduktion mit Kanaldefinitionen über alle Abteilungen hinweg. Die Lösung bietet konfigurierbare Standardschnittstellen zu Druckdienstleistern und Langzeitarchiven anstatt Kodierung und liefert Bündelung, Sortierung, eDelivery und Mail-Optimierung mit wesentlichen Qualitäts- und Kostenvorteilen. Die **Papyrus Print & eDelivery** sendet Aufträge an den Drucker, E-Mails an Kunden und Dokumente an das Portal sowie an das externe Archiv. **Papyrus WebArchive** dient als ein Zwischenspeicher für den schnellen und kontrollierten Zugriff auf Dokumente durch Businessanwender, die an einem Kundenfall arbeiten. Die Lösung bietet integrierte End-to-End-Auditierung, Monitoring und Reporting für betriebliche und rechtliche Zwecke mit relevanten Informationen zum Prozess und zu archivierten, gedruckten oder per E-Mail gelieferten Dokumenten.

## Die Zukunft mitgestalten

Die neue Lösung steuert über verschiedene Medienkanäle beides – die gesetzlich vorgeschriebene Kommunikation und die personalisierte, kundenrelevante Kommunikation mit Kundensegmentierung. Das Ergebnis ist die Steigerung des Wertes für Fondsdepot Kunden und die volle Compliance zugleich.

Der regelbasierte Prozess ist durchgehend rationalisiert und sorgt für Effizienz und Einhaltung der regulatorischen Richtlinien. Bei einer Änderung der gesetzlichen Bestimmungen steht es Fondsdepot frei, Prozesse, Regeln und Kommunikation flexibel zu modifizieren und an neue Vorschriften und zukünftige Bedürfnisse anzupassen. Zu jeder Zeit und wann immer es erforderlich ist.



Einheitliches Ausgabemanagement

## Papyrus Produkte bei Fondsdepot Bank

- Papyrus WebRepository
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Business Designer
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC /PDF
- Papyrus PostProcessing
- Papyrus Server Email
- Papyrus Adapter/SOAP
- Papyrus Adapter/LDAP

## Snapshot

- **Unternehmen:** Fondsdepot Bank
- **Business Herausforderung:** Einhaltung der sich laufend ändernden regulatorischen Anforderungen
- **Ziele:** Modernisierung der gesamten Kommunikationsinfrastruktur
- **Integration:** SOAP
- **Lösung:** Papyrus Kommunikations- und Prozessplattform