

Un'unica soluzione per la corrispondenza commerciale ed istituzionale

Un istituto di credito tedesco sostituisce StreamServe e Adobe InDesign con Papyrus Software

Il contesto

Fondsdepot Bank è un istituto di credito tedesco specializzato in attività amministrative su portafogli di investimento di grandi società. La banca serve oltre 180 partner e organizzazioni commerciali, nonché società di gestione del capitale offrendo anche soluzioni individuali per la gestione del portafoglio, sottoscrizione di fondi centrali e gestione depositi. Attualmente, Fondsdepot gestisce circa un milione di portafogli di investimento con un volume di circa 32 miliardi di euro di valore.

La sfida

La banca tratta un numero considerevole di moduli e documenti atti a fornire informazioni finanziarie dettagliate per ciascun cliente, inclusi trend di mercato e rendicontazione delle prestazioni. Con un milione di transazioni a settimana, l'azienda ha bisogno di una solida infrastruttura per acquisire, consolidare e fornire queste informazioni, garantendo allo stesso tempo la flessibilità necessaria per recepire rapidamente i continui cambi normativi e legali. La banca deve interagire continuamente con i suoi clienti mediante comunicazioni pertinenti, per tutta la durata del rapporto, aiutando a risolvere problemi specifici in base alle esigenze del cliente.

Fondsdepot ha deciso di avviare un'ampia iniziativa di comunicazione per indirizzare la corrispondenza legale e quella commerciale. Essendo sia il contenuto che la cadenza di invio totalmente normati, il documento non ha quasi alcun potenziale di differenziazione tra concorrenti, il che rende la comunicazione assolutamente essenziale per la strategia di Fondsdepot per vincere, fidelizzare e soddisfare i clienti.



La soluzione

La piattaforma Papyrus per la comunicazione ed i processi ha risolto l'esigenza di Fondsdepot di consolidare tutte le comunicazioni sia normative che commerciali con i propri clienti. Papyrus Business Designer ha sostituito Adobe InDesign per semplificare la creazione di moduli, spostando le attività dai grafici agli utenti aziendali non tecnici. Inoltre, Fondsdepot sta eseguendo la migrazione della corrispondenza da StreamServe a Papyrus.

Il nuovo modo collaborativo di lavorare consente di migliorare significativamente il time-to-market e di ridurre i costi per la generazione dei documenti massivi. Le comunicazioni multi-canale sono create una sola volta con un design unico per la stampa, l'invio elettronico, la distribuzione su portale aziendale e trasferiti a oltre 100 impiegati di banca per la redazione di lettere online in base ai loro ruoli ed alle loro responsabilità (LDAP).

Obiettivi

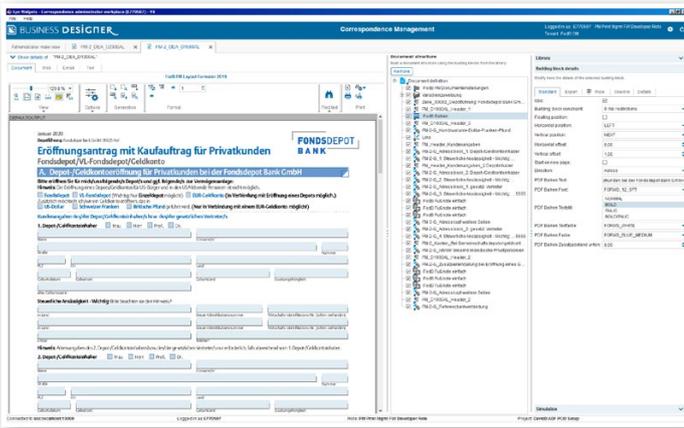
- Maggior autonomia alle strutture di business
- Time-to-Market più rapido
- Una piattaforma adattabile alla crescita del business
- Gestione con un'unica soluzione delle comunicazioni sia commerciali che normative
- Piena compatibilità con la parte legale e normativa
- Flessibilità nella gestione delle modifiche
- Capacità di differenziare migliorando l'esperienza cliente

Requisiti funzionali

- Modernizzazione dell'infrastruttura per la gestione delle comunicazioni
- Migrazione da StreamServe
- Migrazione da Adobe InDesign
- Sviluppo del document evitando ridondanze ed agevolando riusabilità
- Sviluppo e gestione dei moduli intelligente, con salvataggio, versionamento e propagazione di 600 moduli diversi
- Composizione di lettere online

Piena collaborazione tra i vari uffici

Gli utenti dei diversi uffici possono collaborare facilmente alle modifiche ai documenti, alle miglioni dei layout e alle approvazioni degli amministratori. Gli utenti di business possono creare e adattare in modo flessibile modelli di documenti con **Papyrus Business Designer**, mentre gli sviluppatori di documenti sfruttano la potenza di **Papyrus Designer** per fornire supporto con attività e contenuti più sofisticati, come ad es. il posizionamento dei dati delle fatture, il tutto lavorando e condividendo i contenuti attraverso un'unica libreria di modelli.



Gestione intelligente dei moduli

La nuova library collaborativa guidata da **Papyrus Adaptive Case Management (ACM)** contiene i modelli di documenti ed il completo processo di versionamento e rilascio automatizzato. La propagazione dei change è assistita e vanta una funzionalità di "Carrello", che consente di ottenere plichi di moduli con unione e distribuzione automatizzate. Tutte le informazioni - quando e da chi è stato modificato il modulo con una cronologia completa delle versioni e una traccia completa di attività, interazioni e commenti dei membri del team che lavorano nel processo - sono messe a disposizione unitamente al modulo. I moduli sono attualmente forniti come PDF interattivi e possono essere stampati o compilati elettronicamente dai clienti. Nella fase successiva dell'implementazione, gli stessi moduli verranno utilizzati come WebForm di un'applicazione online, sfruttando le procedure guidate di redazione della lettera, per una migliore esperienza del cliente (CX).

Prodotti Papyrus presso Fondspot 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

Migrazione da StreamServe e Adobe InDesign

La migrazione dei documenti da StreamServe a Papyrus Business Designer prevede la conversione di lunghe logiche di business verso un modello di template di documenti modulari che sposano la strategia CI/CD aziendale. Sono stati inoltre ridisegnati 600 diversi moduli con 2.500 varianti PDF da Adobe InDesign al Business Designer, spostando parte delle attività dalle strutture di sviluppo grafico alle strutture di business. Questo ha permesso di accelerare il processo di creazione dei moduli migliorando considerevolmente il time-to-market, la mantenibilità ed il contenimento dei costi.

Gestione unificata

Una singola piattaforma di **Output Management** unificato gestisce tutti i documenti con le definizioni dei canali fornite dai vari uffici. La soluzione offre interfacce standard configurabili per la stampa e l'archiviazione a lungo termine, senza scrittura di codice specifico, e permette di accoppiare, sistemare, unire, l'output per la consegna elettronica e per l'ottimizzazione della posta, con notevoli vantaggi in termini di qualità e riduzione dei costi. **Papyrus Print & eDelivery** manda i job alla stampante, le e-mail ai clienti ed i documenti al Portale, nonché all'archivio esterno.

Papyrus WebArchive funge da memoria intermedia per un accesso rapido e controllato ai documenti da parte degli utenti aziendali che lavorano su una pratica specifica. Il controllo, il monitoraggio e la comunicazione end-to-end integrati raccolgono dati e forniscono informazioni pertinenti sul processo e su tutti i documenti archiviati, stampati o inviati via e-mail per scopi operativi e legali.

"Shaping the Future"

La nuova soluzione guida la comunicazione personalizzata rilevante per il cliente attraverso vari canali multimediali in base alla segmentazione della clientela ed alla normativa, consentendo a Fondspot di valorizzare maggiormente il suo cliente garantendo nel contempo la piena conformità agli obblighi di legge. Il processo è basato su regole ed è ottimizzato per coprire efficientemente l'end-to-end della comunicazione garantendone conformità. Al variare delle normative, Fondspot può adeguare in modo flessibile processi, regole e comunicazioni velocemente ed in qualsiasi momento.

Snapshot

- **Organization:** Fondspot Bank
- **Business Challenge:** Compliance con i requisiti normativi in continuo cambiamento
- **Goals:** Modernizzazione dell'infrastruttura delle comunicazioni
- **Integration:** SOAP
- **Solution:** Papyrus Communication e Process Platform