

Modernes Kundenerlebnis und effiziente Arbeitsabläufe mit Multikanal-Dokumentenzustellung

Strategische Investition in digitalen Kundendienst sichert Zufriedenheit, Compliance und Marktführung auf kompetitivem Wachstumsmarkt

Das Unternehmen

Cyta ist der führende Anbieter von integrierten elektronischen Kommunikationsdiensten in Zypern und ein halbstaatliches Unternehmen. Bereitstellung, Instandhaltung und Ausbau eines umfassenden Telekommunikationsdienstes im In- und Ausland über submarine Glasfaserkabel und Satelliteninfrastruktur ermöglicht Cyta ein breites Angebot an Sprach- und Datenanwendungen für Festnetz- und Mobiltelefonie zu realisieren. Als Vollmitglied der EU war Cyta das erste nationale Unternehmen, welches mit dem Excellence-Modell der EFQM und dem höchsten Ranking „Recognized for Excellence“ ausgezeichnet wurde. Cyta ist auch das größte staatliche Unternehmen in Zypern mit ISO 9001:2000 Qualitätszertifizierung.

Die Herausforderung

Als Top-Anbieter von Komplettlösungen für elektronische Kommunikation in Zypern und als Papyrus Kunde seit 2006, investiert Cyta strategisch in Spitzentechnologie, Kundenserviceverbesserungen und Bereitstellung von modernen Dienstleistungen mit dem Fokus auf Konvergenz von Telekommunikation, IT und Multimedia.

Ein wichtiger Teil dieser Strategie war die vollständige Einführung elektronischer Kundenkommunikation, um Kundenservice und -Zufriedenheit zu verbessern, auf Kundenpräferenzen besser einzugehen und Kostenvorteile durch reduzierten Druck und Portoeinsparungen zu realisieren.

Mit monatlich 800.000 Rechnungen hatte Cyta nicht nur eine große Menge datengetriebener Dokumente zu produzieren und versenden, sondern mußte auch Zugriff auf ein Archiv mit mehr als 50 Mio. Rechnungen für den Kundenservice realisieren, einen Website-Self-Service einrichten und die 12-jährige Aufbewahrungspflicht erfüllen.

Business Ziele

- Einführung eines digitalen Kundenerlebnisses
- Optimierte Benutzerfreundlichkeit und -Interface
- Sichere elektronische Dokumentenzustellung
- Intuitive Kundendokumente zur minimalen Beeinträchtigung der Benutzer
- Reduzierter Administrations- & Supportaufwand für große Benutzerbasis
- Erhöhte Ausfallssicherheit und Skalierbarkeit des Systems
- Schnellere Verarbeitung und Produktion

Die Lösung

Die Erweiterung der leistungsstarken Papyrus Plattform-Installation bei Cyta hatte als Ziel, das Unternehmen effizienter und moderner zu gestalten und die bestehende Investition und Kenntnisse der Papyrus Technologie für das unternehmensweite Dokumentenmanagement und Mehrkanal-Dokumentenzustellung zu nutzen. Das neue elektronische Cyta Fakturierungsprogramm bietet den Kunden:

- Sofortige E-Mail-Benachrichtigung über Rechnungseingang
- Zugriff, Herunterladen und/oder Druck von Rechnungen auf 24/7 Basis
- Online-Speicherung von Rechnungen für 24 Monate

Heute nutzt Cyta die vollen Druck-, eDelivery- und Archivierungslösungen der Papyrus Frameworks, die nicht nur das Kundenerlebnis verbessern und optimieren, sondern auch zahlreiche betriebliche Vorteile für das Team von mehr als 500 Geschäftsanwendern bewirken.

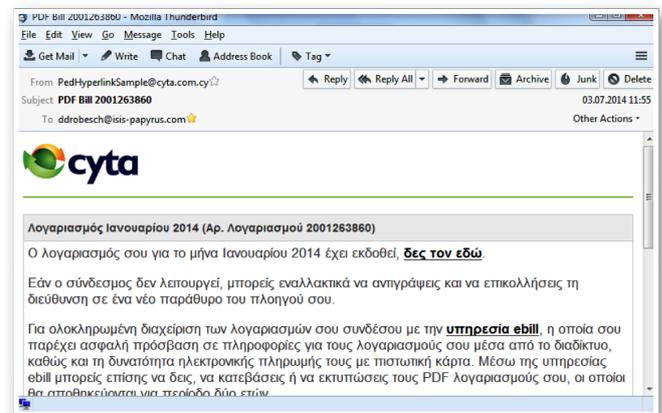


Funktionelle Anforderungen

- Wiederverwendung vorhandener Textblöcke und Vorlagen
- Dokumentendesign für Multikanal-Zustellung
- AFP-Konvertierung und PDF-Generierung
- Sicherer, webbasierter Zugriff für Benutzer und Kunden
- Import von 50 Mio. Rechnungen aus dem vorhandenen Archiv
- Langfristige Archivierung entsprechend Industriestandards
- Schnittstelle mit Mainframe für Dokumentenerstellung / Ausgabe

Cyta erweiterte ihre bestehende Papyrus Druck- und Archivierungslösung für Rechnungen und Mitteilungen an Unternehmen und Endkunden, und implementierte eDelivery und eKommunikation durch Hinzufügen einiger leistungsstarker Papyrus Komponenten:

- **WebRepository** für Vollfarb-Multikanal-Dokumentdesign, -Produktion und -Zustellung
- **Papyrus Typemanager** zur Übernahme von Daten und Dokumenten aus einer Microsoft SQL Server-Datenbank über die native Schnittstellenfunktionalität
- **Papyrus Server (E-mail and IPDS)** für elektronische Zustellung und effizienten hochvolumigen Druck
- **Papyrus Adapters (LDAP and SOAP)** für Benutzerauthentifizierung und Rechnungsabruf



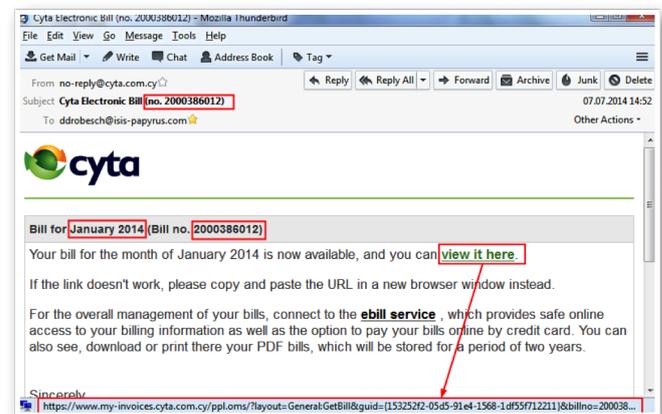
Herausragendes Kundenerlebnis

Der Kunde erhält nun sicher und bequem hochqualitative Dokumente über die von ihm gewählten Kommunikationskanäle via E-Mail, Webportal oder Papier. Unter Einbeziehung von Farben, Grafiken und URLs und durch relevante, präzise Daten und klare Nachrichten animiert man Kunden zur interaktiven Kommunikation. Cyta belohnt seine Kunden für die Nutzung der elektronischen Rechnung und schafft dadurch eine Win-Win-Partnerschaft.

Verbesserte kundenorientierte Abläufe

Modernes Dokumentdesign und -Zustellung verbessern Kundenresonanz und Zufriedenheit und benutzerfreundliche, elektronisch zugestellte Rechnungen führen zu schnellerem Zahlungseingang.

Intuitive Dokumente mit besserem Inhalt und höherer Qualität resultieren in weniger Kundenserviceanfragen, die prompt beantwortet werden können. Die Einbeziehung von Farbe für die neuen elektronischen Dokumente kostet nichts und reduziert Druck- und Produktionskosten. Die Erweiterung der bestehenden Software und die Integration mit anderen operativen Instrumenten hat den Weg zu weiteren Fortschritten und schnelleren Verbesserungen geebnet und sichert Cyta die Marktführerschaft. on the leading edge of the industry.



Maximierung des digitalen Kundenerlebnisses

Zukünftig plant Cyta den Einsatz des Papyrus Targeted Messaging Frameworks für saisonale Kampagnen und Korrespondenz Frameworks zur Ermächtigung der Fachabteilungen bei der Erstellung von Mailings und von Vorlagen aus Bausteinen. Diese zusätzlichen Lösungen werden Papyrus Repository und weitere Papyrus Werkzeuge verwenden, die Cyta bereits im Hause hat und als eine einfache Erweiterung des aktuellen Setups realisiert.

Papyrus Products at Cyta

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server E-mail/SMTTP
- Papyrus Server/IPDS
- Papyrus Adapter: LDAP, SOAP

Snapshot

- **Organization:** Cyta (Telekom/Öffentlicher Bereich)
- **Business Challenge:** Verbesserte Kundenkommunikation mittels eDelivery
- **Goals:** Elektronische Dokumentenzustellung, Nutzung vorhandener Technologie, qualitativ hochwertiges Dokumentendesign, hochvolumige Archivierung
- **Migration:** DFA-Erweiterungen, Infoprint Manager, Microsoft SQL, Papyrus 7.1, LDAP, SOAP, E-mail, IPDS
- **Solution Framework(s):** Papyrus eDelivery- & ADF-Framework