

L'agenzia di stampa specializzata in notizie d'affari internazionali punta sulla piattaforma di comunicazione digitale Papyrus

Pronti per un moderno paradigma CRM, che mette al centro la Customer Experience e l'Empowerment delle strutture di business

L'azienda

Dow Jones è un'agenzia di stampa specializzata in notizie d'affari internazionali che offre contenuti a un vasto numero di consumatori e organizzazioni in tutto il mondo. Nata nel 1882 come agenzia di stampa di nicchia in un seminterrato di Wall Street, Dow Jones oggi vanta testate tra cui The Wall Street Journal, Dow Jones Newswires, Barron's e MarketWatch.

Informazione digitale, tecnologie avanzate e sistemi di recapito innovativi permettono all'azienda di distribuire informazioni e strumenti finanziari in più lingue a clienti in tutto il mondo.

La sfida

Con un ampio numero di clienti e un vasto portafoglio di servizi finanziari e informazioni in oltre 30 lingue, Dow Jones aveva bisogno di una piattaforma in grado di presentare fatture ed estratti conto in modo adeguato, per soddisfare la portata internazionale del suo business.

I sistemi presenti erano lenti, difficili da gestire e divisi per prodotti e linee di business (LOB). Il personale doveva affrontare i problemi prestazionali e funzionali del sistema, che risultava carente in molte aree, tra cui la fatturazione multilingue e multi-valuta, i rimborsi, le rettifiche, i bonifici, le disdette, gli anticipi e le valutazioni dell'affidabilità creditizia.

L'emissione di una semplice fattura cartacea poteva richiedere fino a quattro giorni per la sua elaborazione, e non era possibile consolidare la fatturazione di linee di business diverse. Spesso l'unica soluzione consisteva nel sovrapporre un'altra soluzione alternativa mediante processi batch manuali, limitando la flessibilità aziendale e causando perdite finanziarie.



La soluzione

La nuova soluzione *Statement Presentment and Delivery Solution* (presentazione e consegna dei rendiconti) è stata realizzata sul cloud Amazon AWS, utilizzando l'approccio agile di tre team internazionali provenienti da Stati Uniti, India ed Europa.

La soluzione fornisce la stampa consolidata e la consegna elettronica di estratti conto, fatture e lettere. Il sistema consente alle strutture di business aziendali di gestire la selezione per l'accorpamento di documenti stampati ed e-mail. I dati provengono dall'applicazione PeopleSoft, utilizzata a livello globale con combinazioni di lingue, tra cui giapponese, russo e mandarino, spesso in un unico campo dati.

L'output multicanale prevede la distribuzione di e-mail con allegati, l'archiviazione dei file PDF e lo smistamento di fatture e lettere in formato PDF. La fatturazione elettronica avviene mediante l'integrazione con portali per la gestione dei pagamenti e file XML / EDI utilizzati direttamente dai sistemi di approvvigionamento dei clienti.

Vantaggi per il Business

- Eliminazione di complessità operative e problemi di performance
- Flessibilità nella gestione del processo di fatturazione
- Funzionalità comprovate per contenuti, canali e formati
- Comunicazioni recapitate sui canali preferiti – digitali e tradizionali
- Significativi vantaggi competitivi

Requisiti funzionali

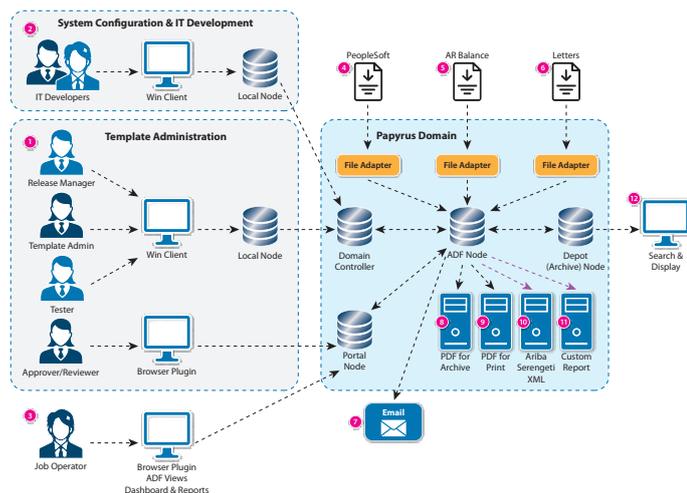
- Fatturazione ai clienti in base alle specifiche richieste
- Consolidare gli addebiti in un'unica fattura per commesse di linee di business diverse
- Inserire promozioni ed informazioni aggiuntive nelle fatture, gestendone le varianti
- Gestire molteplici lingue e valute in un unico modello
- Produrre fatture fiscalmente conformi per più paesi
- Specificare il metodo di consegna per clienti (mailroom, invio e-mail, portali per la gestione dei pagamenti, ecc.)
- Ridurre il numero di modelli

IT e Business collaborano alla creazione di modelli

Il processo di creazione del modello sfrutta un approccio ibrido utilizzando **Papyrus Designer** per l'IT e **Papyrus Business Designer** per le strutture di business, consentendo agli utenti di gestire autonomamente le esigenze applicative, creando e mantenendo i modelli indipendentemente dall'IT.

Le fatture B2B sono complesse, superano le centinaia di pagine, contengono tabelle a più colonne generate in base regole e logiche specifiche. Papyrus Designer soddisfa tali esigenze lavorando all'interno di un contesto collaborativo con Papyrus Business Designer e risolvendo le esigenze di comunicazione più complesse, che vanno oltre le competenze degli utenti business.

Le lettere contengono dati variabile e sono redatte dagli autori in modo semplice ed efficiente. Le lettere che sono state completate vengono importate all'interno del flusso di lavoro di Papyrus Automated Document Factory per la distribuzione pianificata. Ciò che è stato raggruppato nel 'depot' passa al file system per essere poi stampato o inviato via e-mail.



Papyrus WebArchive basato su una tecnologia a nodi distribuiti, memorizza tutti i documenti – file PDF, lettere, testi delle email con allegati, file EDI – senza cambiarne formato o contenuto, in molteplici depot, per il tempo necessario. La soluzione fornisce delle flessibili videate per la ricerca e la reportistica personalizzata basata su statistiche diverse in base al canale, all'area geografica, ecc.

Prodotti Papyrus presso Dow Jones

- Papyrus WebRepository
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Business Designer/Correspondence Solution
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC/PDF
- Papyrus Server Email SMTP, HTTPS, PDF-In

Accorpamento efficiente dei documenti per la stampa e la consegna elettronica

La moltitudine di prodotti specialistici offerti dall'azienda e l'elevato numero di documenti inviati a tutti i clienti richiedevano una soluzione in grado di garantire un sistema efficiente per l'accorpamento dell'output sia per la stampa che per le email.

L'accorpamento viene gestito dagli utenti business tramite la vista di Business Template Administration, intuitiva e basata su vari criteri, quali per esempio il prodotto, il paese, ecc. e le regole aziendali. Una volta impostati i criteri, un processo esegue le condizioni specifiche e raccoglie le e-mail da distribuire raggruppandole in un unico pacchetto. I clienti di Dow Jones oggi ricevono un'unica e-mail che consolida le fatture settimanali o mensili con i relativi allegati in PDF, invece di tante e-mail separate.

Un processo simile viene utilizzato per la stampa. L'utente business sceglie da un elenco di attributi in base alle fatture che devono essere inviate al cliente e definisce quale fornitore di stampa deve gestire l'output. La logica di accorpamento è completamente flessibile ed estendibile utilizzando qualsiasi tipo di dati di input. I documenti sono raggruppati, inviati per la stampa e distribuiti con la modalità più economica.

Accorpamento multi-ambiente

Il sistema fornisce raggruppamenti multi-ambiente anche su diversi ambienti – DEV, PROD, STAGING, UAT per garantire la linearità tra sviluppo e produzione, in modo tale che qualsiasi cambiamento abbia rigorosamente passato i criteri qualitativi previsti.

Tutte le funzionalità sviluppate appositamente per Dow Jones fanno ora parte delle soluzioni standard di Papyrus Software e sono disponibili per tutti i clienti.

Vantaggi per il Business

- Le strutture di business si riappropriano dell'intero processo di creazione dei contenuti
- I processi di change management sono controllati e trasparenti
- Gestione flessibile di dati di input multi-lingua
- Accorpamento efficiente per stampe ed email
- Il business governa le complesse regole di distribuzione
- Produzione di reportistica personalizzata

Snapshot

- **Organizzazione:** Dow Jones
- **Sfida:** Inefficienza nei processi di elaborazione di estratti conto e fatture multi-lingua
- **Obiettivi:** Migliorare le performance del business
- **Integrazione:** Input e output basati su file
- **Soluzione:** Piattaforma Papyrus per le Comunicazioni e i Processi