

Papyrus remplace MS Word par un Système de Gestion de Documents

Un fournisseur d'énergie allemand améliore sa méthode de travail sans plus d'efforts grâce à la Gestion de la Communication Clients Papyrus (CCM)

La société

envia Mitteldeutsche Energie AG est un fournisseur de services publics allemand situé à Chemnitz, en Saxe. C'est une filiale d'Innogy SE, qui appartient au géant allemand RWE, premier fournisseur d'énergie en Allemagne de l'Est. La société fournit électricité, gaz, chauffage et services connexes aux particuliers et c'est un partenaire stratégique de nombreuses villes et entités communales dans la région.

Les défis à relever

enviaM produisait des documents commerciaux (des offres et des contrats) en utilisant Microsoft Word avec des macros pour accéder aux données du CRM SAP. Cette solution était inefficace et retardait la sortie de nouveaux produits et campagnes. Les documents étaient tous au format Word, le contenu n'était pas centralisé et les modèles étaient stockés sur différents postes de travail. La société comptait sur deux développeurs informatiques pour créer et gérer du contenu pour environ 80 employés de bureau. enviaM souhaitait un système de gestion de documents moderne pour permettre aux administrateurs produits d'assembler et de maintenir le contenu des documents avec une intervention minimum de la part de l'IT.



La solution

La société a mené une étude visant à comparer le marché des 25 principaux fournisseurs de logiciels de gestion des communications clients (CCM) et a conclu que Papyrus Software offrait l'ensemble de fonctionnalités le plus complet pour concevoir et créer des documents.

La solution Papyrus CCM offre une large gamme d'outils de conversion et d'édition de formats, et fournit aux administrateurs métier des fonctionnalités puissantes mais faciles à utiliser pour appliquer leur propre logique métier à la génération de documents. Le nouveau système réduit la dépendance d'enviaM envers le service informatique, permettant ainsi aux administrateurs métier de créer et de gérer le contenu grâce à la Gestion du Changement intégrée.

Papyrus s'intègre avec le CRM SAP existant via un adaptateur API REST. Les administrateurs métier définissent les versions et les langues des documents métier. La solution Papyrus est la plus rentable pour enviaM - l'implémentation, le logiciel et le conseil correspondaient aux contraintes budgétaires de la société.

Les Objectifs

- Amélioration de la production de documents interactifs à la demande depuis le CRM SAP
- Réduction de la dépendance avec l'IT et responsabiliser les administrateurs métier
- Accélération de la mise sur le marché de nouveaux produits ou campagnes
- Formalisation, consolidation et centralisation du contenu des documents métier

Les Besoins Fonctionnels

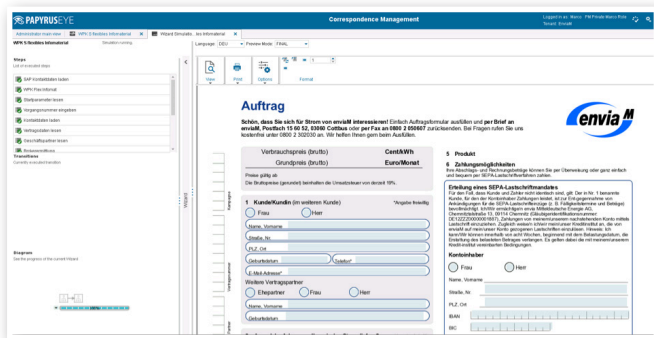
- Remplacer la solution MS-Word pour la génération de documents
- Gestion des modèles de documents par le responsable de la communication clients
- Implémentation de la brochure d'offre de produits et d'autres modèles de documents métier
- Déploiement d'un système de gestion de documents innovant
- Réduction des efforts informatiques pour la maintenance
- Plus d'indépendance vis à vis des fournisseurs de services informatiques

Une logique métier appliquée par les gens métier

Parce que toutes les règles logiques et métier du système précédent étaient codées dans des macros Word, les départements métier étaient fortement dépendants du service informatique pour les changements. Avec Papyrus, ils sont maintenant capables d'appliquer la logique métier par eux mêmes avec des règles en langage naturel (NLR), des assistants et des variables de documents.

Tous les documents sont pilotés par un assistant

Avec l'intégration flexible de l'API REST pour communiquer avec les services Web, toute la production de documents à la demande est pilotée par un assistant affiché dans Papyrus Desktop / HTML. Toutes les données du document sont récupérées depuis le CRM SAP à travers le middleware API REST d'enviaM lors de l'exécution de cet assistant.



Papyrus Document Wizard

Gestion du contenu et des modèles

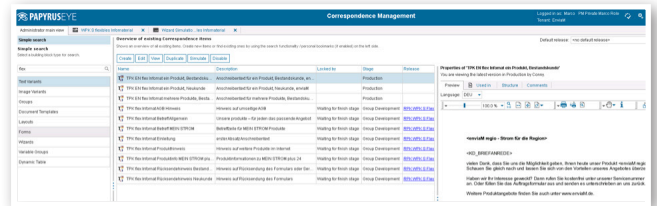
Avant Papyrus, la gestion du contenu et des modèles était coûteuse et inefficace - les modèles de documents étaient maintenus dans Word avec une matrice compliquée de macros Visual Basic pour assembler des fichiers pour l'impression locale sur demande depuis le CRM SAP.

Aujourd'hui, le personnel d'enviaM produit les documents métier requis en les assemblant grâce à des blocs multilingues dans la solution CCM, ce qui permet une solution centralisée

Les modules Papyrus chez enviaM

- Papyrus Designer Package avec PDF
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server HTTPS
- Papyrus Client Extended avec PDF
- Papyrus Client/HTML avec correcteur d'orthographe et césure

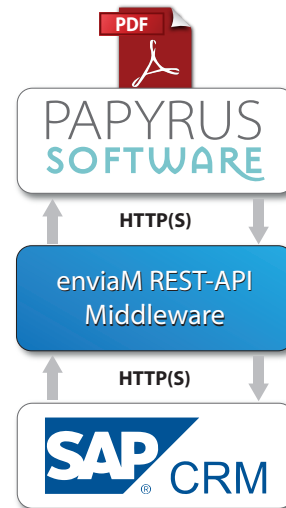
et consolidée du contenu. La configuration par défaut de la solution CCM repose sur une structure en nœuds grâce à WebRepository qui fournit la gestion des modifications dans le domaine de production. La gestion du changement intégrée offre sécurité et contrôle sur tous les changements et processus, permettant ainsi aux administrateurs métier de gérer le contenu sans intervention du service informatique.



Papyrus Correspondence Management

Multi-Assistants, Multi-Documents

Les administrateurs peuvent définir plusieurs assistants individuels et modèles de document, par exemple lettres d'accompagnement, formulaires de commande de produit, formulaires juridiques et/ou pièces jointes statiques comme des conditions générales. Si un utilisateur travaille sur un cas métier et veut produire un document, il ou elle peut prendre un chemin arbitraire, basé sur ces assistants individuels définis, pour rassembler un document final à envoyer au client.



Snapshot

- **Organization:** envia Mitteldeutsche Energie AG (Energy)
- **Challenge:** Gestion du contenu des documents métier et production des documents à la demande
- **Objectifs:** réduction du nombre de courriers sortants, personnalisation et envoi multicanal, conformité
- **Intégration:** services Web (REST) de / vers CRM SAP
- **Solution:** Papyrus CCM System