

Extender el Alcance del Marketing con Mensajes Personalizados

Funcionalidades en Gestión de Campañas que mejoran las oportunidades de retorno de inversión en envío multicanal

Perfil de Negocio

Union Investment (Union Asset Management Holding AG) es la rama de Fondos e inversiones y parte de la red de servicios financieros del DZ Bank Group. Con sede central en Frankfurt, Alemania, y fundada en 1956 por la fusión de 14 entidades, Union Investment es hoy día uno de los líderes de Gestión de Activos en Europa, tanto en banca Privada como Institucional. Union Investment ofrece una amplia cartera de inversión: patrimonio, renta fija, mercados financieros, mercado bursátil alternativo y fondos estructurados. Con más de 2.400 empleados y 1.100 oficinas de su marca Volksbanken, la compañía se ha convertido en líder internacional en gestión de activos con derecho a venta de fondos a minoristas en muchos países europeos.

El Reto

El alcance consistía en primer lugar en conseguir informes sencillos, legibles y comprensibles sobre estados financieros, el Departamento de Marketing de Union Investment quería una solución para su Gestión de Campañas que les permitiera influir directamente en el contenido y condiciones de los mensajes de marketing, variables que se colocarían regularmente, según una planificación, en los informes enviados a los clientes y generados con Papyrus.

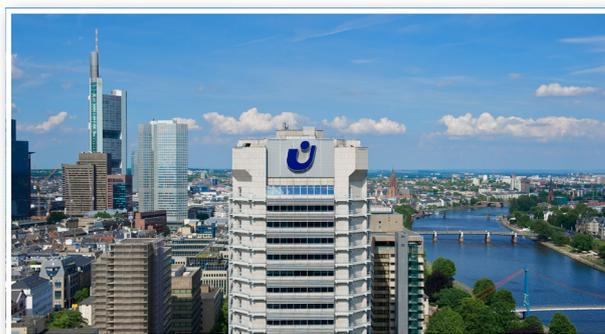
Para responder tanto a los requisitos multicanal de los clientes como a los de normas reguladoras, Marketing diseñó tres (3) tipos de mensajes para insertarlos automáticamente en informes transaccionales habituales, y eran los que se citan:

- Anexos estáticos, ej. Términos y Condiciones
- Anexos dinámicos, ej. formularios pre rellenos
- Inserciones estáticas pre impresas vía OMR/cód. barras

Papyrus WebRepository y Papyrus DocEXEC ya estaban en uso en Union Investment, pero la compañía necesitaba una interfaz robusta para gestionar (IT) y generar (negocio) los documentos. La idea era salir con diseño estándar Papyrus Designer – con mensajes generados en Marketing – y posteriormente escalar a una solución de Correspondencia Papyrus completa.

Requerimientos clave para los Mensajes que se incluyen:

- Inserción de mensajes variables en la Gestión de Campañas
- Flexibilidad de Diseño de plantillas para acomodar mensajes condicionales, variables
- Versionado, validación y revisión/aprobación del contenido (mensajes) en marketing
- Espacios reservados para 'ajustes' de mensajes
- Inventario de mensajes para considerar peso y tamaño en las inserciones postales
- Informes de impacto - Selección de llegada de mensajes
- Seguimiento de campañas – alcance del mensaje, envío de anexos, gestión de clics (cliente/documento)



Union Investment Group, Frankfurt/Main

Objetivos de Negocio

- Flexibilidad en la inserción de mensajes de marketing
- Gestión/producción racionalizada de salidas multicanal
- Reducción de plantillas con variables condicionales para la selección de mensajes
- Marketing decide y gestiona el contenido de campañas
- Desarrollo rápido & fácil mantenimiento de las aplicaciones de documentos
- Reducción de redundancia en envío de mensajes
- Ampliación de funcionalidades de los mensajes

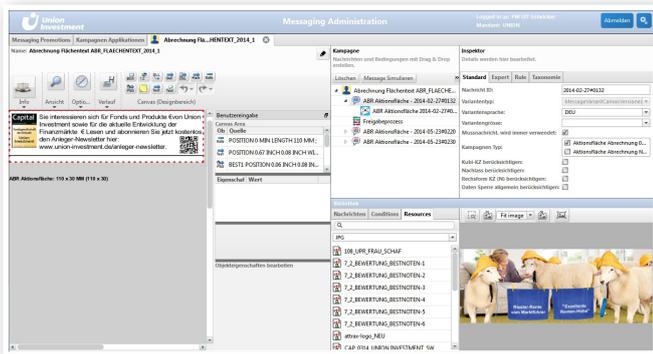
Requerimientos funcionales

- Formateo automatizado de documentos P. Designer
- Variables condicionales en inserción de contenidos
- Optimización de la selección de inserciones
- Espacios reservados para 'ajustes' de mensajes
- Almacenamiento/archivo electrónico
- Cumplimiento de normas reguladoras
- Sincronización de las condiciones de los mensajes con el DataWarehouse

La Solución

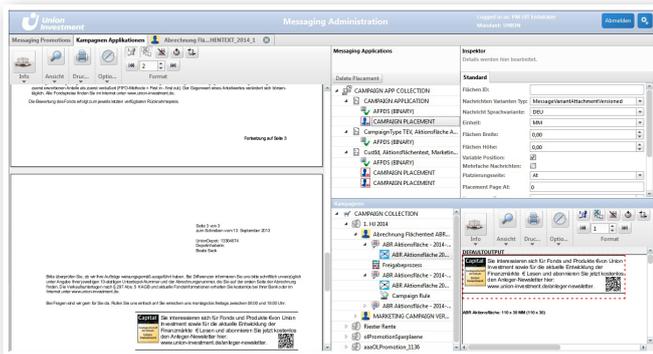
Union Investment seleccionó ISIS Papyrus por sus funcionalidades transpromo, gestión de salidas, y envío multicanal con la idea de potenciar la flexibilidad, el control y el reporte en los mensajes y documentos de la nueva solución:

- Experiencia demostrada con un potente diseño, formateo y generación de documentos
- Confianza en las capacidades Papyrus en documentos end-to-end, con Diseño WYSIWYG, gestión de cambios, automatización de workflows y envío multicanal
- Escalabilidad para implementar de forma global Correspondencia integrada y multicanal

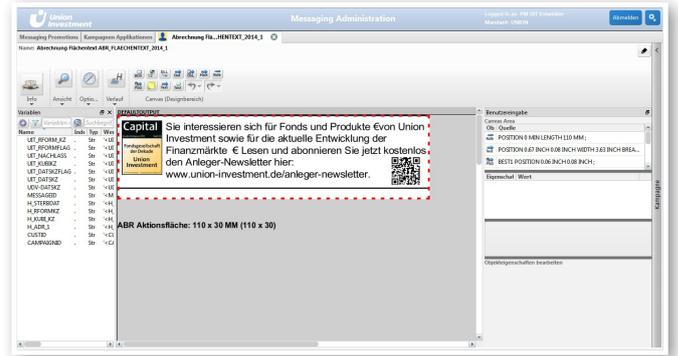


Contenido y condiciones del diseño de los mensajes de Usuarios de Negocio

Se añadieron módulos Papyrus adicionales, Seminarios a usuarios, y soporte experto para implementar Papyrus Targeted Messaging Framework, la solución que permite a Marketing no sólo gestionar el contenido y sincronización de las campañas de forma estratégica, sino también incluir nuevos y ágiles productos para el cliente mediante la colocación de variables específicas.



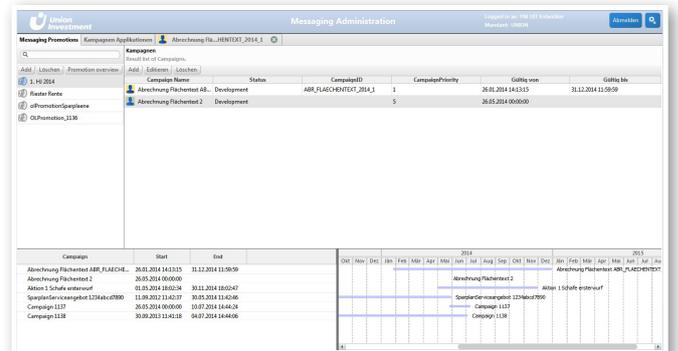
Simulación de mensajes para verificar el aspecto de los documentos



Diseño de mensajes - arrastrar/soltar recursos - usando contenido dinámico de variables de documentos

El equipo de Marketing disfruta de los beneficios de la tecnología Papyrus:

- Influencia directa e inmediata en los documentos de clientes
- Soporte basado en relevancia y conveniencia para ofrecer nuevos productos
- Ciclo completo de revisión y aprobación para bloques de marketing, anexos e inserciones
- Objetivos segmentados mediante condiciones para segregar clientes, partners, etc.
- Eficiencia en la gestión de recursos para inserciones manuales
- Reducción de costes gracias a mailings más concretos en los envíos regulares



Planificación de campañas y vista del plan

La solución de Mensajes de Union Investment gestiona no sólo los documentos estándar DocEXEC/Designer sino que también envía formularios vía e-mail, CMS, y todos los canales necesarios, además la plataforma está preparada para añadir Correspondencia automatizada cuando el equipo de negocio esté listo.

Productos Papyrus de Union Investment

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC con PostProcessing/PrintPool
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server/E-mail, PCL
- Papyrus Client/Desktop

Resumen

- **Organización:** Union Investment (Finanzas)
- **Reto:** Campañas multicanal para informes a clientes
- **Objetivos:** Gestión de negocio, flexibilidad en mensajes, envío multicanal, gestión de campañas
- **Integración:** Sincronización con el Sistema de Gestión Documental
- **Solución:** Targeted Messaging Framework, Gestión de Campañas