

Der Top-Anbieter von Business News setzt auf Digitale Kommunikationsplattform von Papyrus

Transformation zur modernen CRM-Landschaft für die verbesserte Kundenerfahrung (CX) und Ermächtigung des Business

Der Mehrwert

- Flexible Handhabung vieler Sprachen, Währungen und Regulativen
- Elektronische Rechnungslegung für Zahlungsportale und Beschaffungssysteme
- Das Business übernimmt die Verantwortung für die gesamte Kundenkorrespondenz
- Vollständig kontrolliertes und transparentes Change Management
- Business-kontrollierte Druck- und E-Mail-Bündelung
- Dow Jones - spezifisches Reporting

Das Unternehmen

Dow Jones ist ein globaler Anbieter von Nachrichten und Finanzinformationen mit einem großen Kundenstamm von privaten sowie institutionellen Kunden. Seit seinen Anfängen in 1882 als Nischen-Nachrichtenagentur, hat sich Dow Jones zu einem globalen Marktführer entwickelt und bietet heute Marken wie ‚The Wall Street Journal‘, ‚Dow Jones Newswires‘, usw. Eine Reihe an Datenfeeds, innovativen Technologien und Übertragungssystemen liefern an Dow Jones - Kunden Informationen und Finanzinstrumente in vielen Sprachen weltweit.

Die Herausforderung

Mit einem großen Portfolio an Finanzdienstleistungen und Informationen in mehr als 30 Sprachen benötigte Dow Jones eine leistungsfähige Plattform zur Rechnungslegung und Kundenkorrespondenz, die dem Umfang seiner weltweiten Aktivitäten gerecht werden konnte.

Die bestehende Software-Landschaft führte stattdessen durch mangelnde Funktionalitäten und Systemleistung zu



ernsthaften Problemen. Die Bearbeitung einer einfachen Papierrechnung konnte bis zu vier Tage dauern, und Probleme, die durch voneinander getrennte Systeme verursacht wurden, konnten oft nur durch manuelle Prozesse gelöst werden, was die Flexibilität des Unternehmens einschränkte und zu Umsatzeinbußen führte.

Diese Situation verlangte nach einer Lösung, die eine Reihe an Problemen und Limitationen, wie bei mehrsprachigen Abrechnungen in verschiedenen Währungen, konsolidierten Rechnungen, Rückerstattungen, Anpassungen, Saldenübertragungen, Anzahlungen, Bonitätsprüfungen, usw. erfolgreich beseitigen würde.

Die Lösung

Die neue Amazon AWS Cloud - Rechnungslegung und Kundenkorrespondenz-Lösung wurde in Zusammenarbeit von drei agilen Teams in den USA, Indien und Europa entwickelt.

Business Ziele

- Beseitigung der operativen Komplexität und Performance-Probleme
- Flexibilität in der Abwicklung der Konzern-Abrechnungsprozesse
- Modernste Funktionalität über Inhalte, Kanäle und Formate hinweg
- Nahtlose Kommunikation über bevorzugte Kanäle – digital und traditionell
- Signifikante Steigerung der Business Performance

Funktionelle Anforderungen

- Rechnungslegung per Ad-hoc-Anfrage
- Konsolidierte Rechnungen über mehrere Geschäftsabteilungen hinweg
- Anzeige von aktuellen Promotionen auf Rechnungen
- Unterstützung für mehrere Sprachen und Währungen in einer Vorlage
- Erstellung steuerkonformer Rechnungen über Länder hinweg
- Spezifikation der Zustellung (Post, E-Mail, Zahlungsportale usw.)
- Minimierung der Anzahl von Vorlagen

Die Lösung bietet das Dokumentendesign und die –Generierung sowie die konsolidierte Druck- und e-Zustellung von Kontoauszügen, Rechnungen und Briefen in 30 Sprachen, einschließlich Japanisch, Russisch und Mandarin. Daten kommen aus PeopleSoft in einer Mischung von Sprachen und fließen direkt in die Dokumentenerstellung und Multikanal-Lieferung per E-Mail mit Anhängen, PDFs zum Archivieren und PDFs zum Versand von Rechnungen und Briefen.

Fachabteilungen können dabei flexibel zwischen Druck- und E-Mail-Bündelung wählen und sie eigenständig verwalten. Die elektronische Rechnungslegung erfolgt über XML/EDI zur Verwendung in Zahlungsportalen und Beschaffungssystemen der Dow Jones Business-Kunden.



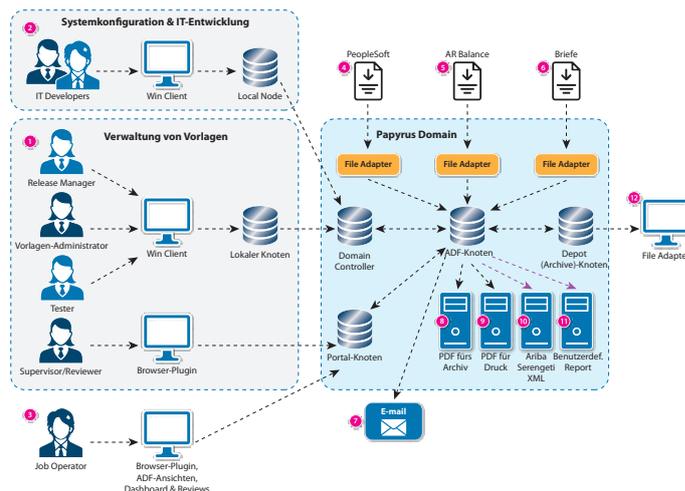
Vorlagenerstellung: Zusammenwirken von Business & IT

Der Papyrus Business Designer ermöglicht Fachabteilungen, auf ihre Bedürfnisse selbst einzugehen und Dokumentenvorlagen unabhängig von IT zu erstellen und zu verwalten.

Selbstverständlich sind komplexe B2B-Rechnungen mit aufwändigen Regeln, die oft Hunderte von Seiten übersteigen und mehrspaltige Tabellen enthalten, davon ausgenommen. Solche Dokumente benötigen ein anderes Tool, wie Papyrus Designer für technische Anwender. Papyrus Designer eignet sich für beliebig komplexe Kommunikationsanforderungen, die über die Zuständigkeiten und Kompetenzen der Fachabteilungen hinausgehen. Eine zentrale Bibliothek von Vorlagen synchronisiert die beiden Tools und unterstützt die Zusammenarbeit von Business und IT.

Briefe mit dem variablen Dateninhalt werden von Sachbearbeitern rasch verfasst, freigegeben und in die Papyrus Automated Document Factory zur planmäßigen Verteilung übernommen. Die Bündelung erfolgt direkt aus dem Depot mit anschließender Zustellung über den Druckdienstleister oder per E-Mail. Alle Dokumente – PDFs, Briefe, E-Mail-Text mit Anhängen, EDI-Dateien, etc. werden in mehreren Papyrus WebArchiv - Depots so lange wie nötig aufbewahrt. Die Lösung bietet flexible Suche auf Desktop,

Web und Mobile, sowie ein maßgeschneidertes Reporting basierend auf diversen Metriken, wie Versandkanal, Land, Vorlage, Fachabteilungen, usw.



Effiziente Bündelung für Druck und eDelivery

Aufgrund einer großen Anzahl von Spezialprodukten und Dokumenten, die an alle Kunden verschickt werden, bietet die Lösung eine effiziente Bündelung sowohl für den Druck als auch für den Versand per E-Mail. Die Bündelung wird dabei über eine spezielle graphische Oberfläche direkt von Business Anwendern verwaltet. Nachdem Kriterien wie Produkt, Land etc. definiert sind, durchläuft ein Prozess alle Kriterien und fasst entsprechend E-Mails zusammen, die im nächsten Schritt zu einem Paket gebündelt werden.

Dank dieser Funktionalität, erhalten die Kunden von Dow Jones, statt wie bisher Hunderte von E-Mails, nur noch einmal in der Woche oder einmal im Monat alle Rechnungen als PDF-Anhang in einer einzigen E-Mail. Für den Druck steht ein ähnlicher Prozess zur Verfügung, wobei Business Anwender entscheiden können, welche Rechnungen an Kunden zu senden sind und welcher Druckdienstleister die Ausgabe übernehmen soll. Die Bündelungslogik ist völlig flexibel und mit jeder Art Daten erweiterbar. Dokumente werden gebündelt, zum Druck gesendet und über die jeweils kostengünstigste Verbindung/ ‚Least-Cost-Routing‘ verteilt.

Bündelung von Development bis Produktion

Das System bietet Bündelung in verschiedenen Umgebungen - DEV, PROD, STAGING, UAT für eine echte Parität von DEV bis PROD, wodurch sichergestellt wird, dass jede Änderung rigoros qualitätsgesichert wird. Alle Funktionalitäten, die speziell für Dow Jones entwickelt wurden, sind nun Teil der Papyrus Software-Standardlösung, und für alle Kunden verfügbar.

Papyrus Produkte bei Dow Jones

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

Snapshot

- **Organization:** Dow Jones
- **Business Herausforderungen:** Ineffiziente mehrsprachige Rechnungslegung & Korrespondenz
- **Ziele:** Verbesserung der Business Performance
- **Integration:** Datei-basierte Eingabe und Ausgabe
- **Lösung:** Papyrus Kommunikations- und Prozessplattform