

# ISIS Papyrus Focus Report

## Marketing-Kampagnen



### **Effektives Kampagnen-Management:**

- ■ ■ **Erhöht** die Anzahl der Rückantworten
- ■ ■ **Reduziert** Antwortzeiten
- ■ ■ **Verbessert** Ihre Kundenbeziehungen
- ■ ■ **Erzeugt Vertrauen** und sichert Neugeschäft



Durch effektives Management von Kampagnen und deren Nachverfolgung wird ein zeitgerechter und relevanter Kundenkontakt sichergestellt. Das Papyrus Document System integriert nun auch Capture Technologie, um Ihre Eingangspost in den CRM Geschäftsprozess einzubinden.

Die Kommunikation mit Ihren Kunden ist bidirektional. Papyrus ermöglicht es mit Ihren Kunden individueller zu kommunizieren und auf die Antworten Ihrer Kunden zu hören.

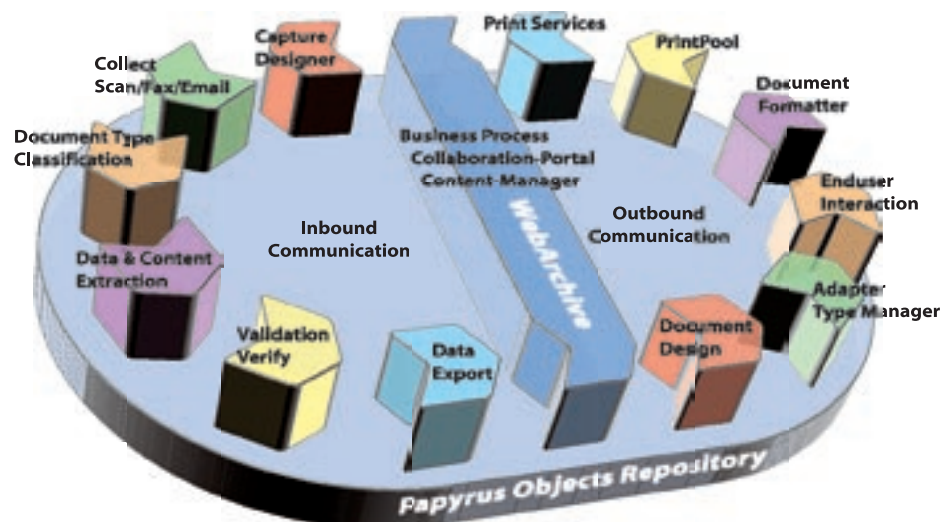
## Automatisches **Kampagnen-** **Rückantwort-** Management

Die Kontrolle über Zeitpunkt und Art der Reaktion auf ein bestimmtes Schreiben ist mindestens ebenso wichtig wie das versandte Anschreiben. Bei bestehenden Kunden ist es wichtig das spezifische Kaufverhalten im Prozess zu berücksichtigen.

**Erfolgreiches CRM fokussiert auf das Kundeninteresse und klassifiziert die letzten Kundenaktionen um die Kommunikation individuell und sinnvoll zu gestalten.**

Die dazu benötigten Informationen waren in gängigen CRM-Systemen nicht verfügbar. Informationen aus Ihrer Kundendatenbank, Ihrem ERP-System, und der Datenbank Ihres Kampagnen-Managements müssen integriert werden. Üblicherweise werden dafür alle Datenelemente in ein Data Warehouse zusammengeführt; dies ist jedoch langwierig, komplex und kostenintensiv.

Die **Papyrus Campaign Manager Lösung** ist nicht nur für Massenkampagnen geeignet, sondern ermöglicht schnelle Reaktionen auf Aktionen von potentiellen Kunden. Die Bearbeitung einer Antwort oder einer anderen Anfrage geschieht unmittelbar nach deren Eingang und ist nicht nur für Massensendungen wirtschaftlich.



Jede Kundenreaktion wird automatisch bearbeitet und über die Datenbank geprüft. Ein Datenabgleich mit einer produktiven Datenbank wird über Suchfunktionen wie Fuzzy Matching durchgeführt. Dies ermöglicht individuelle Antwortschreiben für jeden Kunden und wird selbst bei ungenauen Eingangsdaten perfekte Ergebnisse liefern.

### Fazit:

**Ihre wertvollsten Kunden sollten nicht mit unnötigen Mailings für bereits gekaufte Produkte, sowie mit wiederholten identen Massenmailings belästigt werden.**

## Was macht der Papyrus Campaign Manager?

- 1 Er erstellt 1:1 personalisierte Werbung basierend auf Business Rules. Dokumente können per E-Mail, Fax oder über das Internet an eine beliebige Auswahl von im CRM- oder ERP-System verfügbaren (potentiellen) Kunden versendet werden.
- 2 Diese Werbeinformationen können auch in allgemeine Post eingebunden werden.
- 3 Antworten gehen ein:
  - ▲ **Gescannte Briefe, Faxe, E-Mails, über Internet, als SOAP Messages**  
Papyrus klassifiziert und erstellt logische Dokumente, wie:
  - ▲ **Rechnungen, Bestellungen, Antwortschreiben, Anmeldungen...**  
Papyrus extrahiert sämtliche Dateninhalte
  - ▲ **Telefon-, Fax-, Kundennummer - und Name...**  
Eingegangene Antworten werden anhand von Business Rules an die entsprechende Stelle weiter geleitet (Queue). Extrahierte Daten werden z.B. im CRM-System oder in der Datenbank gespeichert.
- 4 Sind die Daten erfasst, setzen sie einen Workflow in Gang. Neue OUTPUT- Dokumente werden automatisch erstellt.
  - ▲ **Antwortschreiben, Ankündigungen, Anforderungen, etc.**  
Diese physikalischen OUTPUT Dokumente werden formatiert und verschickt.
  - ▲ **Drucken und Verschicken, Faxen, E-Mails, PDF, Internet**  
Neue Antwortschreiben werden im Archiv abgelegt. Bestimmte Personen oder Gruppen werden automatisch benachrichtigt.
  - ▲ **Customer Care, Vertrieb, Marketing**  
Kundenbetreuer haben automatisch auf alle ein- und ausgehenden Dokumente Zugriff.

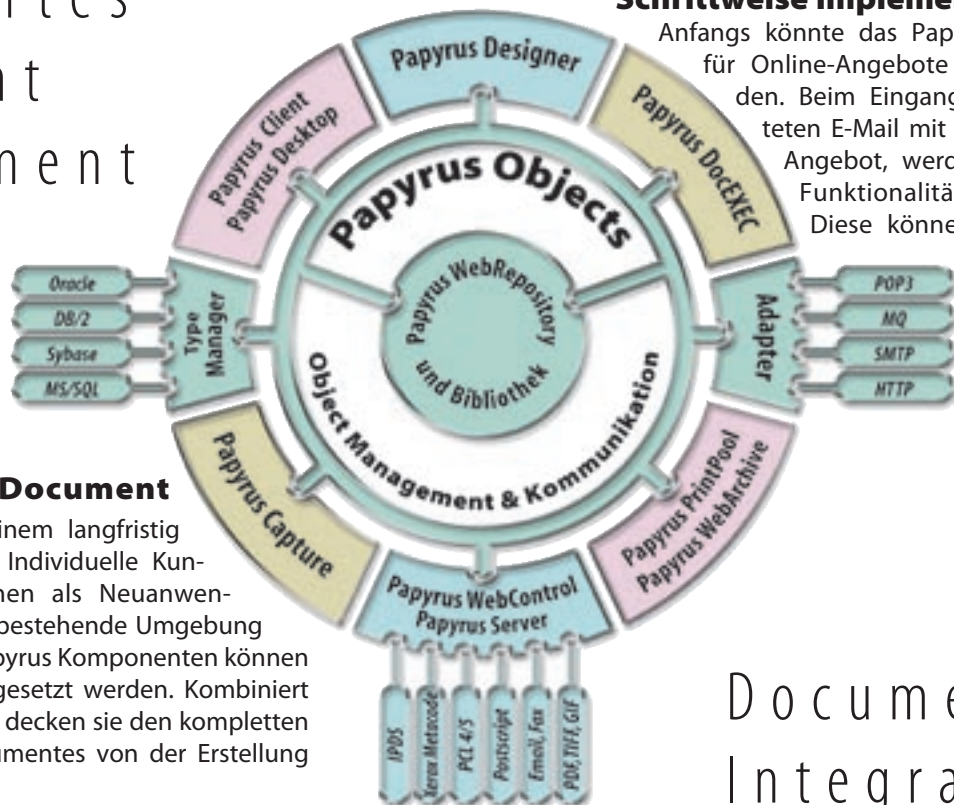


# Ein System verwaltet hereinkommende und hinausgehende Korrespondenz

## Integriertes Document Management

### Schrittweise Implementierung:

Anfangs könnte das Papyrus System nur für Online-Angebote eingesetzt werden. Beim Eingang einer unerwarteten E-Mail mit Fragen zu einem Angebot, werden die Capture-Funktionalitäten eingesetzt. Diese können zusätzlich auf der bereits produktiven Plattform installiert werden.



Das **Papyrus Document System** basiert auf einem langfristig stabilen Systemkonzept. Individuelle Kundenanforderungen können als Neuanwendungen mühelos in Ihre bestehende Umgebung integriert werden. Die Papyrus Komponenten können auch als Insellösung eingesetzt werden. Kombiniert in ein integriertes System decken sie den kompletten Lebenszyklus eines Dokumentes von der Erstellung bis zur Archivierung ab.

Document Integration®

Das Papyrus Document Framework spart Ihnen Zeit und Kosten beim Design und der Produktion von 1:1 personalisierten Mailings, Kundenangeboten mit Antwortschreiben und Marketingmailings.

## Erstellen von 1:1 personalisierten Mailings

### Ein typischer Workflow bei Marketing-Kampagnen

3 Eine Datenbankabfrage mit dem **Papyrus TypeManager** überprüft die Verfügbarkeit des Fonds.

2 Der **Anwender** wählt einen Briefftyp (z.B. M1) und fügt bestimmte Attribute hinzu, z.B. einen Fond mit mehr als 500 aber weniger als 2000 Aktien.

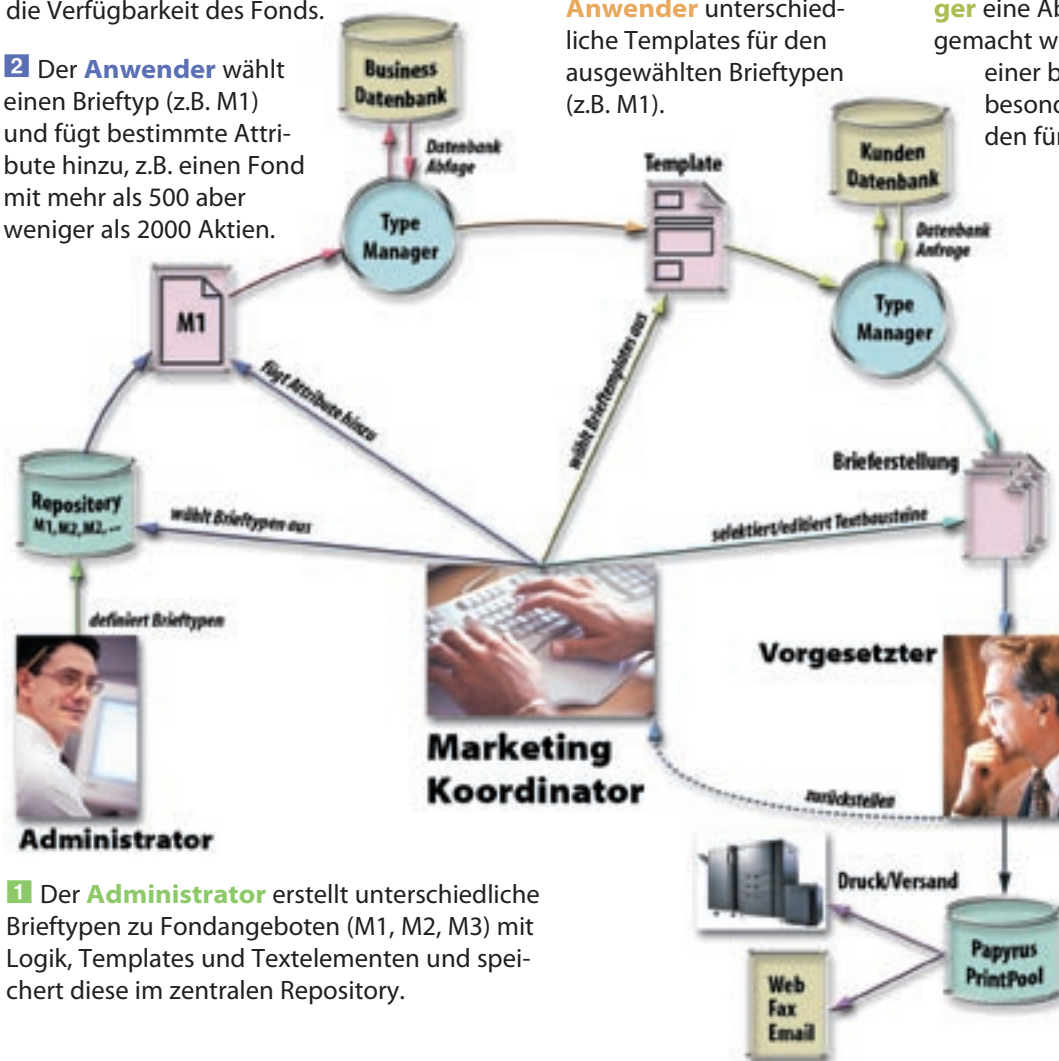
4 Bei einem positiven Ergebnis erhält der **Anwender** unterschiedliche Templates für den ausgewählten Briefftypen (z.B. M1).

5 Der **Anwender** wählt die Templates, wodurch mit dem **Papyrus TypeManager** eine Abfrage in der Kundendatenbank gemacht wird. Die Inputdaten, z.B. Kunden in einer bestimmten Altersgruppe oder mit besonderen Lebensgewohnheiten, werden für die Briefftemplates bereitgestellt.

6 Die **personalisierten Briefe** werden mit diesen Daten erstellt. Alle Briefelemente, wie Text, Bilder, Marketingbotschaften, können abhängig von bestimmten demografischen Daten der (potentiellen) Kunden definiert werden.

7 Die Briefe werden automatisch zur Kontrolle und Freigabe an den **Vorgesetzten** gesendet. Wird ein Brief zurückgestellt, geht er automatisch an den Anwender zurück, damit dieser die notwendigen Änderungen durchführen kann.

8 Sind alle Briefe freigegeben, werden sie formatiert und mit Einsatz von **Hochgeschwindigkeitsdruckern und Frankiermaschinen** gedruckt und versendet.



1 Der **Administrator** erstellt unterschiedliche Briefftypen zu Fondangeboten (M1, M2, M3) mit Logik, Templates und Textelementen und speichert diese im zentralen Repository.



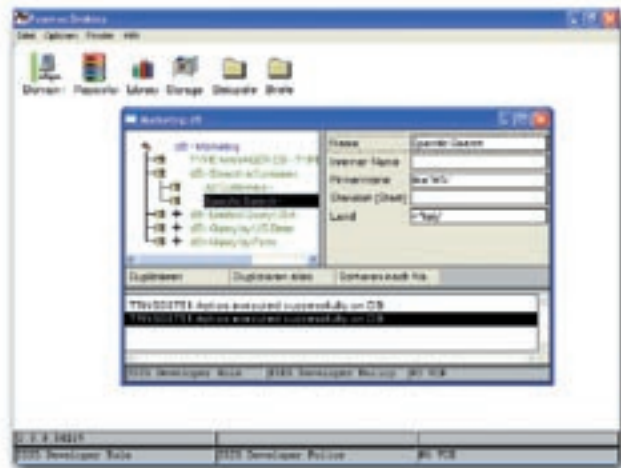
## Papyrus TypeManager ermöglichen einfachen Zugriff auf unterstützte Datenbanken ohne SQL-Kodierung und ohne die Notwendigkeit eines Datenbank-Clients auf jedem PC.

Der Entwickler startet den **TypeManager** auf einem Datenbankserver. Ein einfacher IMPORT-Befehl extrahiert die Tabellendefinition und definiert KLASSEN im Papyrus Repository. Anhand dieser Definition können Entwickler oder Administrator nun Business Objekt Templates erstellen. Dabei werden die Tabellenfelder auf dem definierten Business Objekt abgebildet. Eine Zeile in der Datenbank entspricht einer Objektinstanz. Queries produzieren ein Listenobjekt, welches einen Tabellenauszug aus der Datenbank darstellt. In diesem Abfragetemplate kann der Anwender nun die Suchkriterien editieren. Dies ist viel einfacher als SQL!

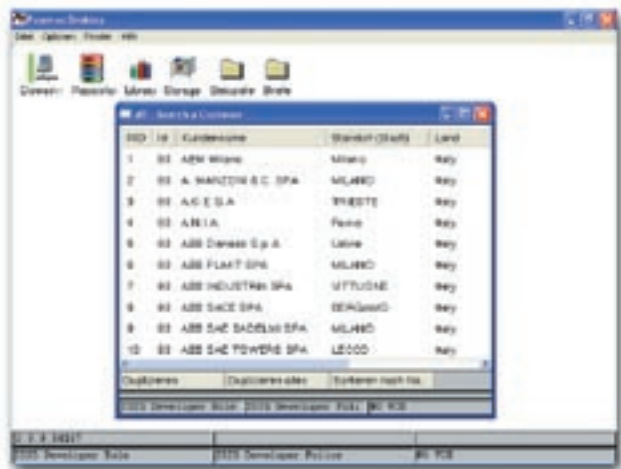
Sind die Daten eingegeben, kann der Anwender die Abfrage für den TypeManager durch Drag & Drop aktivieren. Dies startet die Suche in der Datenbank. Alternativ kann der Anwender auch auf ‚Daten einlesen‘ im Abfragetemplate klicken.

In der Abbildung oben ist das Message-Fenster geöffnet, so dass die Oracle Datenbank sichtbar ist. Liefert die Abfrage mehr als eine Datenreihe, wird eine Auswahlliste erstellt.

Das Abfrageergebnis kann sofort in jeder Papyrusanwendung, als auch in jeder anderen Anwendung als INPUT-Datenobjekt benutzt werden. Es kann als ASCII delimited oder XML Datei gespeichert werden.



Papyrus TypeManager für eine Datenbank



Suche nach einem Kunden in einer Datenbank

**Der Campaign Manager stellt einen universellen Satz an Datentemplates zur Verfügung, die in jeder Papyrus Objects Applikation und auf jeder unterstützten Plattform verwendet werden können.**

### ■ Das Vier-Augen-Prinzip für die Freigabe einer Kampagne

Setzt der Marketing Koordinator das Dokument auf den Status ‚Fertig‘, so ist das Dokument für die Freigabe durch den Vorgesetzten verfügbar. Dieser kann nun, abhängig von seiner Rolle und dem Dokumentenstatus, weitere Änderungen vornehmen oder das Dokument freigeben.

### ■ Anwender-Management

Papyrus Objects verwendet ein integriertes Autorisierungssystem, um unautorisierte Zugriffe zu verhindern. Autorisierte Anwender haben die volle Kontrolle in jeder Phase der Korrespondenzerstellung, von der Zusammenstellung bis zur Freigabe.

### ■ Schnittstelle zu RACF, LDAP und ACTIVE Directory

Beim Einloggen auf den Papyrus Desktop wird die Benutzererkennung und das Passwort aus dem existierenden Sicherheitssystem überprüft. Papyrus kann mit dem firmeneigenen Sicherheitssystem auf dem Mainframe integrieren (z.B. RACF) und Adapter für LDAP bereitstellen. Papyrus Objects kann selbst Sicherheitsinformationen abspeichern.

# Eingang von Antwortschreiben via Post Fax Emails Internet als SOAP Message

## Eingangspost/Scannen

Eingangspost wird gescannt und im Papyrus Scan Client als Miniaturbilder (TIFF) angezeigt; das erste Dokument erscheint in voller Größe.



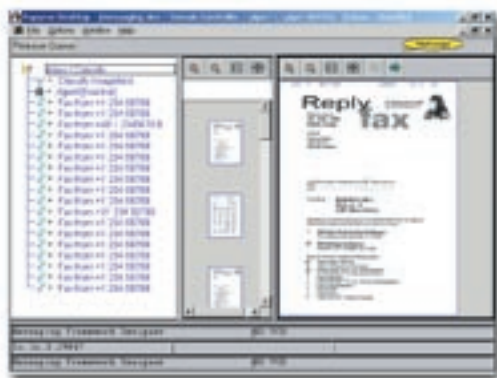
## Eingehende E-Mails

Für eingehende E-Mails werden neuronale Netzwerke eingesetzt, um Ähnlichkeiten und Unterschiede mit bereits bekannten E-Mails abzugleichen. Ein E-Mail wird durch alle Wörter und Sätze klassifiziert und nicht nur über die Betreffzeile. Dies ist ca. zehnmal schneller als OCR-Erkennung.



## Eingehende Faxe

Faxdokumente können in der Eingangs-Queue mit der entsprechenden Faxnummer angezeigt werden.



## Internet Kontaktnahme

Internetanwendungen, in denen Kunden HTML-Formulare ausfüllen sind ebenfalls möglich. Diese werden über den HTTP-Adapter erfasst.

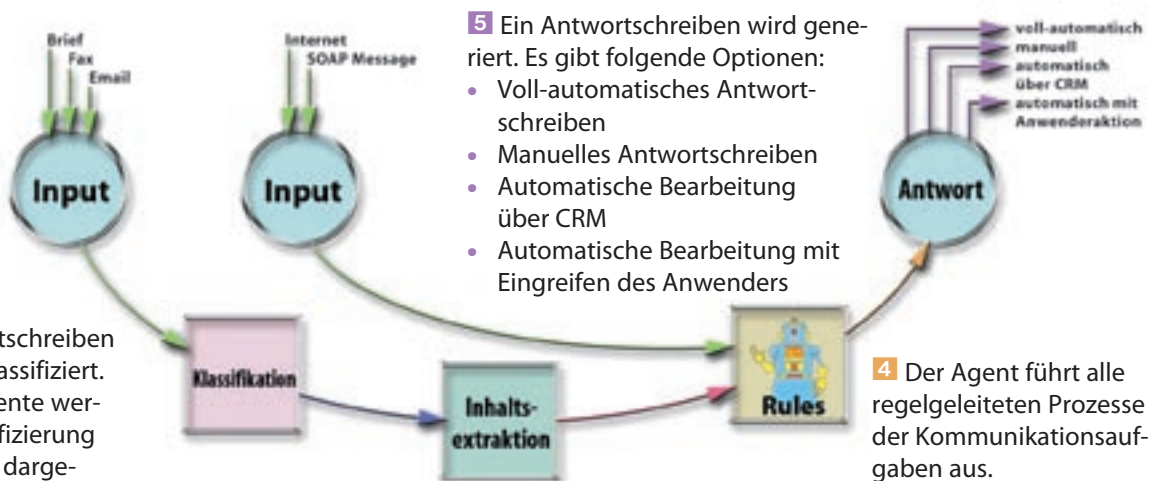
## SOAP Message

SOAP Messages können eingesetzt werden, um Antworten aus Drittanwendungen, JAVA Anwendungen, Web Portals oder über andere WebServices befähigte Systeme zu senden. Die SOAP Message stößt eine bestimmte Task-Template an.

## Ablauf eingehender Antwortschreiben für eine Kampagne

**1** Antworten gehen via Post, Fax, Email, über Internet oder als SOAP Messages ein.

**2** Eingehende Antwortschreiben werden automatisch klassifiziert. Nicht erkannte Dokumente werden zur visuellen Klassifizierung in Papyrus WebClassify dargestellt. Selbstlernende Techniken stellen eine Klassifizierung aller Dokumententypen sicher.



**5** Ein Antwortschreiben wird generiert. Es gibt folgende Optionen:

- Voll-automatisches Antwortschreiben
- Manuelles Antwortschreiben
- Automatische Bearbeitung über CRM
- Automatische Bearbeitung mit Eingreifen des Anwenders

**3** Inhaltextraktion

Alle relevanten Felder werden aus der erkannten Dokumentenklasse extrahiert.

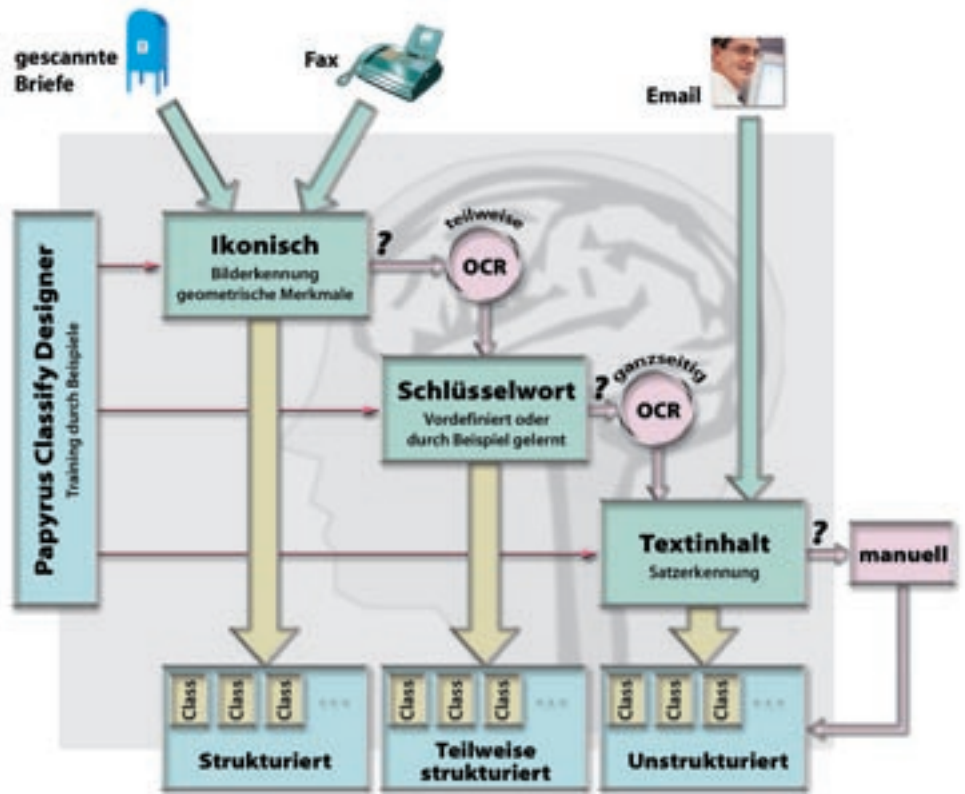
**4** Der Agent führt alle regelgeleiteten Prozesse der Kommunikationsaufgaben aus.

# Klassifizieren der Antworten

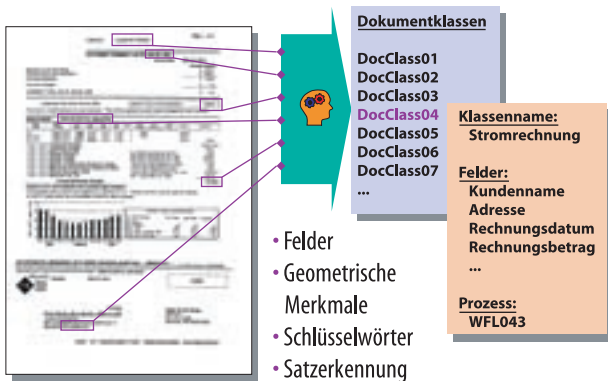
Ein Papierdokument, ein Fax oder eine Email geht ein. Die Klassifikation eines Dokumentes erfolgt unabhängig von der Eingangsart und wird anhand von Beispielen trainiert.

## Ausnahmen:

Wurde ein Dokument nicht erkannt, wird es zur manuellen Nachbearbeitung weitergeleitet und automatisch für die visuelle Nachbearbeitung angezeigt. Das Dokument wird markiert und an einen Benutzer zur Verifikation weiter geleitet.



# Mit Hilfe von selbstlernenden Technologien können alle Dokumententypen klassifiziert werden.



Die Klassifikation wendet Regeln an, die beim Training mit einer bestimmten Anzahl an Dokumenten für jede Klasse gelernt werden. Mit Hilfe dieser Beispiele lernt der Klassifikationsprozess die Regeln selbst.

## Feinabstimmung und Trainieren des Systems:

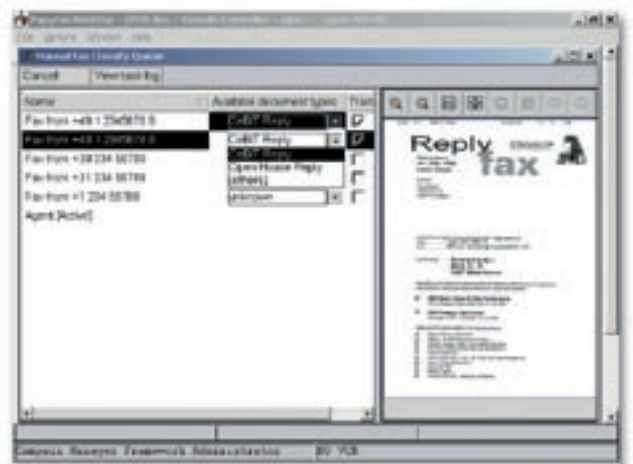
Während des Klassifikationsprozesses ist eine permanente Feinabstimmung basierend auf Dokumenten, die zunächst nicht korrekt klassifiziert werden konnten, möglich. Dies sichert die Langzeitoptimierung des Systems und ermöglicht eine flexible Anpassung der Regeln basierend auf Veränderungen der eingehenden Dokumente.

# Manuelle Klassifikation

## WebClassify

Alle Dokumente, die nicht anhand eines bekannten Dokumentes klassifiziert werden konnten, müssen manuell klassifiziert werden. Diese Klassifikation erfolgt über eine HTML-Seite, die es dem Operator ermöglicht, jedes nicht erkannte Dokument einer der bestehenden Dokumententypen zuzuordnen.

Jede manuelle Klassifikation wird mit dem logischen Dokument zugeordnet und beim nächsten 'Training' zum Trainingsbestand hinzugefügt. Alle weiteren Dokumente dieser Art können nun automatisch klassifiziert werden. Das System verbessert so kontinuierlich seine Klassifikations-Qualität.



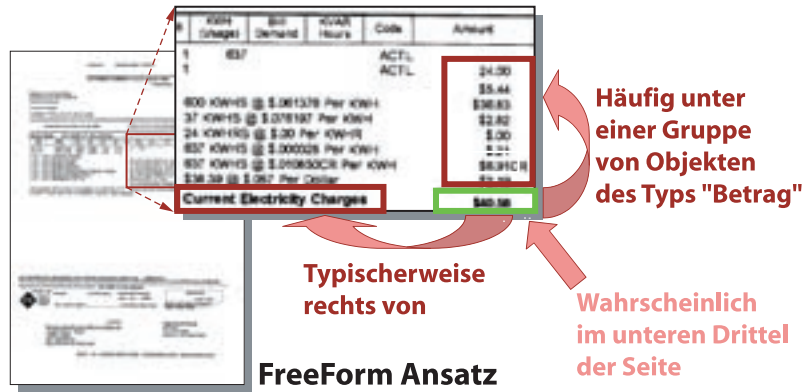


Wurde das gescannte Dokument als ein bestimmtes Dokument klassifiziert, setzt das Template einen Prozess in Gang, der die relevanten Felder aus dem Dokument basierend auf Datendefinition im Template extrahiert.

# Inhaltsextraktion

## Extraktionsprozess

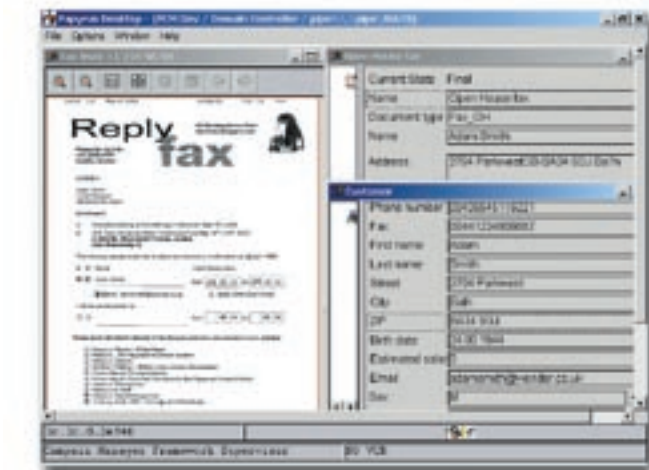
Die Schlüsseldaten werden mit Hilfe von **Fuzzy Matching**, aus dem Bild extrahiert, die Kundendaten werden mit der Datenbank abgeglichen und mit Kundendatenattributen bestückt. Fuzzy Matching verbessert die Antwortdatenextraktion, sodaß 80% der Antworten keine manuelle Nachbearbeitung benötigen.



## Papyrus FreeForm

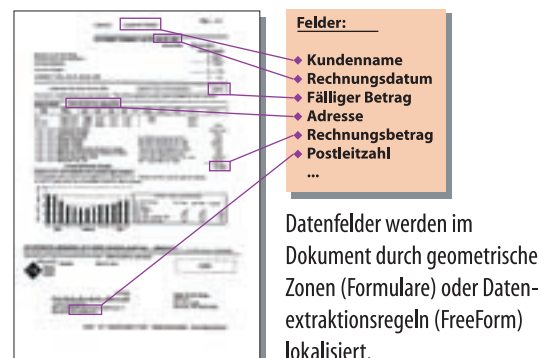
Ermöglicht die automatische Verarbeitung unstrukturierter Dokumente für Klassifikation und Extraktion aufgrund von selbstlernenden Prozessen; die genaue Position der Felder muss dafür nicht bekannt sein.

Der leistungsfähige FreeForm Designer ermöglicht eine schnelle und effektive Definitionen der relevanten Regeln und eine Nachverfolgung des Selbstlernprozesses.



## Geschäftsdatenextraktion

Der Dokumentenprozess kann Geschäftsdaten nach vordefinierten Feldern oder mit der FreeForm Funktion aus Dokumenten extrahieren. Diese Datenfelder können dazu verwendet werden um Kampagnen-Management-Informationen in eine Datenbank zu schreiben oder um Ihre CRM oder EPR Systemdaten zu ergänzen. Aus einem Teil dieser Daten wird ein personalisiertes Antwortschreiben entsprechend der Kampagnen-Management-Regeln erstellt.





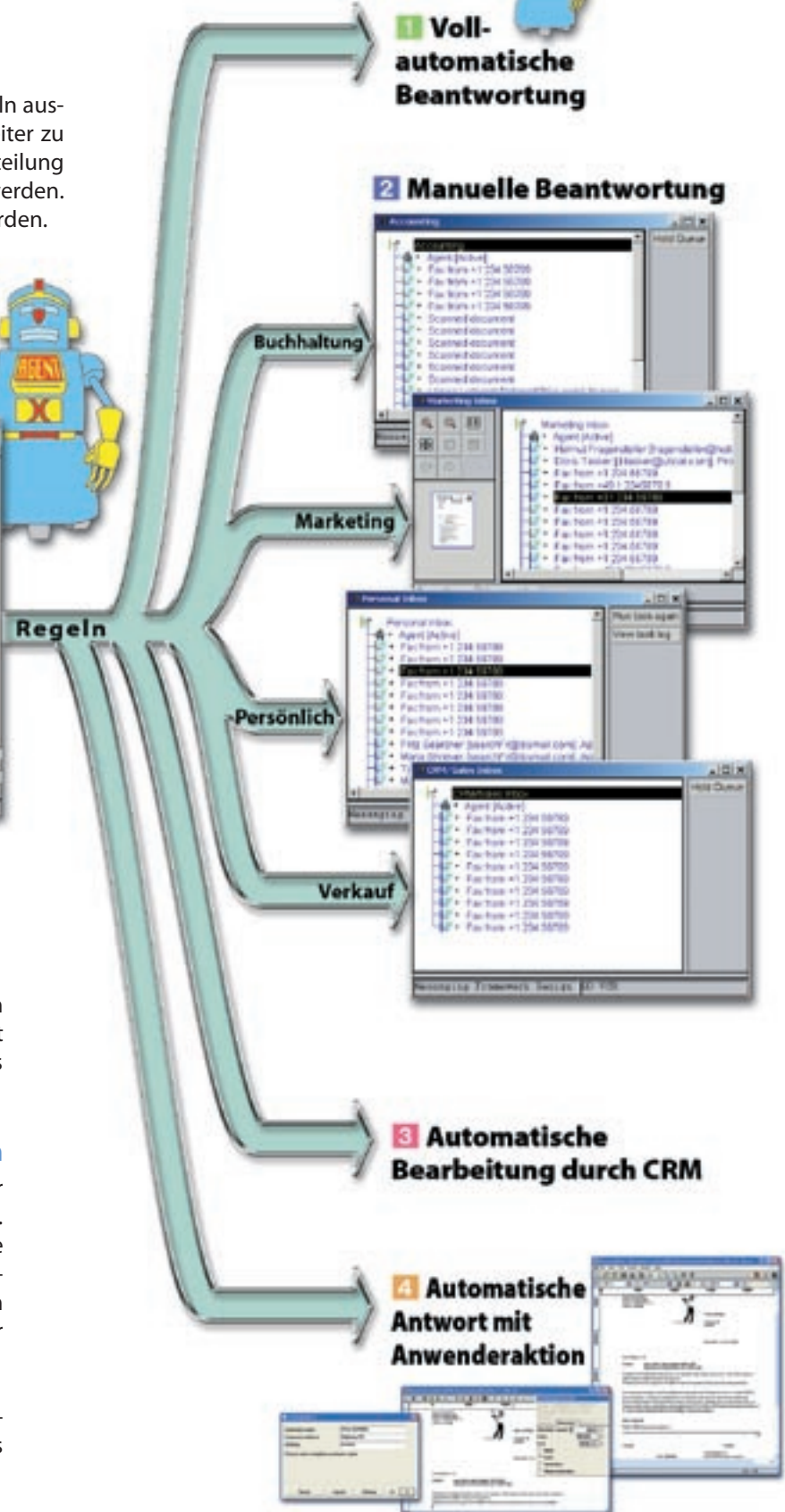
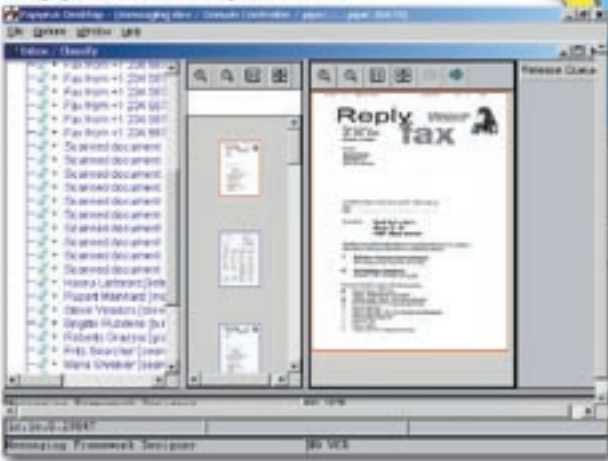
# Ein regelbasierender Prozess des Kommunikation Tasks

Jede Kundenantwort die via Post, E-Mail, Fax oder über das Internet eingeht, wird als Task definiert und ausgeführt.

- 1 voll automatisch
- 2 vollkommen manuell
- 3 CRM-basierend oder
- 4 automatisiert mit Eingreifen des Anwenders

Im Klassifikationsprozess werden Tasktypen und Regeln ausgewählt, um den Task an die verarbeitende Stelle weiter zu leiten. Ähnliche Tasks können, abhängig von der Abteilung oder Organisation, unterschiedlich weiter geleitet werden. Regeln können durch den Administrator geändert werden.

## Papyrus Classify Inbox



Papyrus Capture als Teil des Campaign Manager kann an jede beliebige Dokumentenvolumen angepasst werden. Manche Installationen erfassen mehr als 200.000 Dokumente pro Tag.

Das System läuft in einer **hochverfügbaren Umgebung**. Beliebig viele Windows, Linux oder UNIX Server können für jede Queue definiert werden. Datenbankadministration ist nicht nötig, um neue Queues hinzuzufügen. Die Server können über mehrere Lokationen verteilt werden. Anwender können auf das System über den Papyrus Desktop oder per Browser zugreifen.

Mehrere parallele Server machen das System fehlertolerant. Sollte ein Server ausfallen, kann man die Queues einfach auf einen anderen Server umleiten.

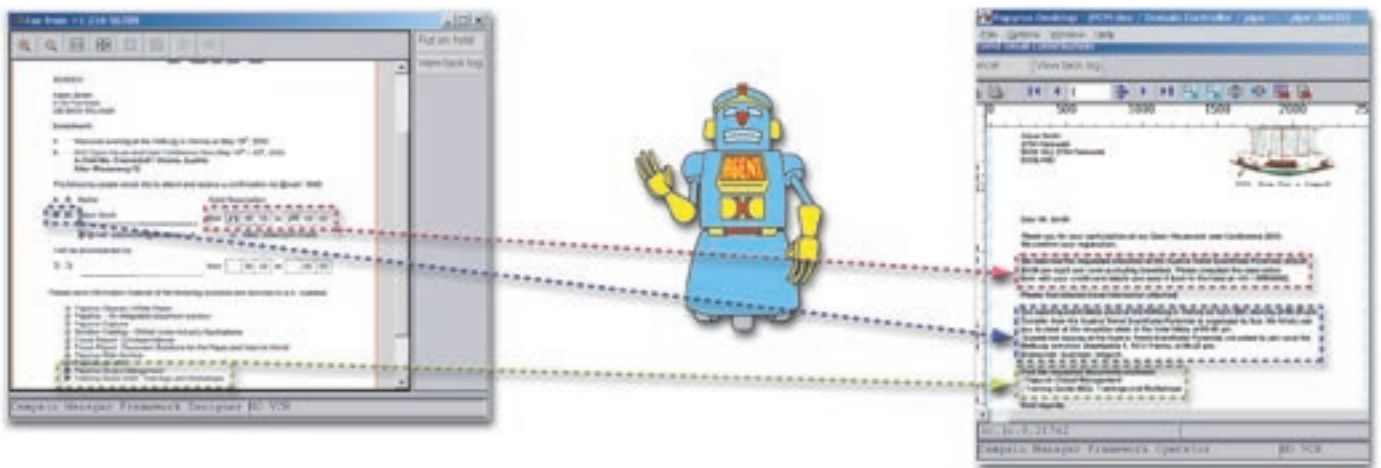
Personalisierung ist nicht nur für ausgehende Dokumente, sondern auch für eingehende Kommunikation und den nachfolgenden Prozess essentiell, denn jeder Kunde reagiert individuell.

Qualität ist wichtiger als Quantität. Wenn Sie 100 Ihrer wertvollsten (potentiellen) Kunden verlieren, geht Ihnen ein entscheidender Anteil Ihrer zukünftigen Einnahmen verloren.

# Die Erstellung eines Antwortschreibens

## 1 Voll automatisch

Abhängig von der Statusinformation des eingegangenen Kommunikationstasks analysiert der Agent die definierten Rollen, um eine entsprechende Vorgehensweise für diesen Task zu finden.



Das Faxantwortformular enthält:

- Auswahl des Hotels und Buchungsanfrage
- Datum und Länge des Aufenthalts
- Anforderung von speziellem Informationsmaterial

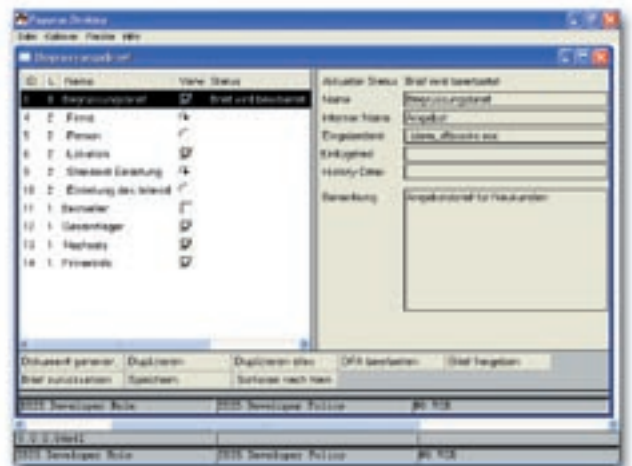
Ein Antwortschreiben an den Kunden wird automatisch erstellt:

- Bestätigung der Hotelreservierung
- Bestätigung des Buchungszeitraums
- Bezug auf die angeforderten Informationsmaterialien

## 2 Manuelle Antworten

- ◆ Eine klassifizierte Antwort wählt automatisch einen Briefftask aus
- ◆ Der Anwender wird durch die Selektion und Modifikation des Briefes geführt
- ◆ Der Briefftext kann vom autorisierten Anwender editiert werden
- ◆ Der Anwender hat eine Briefvorschau
- ◆ Der Vorgesetzte kann den Brief freigeben oder zurückstellen

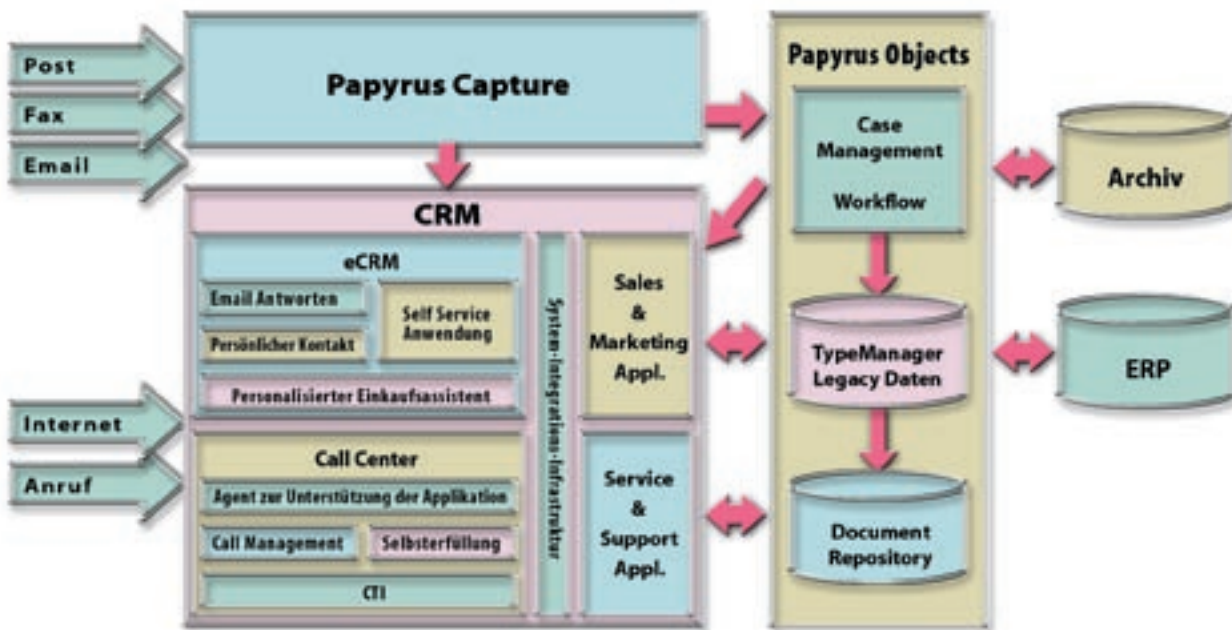
Der Anwender kann Briefelemente und Verteileroptionen selektieren und deselektieren. Der Administrator definiert den Brief so, dass eine bestimmte Anzahl an unterschiedlichen Briefftypen zusammen verwendet werden können. Er hat mit Hilfe der Templateparameter definiert, welche Änderungen der Anwender durchführen darf. Datenfelder, die als Briefvariablen eingesetzt werden, haben Bereichsdefinitionen, so dass der Anwender keine falschen Daten eingeben kann. Weitere Regeln definieren daß der Brief nur erstellt werden kann, wenn ganz bestimmte Voraussetzungen erfüllt werden.



Papyrus Desktop mit „Kreuzchenbrief“

### 3 Automatische Verarbeitung mit CRM

Die Antwortinformation wird an ein CRM-System weitergeben oder der CRM-Prozess wird über Papyrus Objects durchgeführt.



## Kundenantworten sind einzigartig!

### 4 Automatisches Antwortschreiben mit Anwenderaktion

Papyrus erstellt ein automatisches Antwortschreiben und leitet dies an den Anwender zur manuellen Bearbeitung weiter.

#### Briefvorschau und Bearbeitung

Um den Brief zu erstellen und vorab anzuschauen, wird der Papyrus Client als Plug-In gestartet. Der Brief kann wiedergabegetreu betrachtet werden (WYSIWYG).

Um den Text zu editieren, öffnet der Anwender die definierten Texteingabeaufforderungen innerhalb des Briefes. Ein einfach zu benutzender Texteditor stellt alle benötigten Textbausteine zur Verfügung.

Um Variablen innerhalb eines Briefes editieren zu können, unterstützt der Papyrus Client ein Prompting Feature, das im Papyrus Designer definiert und als Baustein verwendet wird.

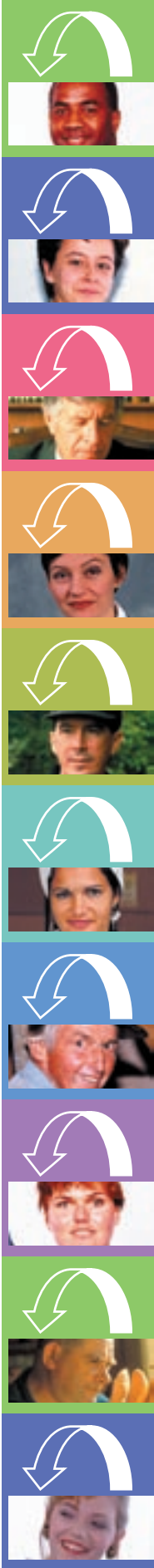


Papyrus Client mit Briefanwendung

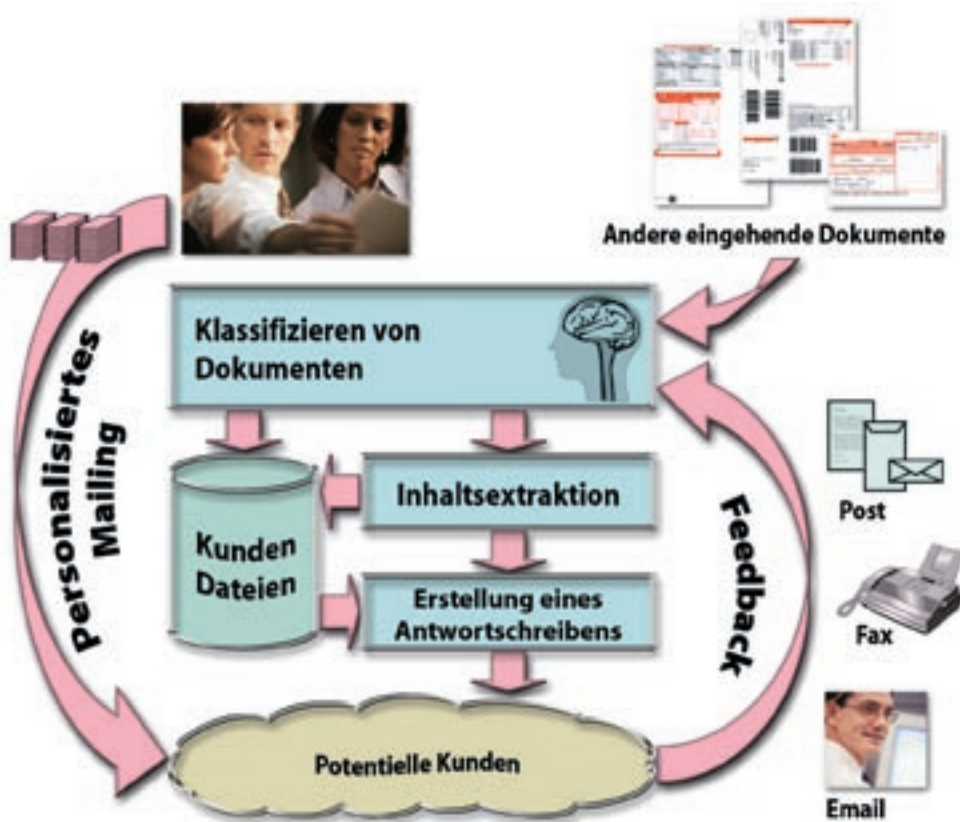


Papyrus Client Eingabeaufforderung für Daten

Papyrus Client Eingabeaufforderung für den Texteditor



Der **Papyrus Campaign Manager** ist ein **Framework** um CRM-Anwendungen zu entwickeln, die die Kundenbeziehungen verbessern. Er reduziert die notwendigen manuellen Arbeitsschritte durch automatisierte Klassifikation und Inhalts-Extraktion der eingehenden Dokumente; er erstellt leistungsfähige personalisierte Antwortschreiben basierend auf Business Rules.



Unabhängig davon, ob Antworten über E-Mail oder auf Papier eingehen, können Sie **relevante Daten** erfassen und die Erstellung von **personalisierter Korrespondenz** anstoßen. Es gibt auch die Möglichkeit, Daten unstrukturierter Dokumente zu erfassen. Papyrus nutzt Technologie von selbstlernenden Systemen, um ähnlich strukturierte Dokumente zu gruppieren.

Die Integration von Korrespondenz in ein Workflowsystem in CRM ist aufwendig, weil Korrespondenz nicht prozess-, sondern eventgesteuert ist. Kunden kontaktieren Sie wann und wo sie wollen. Papyrus hilft Ihnen mehr als 80% ihres Aufwandes für Antwortschreiben zu reduzieren, die **Antwortzeit und -qualität zu verbessern** und ihren **Personalaufwand zu verringern**.

## ISIS Lokationen

### Internationale Zentrale Österreich

ISIS Information Systems GmbH  
 ISIS Marketing Service GmbH  
 ISIS Knowledge Systems GmbH  
 Alter Wienerweg 12  
 A-2344 Maria Enzersdorf  
 T: +43-2236-27551-0  
 F: +43-2236-21081  
 E-mail: info@isis-papyrus.com

### Amerika Zentrale

ISIS Papyrus America, Inc.  
 301 Bank St.  
 Southlake, TX 76092  
 T: 817-416-2345  
 F: 817-416-1223

### Asien Zentrale

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd  
 9 Temasek Blvd.  
 #15-03 Suntec City Tower 2  
 Singapur 038989  
 T: +65-6339-8719  
 F: +65-6336-6933

### United Kingdom

ISIS Papyrus UK Ltd.  
 Watership Barn  
 Kingsclere Business Park  
 Union Lane, Kingsclere  
 Hants, RG20 4SW  
 T: +44-1635-299849  
 F: +44-1635-297594

### Deutschland

ISIS Papyrus Deutschland GmbH  
 Heerdter Lohweg 81  
 40549 Düsseldorf  
 T: +43-2236-27551-0  
 F: +43-2236-21081

### Niederlande

ISIS Papyrus Netherlands B.V.  
 WTC World Trade Center  
 Zuidplein 36  
 1077 XV Amsterdam  
 T: +31-20-799-7716  
 F: +31-20-799-7801

### Italien

ISIS Papyrus Italy Srl  
 via Monte Navale 11  
 10015 Ivrea (TO)  
 T: +39-0125-6455-00  
 F: +39-0125-6455-150

### Frankreich

ISIS Papyrus France SARL  
 21, Rue Vernet  
 75008 Paris  
 T: +33-1-47 20 08 99  
 F: +33-1-47 20 15 43

### Spanien

ISIS Thot SL.  
 Sainz de la Calleja, 14  
 28023 Madrid  
 T: +34-91-307-78-41  
 F: +34-91-307-75-08

[www.isis-papyrus.com](http://www.isis-papyrus.com)