



ESCRIBA®

Effizientes Kampagnenmanagement bei PricewaterhouseCoopers

Mit dem Einsatz der Dokumententechnologie **ESCRIBA** erreicht PricewaterhouseCoopers (PwC) eine gleichbleibend hohe Qualität aller mit dem Kampagnenmanagement verbundenen Dokumente. Zusätzlich wurde der Zeitaufwand für die Dokumentenerzeugung erheblich verringert. Das Ergebnis ist eine effiziente und klare Kundenkommunikation mit zuverlässiger Gewährleistung der Corporate Identity.

Herausforderung

Dokumente sind ein zentrales Arbeitsinstrument von PricewaterhouseCoopers, weil sie juristische und betriebswirtschaftliche Zustände abbilden und damit die Grundlage für die Geschäftsbeziehungen des Unternehmens sind. Das Kundenbeziehungsmanagement der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft muss die Erstellung und Organisation einer großen Anzahl unterschiedlicher Dokumente bewerkstelligen. Besonders das Kampagnenmanagement für die jährlich über 1.000 Kundenveranstaltungen von PricewaterhouseCoopers stellt hier eine große Herausforderung dar: Trotz der Masse muss die inhaltliche Qualität und CI-Compliance sichergestellt werden. PwC war auf der Suche nach einer IT-Lösung, die einerseits qualitätsgesicherte Daten aus dem führenden CRM-System verwendet, andererseits die Flexibilität einer üblichen Textverarbeitungssoftware bietet. Darüber hinaus wünschte sich PwC einen Lösungsansatz, der auf andere Unternehmensbereiche erweitert werden kann.

Lösungsansatz

Mit der verteilten, mehrschichtigen Architektur von **ESCRIBA** bietet E&E eine Lösung, die nahtlos in die bestehenden SAP-Systeme bei PwC integriert werden konnte. Alle Anwendungen kommunizieren über den **ESCRIBA**-Server mit der PwC-Datenbank und beziehen von dort Vorlagenelemente wie Textbausteine, Basisvorlagen oder Grafiken zur dynamischen Erzeugung von Dokumenten. Sämtliche Formatvorlagen werden intern bei PwC von den „**ESCRIBA** Designern“ erstellt – ganz ohne Programmieraufwand. Gute Textverarbeitungskenntnisse reichen hier aus. Die erstellten Dokumente können beliebig nachbearbeitet werden und werden abschließend zentral im SAP-System abgelegt.

PricewaterhouseCoopers

Die PricewaterhouseCoopers AG WPG ist eine der führenden Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaften in Deutschland. Rund 9.000 Mitarbeiter erwirtschaften einen jährlichen Umsatz von rund 1,37 Milliarden Euro. Die Fachspezialisten arbeiten bereichsübergreifend zusammen und sind bundesweit an 29 Standorten präsent.

Müssen beispielsweise personalisierte Einladungen erstellt werden, startet ESCRIBA direkt aus dem SAP CRM-System der PwC, identifiziert automatisch den richtigen Dokumententyp und übernimmt die Basisdaten. Interaktive Dialogmasken führen nun durch den gesamten Erstellungsprozess. Mittels dynamischer Vorlagen erzeugt ESCRIBA den Inhalt. Per Mengenauftrag werden die Einladungen automatisch ausgedruckt.

Die vollumfängliche Nachbearbeitung der Einladung ist berechtigungsgesteuert möglich, so dass PwC-Mitarbeiter bei besonders engen Kundenbeziehungen nachträglich einzelne Einladungen individuell anpassen können. Anlagen wie Wegbeschreibungen oder Feedbackdokumente werden ebenfalls automatisch zugesteuert. In ESCRIBA hinterlegte Weichen regeln, dass Empfänger, deren E-Mail-Adresse im System vorhanden ist, die Schriftstücke per Mail erhalten, während alle Anderen sie per Post zugestellt bekommen.

„ESCRIBA arbeitet nach festgelegten Regeln, dennoch ist die Software flexibel und bietet den Anwendern dort, wo sie es benötigen, genügend Freiheiten“, erklärt Rainer Schumacher, Partner Relationship Manager der E&E, die Vorteile der Technologie.

E&E information consultants AG

Als Beratungs- und Technologieunternehmen unterstützen wir Unternehmen, Institutionen, Organisationen und Behörden dabei, komplexe Geschäfts- und Dokumentenprozesse professioneller und effizienter zu gestalten. Zu unseren Kundenreferenzen gehören Unternehmen wie die Deutsche Bahn, Siemens, Swisscom, UniCredit, Vattenfall und EADS.

Kontakt:

E&E information consultants
AG

Invalidenstraße 112
10115 Berlin

Tel.: +49 30 / 28 04 88-888

Fax: +49 30 / 28 04 88-885

info@escriba-software.de
www.escriba-software.de
www.ee-consultants.de

2010 © ESCRIBA ist eine
eingetragene Marke der
E&E AG.

Ergebnis

Heute steuert ESCRIBA bei PwC die automatische Erstellung aus SAP CRM und ist Grundlage für eine ganzheitliche Prozessoptimierung. Mit ESCRIBA werden die notwendigen Daten zur Erstellung eines Schriftstückes direkt aus SAP in die Vorlage übernommen und einheitliche, aber dennoch personalisierte Texte und Layouts generiert. Die Erstellung von Dokumenten und E-Mails wurde auf diese Weise teilautomatisiert. Dadurch konnte PwC die Zeit zur Dokumentenerstellung um bis zu 50 Prozent reduzieren.

Das Kampagnenmanagement für die vielen Kundenveranstaltungen konnte durch den Einsatz der E&E-Software extrem vereinfacht werden: Die Erstellung von Flyern, Einladungsschreiben, Feedbackformularen oder Schulungszertifikaten funktioniert jetzt schneller, effizienter und mit einer gleichbleibend hohen Qualität.

Aktuell arbeiten die E&E-Berater und Software-Spezialisten auch im HR-Bereich von PwC an der Verbesserung der Dokumentenprozesse. Langfristig wird ESCRIBA für die ganzheitliche Prozessoptimierung in Bezug auf Dokumente im gesamten Unternehmen zum Einsatz kommen. Die Software kann durch die zentrale Implementierung von allen SAP Modulen aus für die komplette Schriftguterzeugung und Ablage eingesetzt werden.