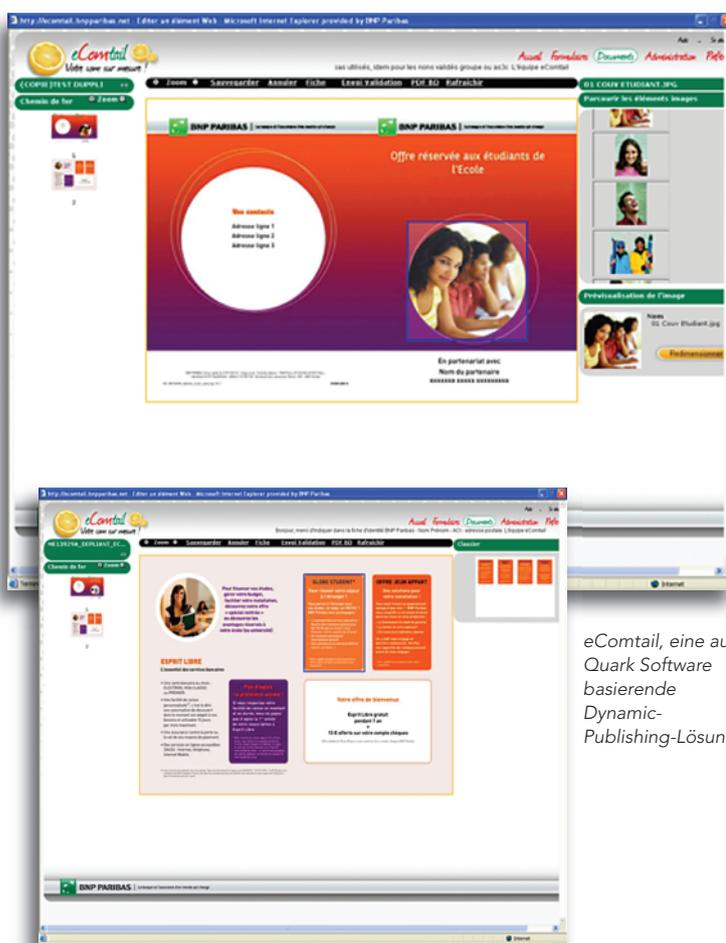


# BNP Paribas nutzt Quark Software, um die Marketingkommunikation des Unternehmens in seinen 2250 Zweigstellen zu optimieren.

Mehr Flexibilität im Marketing durch eine intuitive Benutzeroberfläche, eine schnelle Übernahme und erweiterte Möglichkeiten zur Markenkontrolle bei hohem kreativen Spielraum: BNP Paribas wählt Quark Dynamic Publishing.

Heutzutage wird der durchschnittliche Verbraucher fünf Mal mehr Werbedotschaften ausgesetzt als vor zehn Jahren, beim digital vernetzten Verbraucher sind es eher 25 Mal so viele Werbedotschaften. Zusätzlich zu den herkömmlichen Printmedien, wird über E-Mail, SMS, QR-Codes und Social Media kommuniziert. Es ist eine echte Herausforderung, Inhalte über so viele Kanäle rechtzeitig zu übermitteln. Dennoch wird die Strategie, Informationen zu personalisieren, damit sie sowohl bei jedem Verbraucher rechtzeitig ankommen als auch für den jeweiligen Verbraucher relevant sind, stärker genutzt, um Streuverluste zu vermeiden und die Response-Raten zu steigern.

Auch der Bankensektor ist von diesen neuen Herausforderungen in der Kommunikation betroffen. Daher hat sich BNP Paribas entschlossen, eine Dynamic-Publishing-Lösung von Quark zu nutzen, um für sein Marketingnetzwerk in Frankreich eine Online-Lösung für die Anpassung von Werbedokumenten zu konzipieren.



eComtail, eine auf Quark Software basierende Dynamic-Publishing-Lösung



SUCCESS STORY

Revolutionizing Publishing. **Again.**™



### Ein internes Werkzeug erreicht seine Grenzen

Schon länger arbeitet BNP Paribas daran, die Marketingkommunikation individuell anzupassen. „Unser eigenes, intern entwickeltes Tool namens Ipulco war seit langer Zeit implementiert“, berichtet Frédéric Murtin, verantwortlicher Projektmanager für die neue Anwendung bei AS3C, dem Unternehmen, das die Marketingkommunikation für BNP Paribas BDDF (Unternehmensbereich französisches Retailgeschäft) verwaltet. „Obwohl es bei seiner Einführung innovativ war, stieß dieses Werkzeug nun an seine Grenzen: langsame Verarbeitung, mangelnde Nutzbarkeit und keine Option zur Voransicht der Dokumente vor dem Druck. Aufgrund dieser Einschränkungen wurde das Tool von unserem Marketingnetzwerk weniger stark genutzt, und schließlich führten sie dazu, dass neues Material von unseren lokalen Teams ganz ohne das Werkzeug gestaltet wurde. Wir benötigten eine benutzerfreundliche Lösung, die einfach zu integrieren ist und mehr Möglichkeiten für die individuelle Anpassung bereithält. Darüber hinaus war es grundlegend, die Integrität der visuellen Markenidentität zu gewährleisten und die in unserer Branche geltenden strengen Sicherheits- und Compliance-Regeln zu erfüllen. Schließlich standen wir vor der Marketingherausforderung, in neue Märkte zu expandieren, indem wir eine gezielte Marketingkommunikation verfolgen, die schnell angepasst und umgesetzt werden kann.“

### Die Entscheidung für Quark

Bevor das Unternehmen seine Entscheidung traf, analysierte BNP Paribas den Markt, sowohl intern als auch bei anderen Unternehmen, die gleichwertige Lösungen anboten. „Wir entschieden uns aus mehreren Gründen dafür, eine Anwendung mit der Dynamic-Publishing-Technologie von Quark zu entwickeln. Zunächst recherchierten wir umfassend, um in Bezug auf die Fähigkeiten und die Stärke des Workflow-Management-Moduls für Redaktionen von Quark sicher zu sein. Schon an diesem Punkt übertraf Quark seine Konkurrenten, beispielsweise Adobe. Auch andere Faktoren spielten eine Rolle: unser Wunsch, keine Agentur zu beauftragen, die ein eigenes System nutzt, und die Tatsache, dass wir intern nicht zeitnah ein neues Tool entwickeln konnten, das die etablierte Lösung Ipulco verbessern würde.“

BNP Paribas wandte sich deshalb an Quark, um die Anforderungen zu definieren. „Elisabeth Plantard, Marketing Communications Manager (AS3C), Fabrice Gambier, Technical Manager, und Frédéric Murtin hatten sehr präzise Vorstellungen davon, was BNP Paribas implementieren wollte“, erklärt Gildas Duval, Sales Director EMEA bei Quark. „Darüber hinaus musste die Anwendung innerhalb relativ kurzer Zeit eingesetzt werden.“ Frédéric Murtin: „Diese Fähigkeit, im Gegensatz zu den anderen Anbietern innerhalb eines engen Zeitrahmens eine stabile Lösung zur Verfügung zu stellen, untermauerte unsere Entscheidung.“

BNP Paribas  
[www.bnpparibas.net](http://www.bnpparibas.net)

BNP Paribas ist ein in Europa führendes Unternehmen für Bank- und Finanzdienstleistungen und eine der sechs stärksten Banken weltweit (von Standard & Poor's mit AA bewertet, d. h. die drittbeste Bewertung auf einer Skala von 22). Die Gruppe ist in ganz Europa mit allen Unternehmensbereichen präsent, unter anderem in Frankreich, Italien, Belgien und Luxemburg. Sie besitzt eines der größten internationalen Netzwerke und ist in 83 Ländern aktiv.

### HERAUSFORDERUNGEN

- Es den 2500 Zweigstellen des französischen Netzwerks ermöglichen, stark individualisiertes Marketingmaterial zu erstellen
- Über editierbare Bereiche (Text und Bilder) einen hohen Grad an Anpassungsmöglichkeiten der Marketingmaterialien anbieten
- Durch optimierte Prozesse die Produktionszyklen der Kommunikationsmittel verkürzen
- Durch genau definierte Genehmigungsverfahren die Sicherheit der Prozesse garantieren
- Die Markenintegrität und CI sicherstellen und Designrichtlinien einhalten
- Nicht-Marketingfachleuten ein Kommunikationswerkzeug für schnelle und effektive Genehmigungsprozesse anbieten
- Eine flexible Lösung für einen möglichen internationalen Einsatz anbieten

### QUARK LÖSUNGEN

- QuarkXPress zum Gestalten von Vorlagen
- Quark Publishing System als Plattform für das Redaktionsmanagement mit dem Modul Quark Web Hub als Schnittstelle für unterschiedliche Anwender und die sichere Freigabe von Dokumenten

### ERGEBNIS

- Automatisierte Produktion von individualisiertem Marketingmaterial
- Minimierte Genehmigungszeiten und sichere Workflows
- Verkürzte Erstellungszeiten für nichtprofessionelle Anwender
- Verstärkte Einbindung von Teams und Standardisierung über ein gemeinsames Werkzeug
- Mögliche Implementierung auch in anderen Abteilungen und in anderen Regionen

### eComtail: intuitive Anpassung

Die Lösung von BNP Paribas namens eComtail<sup>1</sup> zielt darauf ab, sehr benutzerfreundlich und intuitiv zu sein, „mit einer spielerischen Herangehensweise, die uns sehr wichtig war“, so Frédéric Murtin.

Um einen Produktionsprozess mit Hilfe dieser Anwendung besser verstehen zu können, muss man zunächst die Organisation des Vertriebsnetzwerks von BNP Paribas betrachten: Die Distribution besteht aus acht regionalen Abteilungen, die die Aktivitäten von 90 Gruppen verwalten. Jede dieser Gruppen ist für mehrere Standorte verantwortlich – 2500 in Frankreich. Als Gesamtheit ist AS3C für die Genehmigung von tausenden ausgegebener Dokumente verantwortlich. Insgesamt werden über 300 Anwender eComtail täglich nutzen.

Beispielsweise möchte die Person, die für das Education-Segment einer Gruppe verantwortlich ist, eine Rekrutierungskampagne an Universitäten durchführen und ein Marketingdokument für ein bestimmtes Angebot erstellen. Diese Person besitzt eine Anwender-ID und ein Passwort; mit diesen Daten kann sie sich über einen Browser im Managementsystem für Publikationen anmelden. Entsprechend der gewünschten Publikation stehen eine Auswahl an Medienformaten (in Form von Vorlagen), die anzusprechenden Märkte (Einzelpersonen etc.) und eine bestimmte Anzahl an Angeboten zur Verfügung. Der Autor wählt das gewünschte Medium und bearbeitet dann das Dokument, um es anzupassen. „Die Text- und Bildrahmen können bearbeitet und die Größe der Bilder kann verändert werden“, erläutert der Projektmanager von BNP Paribas. „Es gibt bestimmte definierte Bereiche, in die man den vorgesehenen genehmigten Text zieht.“ Damit die Zuverlässigkeit gesteigert wird, wird jede Veränderung in Echtzeit angezeigt. Wenn das Dokument gespeichert wurde, prüft der Anwender das Identitätsblatt des Dokuments, das unterschiedliche Informationen enthält: Anzahl der Kopien, ausgewählter Drucker (intern oder extern), Ausgabeadresse und -datum etc. Der Status des Dokuments ändert sich dann zu „Gruppenvalidierung“, bevor die betroffenen Personen eine E-Mail erhalten. Marcel Huchet, Projektmanager bei Quark France, fügt hinzu: „Der Anwender kann eine PDF-Datei anfordern. Sie wird in niedriger Auflösung mit dem Wasserzeichen „Muster“ zur Verfügung gestellt, damit das Dokument nicht gedruckt wird, bevor die erforderlichen Genehmigungen vorliegen.“



Die Lösung eComtail von BNP Paribas verfügt über eine benutzerfreundliche und intuitive Oberfläche. Es wurde bei der Bedienung der Anwendung großen Wert auf eine spielerische Herangehensweise gelegt.

“  
**Die Anwendung sollte nicht nur die Integrität der visuellen Identität unserer Marke garantieren, sondern über definierte Freigabeprozesse auch die maximale Sicherheit unserer Workflows gewährleisten.**  
 ”

— Frédéric Murtin, Projektmanager eComtail, BNP Paribas

<sup>1</sup>: e für Electronic, Com für Communications, Tail für Tailored.

### Freigabeprozesse als wichtigste Bestandteile im Workflow

Die Plattform für das Publikationsmanagement, basierend auf Quark Publishing System und QuarkXPress, verwaltet auch die Genehmigungsstadien, die für den eComtail-Prozesses maßgeblich sind. Frédéric Murin dazu: „Die E-Mail wird zur Genehmigung an den lokalen Manager der Gruppe und zur Information an den Kommunikationsmanager geschickt. Diese E-Mail enthält den Link zum Zugriff auf das Dokument. Der Manager besucht dann eine Seite, auf der er sich anmelden muss, bevor er direkt auf das Dokument zugreifen kann. Dann gibt es zwei Möglichkeiten: Entweder das Dokument wird freigegeben, in diesem Fall wird es an AS3C übermittelt, oder es wird abgelehnt, dann wird es mit Anmerkungen zur Korrektur an den Autor zurückgeschickt. Der Gruppenmanager kann Inhalt und Layout des Dokuments nicht verändern. Nur der Projektmanager bei AS3C kann das Dokument verändern, wenn es ihm notwendig erscheint. Wenn das Dokument schließlich freigegeben wird, wechselt der Status zu „Von AS3C validiert“, und es wird an das Layoutstudio geschickt, wo die technischen Aspekte geprüft werden, bevor es an die Druckerei weitergeleitet wird.“

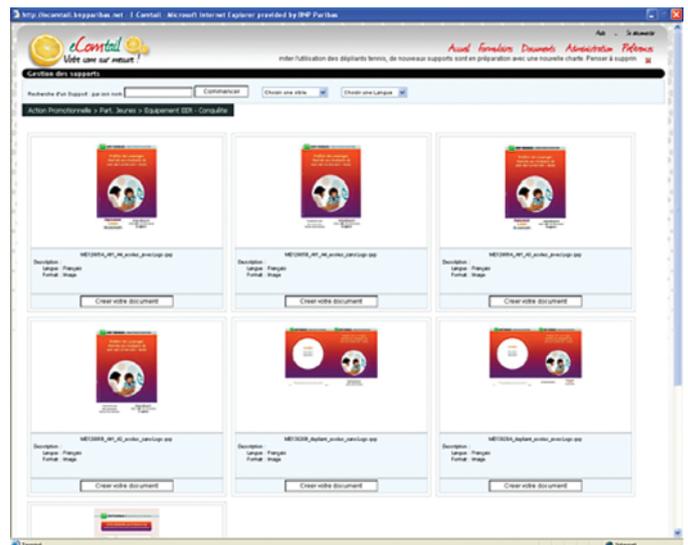
„Der Workflow ist so reibungslos, dass von der Erstellung bis zur Genehmigung nur wenige Stunden vergehen – im Gegensatz zu mehreren Tagen bei der vorherigen Lösung.“

### Schnelle Integration

„Wir hatten in Bezug auf die spezifischen gewünschten Entwicklungsarbeiten einen sehr produktiven permanenten Dialog mit den Quark Teams in Paris und in Indien sowie mit Quarks Partner, dem Systemintegrator CSE. Dank der Arbeit der Teams von Quark, CSE und BNP Paribas war nur ein Nachmittag erforderlich, um die Anwender im Umgang mit der Lösung zu schulen.“ Die Tatsache, dass der gesamte Prozess über einen Webbrowser und mit einer benutzerfreundlichen Oberfläche stattfindet, die Registerkarten verwendet und sehr intuitiv ist, ohne dass eine bestimmte Terminologie oder Geschäftsprozesse erlernt werden müssen, spielte bei der Übernahme eine enorm wichtige Rolle.“

„Wo vorher die meisten Anwender mehrere Tage benötigt hätten, um ein Dokument zu erstellen, können viele ihre eigenen Marcom-Medien jetzt innerhalb weniger Stunden fertigstellen. Zusätzlich kann unser Vertriebspersonal durch die Benutzerfreundlichkeit der Lösung schnell auf neue Angebote unserer Konkurrenz reagieren und vorhandene Dokumente sehr schnell korrigieren, um sie auf den neuesten Stand zu bringen.“

„Quark hat die Implementierung einer Anwendung ermöglicht, die unseren Mitarbeitern – die keine Kommunikations- und Marketingfachleute sind – ein echtes universelles Kommunikationstool bietet, die die CI und die Designrichtlinien respektiert und die gleichzeitig sehr reaktionsschnell ist.“



eComtail stellt dem Anwender für die gewünschte Publikation eine Auswahl an Medienformaten (in Form von Vorlagen), die anzusprechenden Märkte (Einzelpersonen etc.) und eine bestimmte Anzahl an Angeboten zur Verfügung.

“Wir waren sicher in Bezug auf die Fähigkeiten und die Stärke des Workflow-Management-Moduls für Redaktionen von Quark. Schon bei diesem Punkt übertrifft Quark die Konkurrenz ...”

— Frédéric Murin

**Weltweite Nutzung**

Die Lösung wurde 2011 erstmals eingesetzt, und schon jetzt wird ihr Nutzwert für andere Abteilungen von BNP Paribas sehr deutlich. „Ursprünglich war eComtail nur für die Mitarbeiter beabsichtigt, die für den Markt France Youth zuständig sind“, erklärt Frédéric Murtin. „Andere Abteilungen, wie General Public oder Business, denken bereits darüber nach, die Anwendung aufgrund ihrer Vorteile in ihren Workflows für das Dokumentenmanagement zu nutzen: Flexibilität, Sicherheit, Benutzerfreundlichkeit etc.“ Darüber hinaus untersucht BNP Paribas die Möglichkeit, eComtail für sein Zweigstellennetz in den französischen Departments und Territorien in Übersee, im Mittelmeergebiet und in anderen Bereichen einzusetzen.

Gildas Duval: „Das Publizieren relevanter und zeitgenauer Kommunikationsmittel für Kunden ist eine bedeutende Herausforderung, insbesondere wenn Kostendruck herrscht und man gleichzeitig über eine steigende Anzahl unterschiedlicher Kanäle digitaler Medien kommuniziert. Die Lösung von BNP Paribas macht deutlich, wie eine wachsende Anzahl von Unternehmen diese Herausforderungen aktiv meistern, indem sie Lösungen implementieren, die auf der Dynamic-Publishing-Technologie von Quark basieren. Durch die Kombination von intelligenten Inhalten, flexiblen Workflows und aufwendigem Design mit automatisierten Layout- und Ausgabefunktionen verwandelt das Dynamic Publishing die Art, wie Unternehmen mit ihren Kunden kommunizieren. Die Revolution in der Kundenkommunikation setzt sich rasant fort, und das Dynamic Publishing ist nicht mehr nur „nice to have“, es ist eine grundlegende Voraussetzung.“

“Quark hat die Implementierung einer Anwendung ermöglicht, die unseren Mitarbeitern – die keine Kommunikations- und Marketingfachleute sind – ein echtes universelles Kommunikationstool bietet, die die CI und die Designrichtlinien respektiert und die gleichzeitig sehr reaktionsschnell ist.“

— Frédéric Murtin

**Über Quark**

Vor zwei Jahrzehnten führte Quark mit der Desktop-Publishing-Software QuarkXPress, die schnell zum Branchenstandard wurde, die erste Revolution des Publishing an. Heute sorgt QuarkXPress weiterhin für neue Innovationen auf dem Desktop-Publishing-Markt und revolutioniert das Publishing erneut. Mit Quark Dynamic-Publishing-Software helfen wir unseren Kunden, die sich ständig ändernden Anforderungen zu erfüllen und neue Erlösquellen zu erschließen, indem

wir die Vorteile modernster Technologien im gesamten Publishing-Prozess nutzen. Unsere Dynamic-Publishing-Lösungen heben den Standard für das Cross Media Publishing auf einen neuen Level, da leistungsstarke Software für flexible Layouts und Designs mit automatisierten Workflows für die personalisierte Kommunikation über Print, Web und digitale Geräten kombiniert wird.

Revolutionizing Publishing. **Again.**™

**Nordamerika**

Quark Inc.  
1800 Grant Street  
Denver, CO 80203  
solutions@quark.com  
+1.800.676.4575  
+1.303.894.8888

**Europa**

Quark Media House Sàrl  
Valentinskamp 24  
20354 Hamburg  
Deutschland  
solutionsde@quark.com  
Phn: +49.40.853.328.0  
Fax: +49.40.853.328.99

**Asien**

Quark India Pvt Ltd.  
A 45 Industrial Area  
Phase VIII B Mohali 160059  
Punjab, India  
solutionsasia@quark.com  
+91.172.2299.131

**Japan**

Quark Japan K.K.  
West 248 bldg.  
2-4-8 Ebisu-nishi  
Shibuya-ku, Tokyo  
150-0021 Japan  
solutionsjapan@quark.com  
+81.3.3476.9440

