

ISIS PAPYRUS™

SOLUZIONI

Catalogo



Swiss Mobiliar
Insurance & Pensions

WYNDHAM
VACATION OWNERSHIP™



Chinatrust Commercial Bank



helvetia 
nationale
suisse

 UniCredit Bulbank

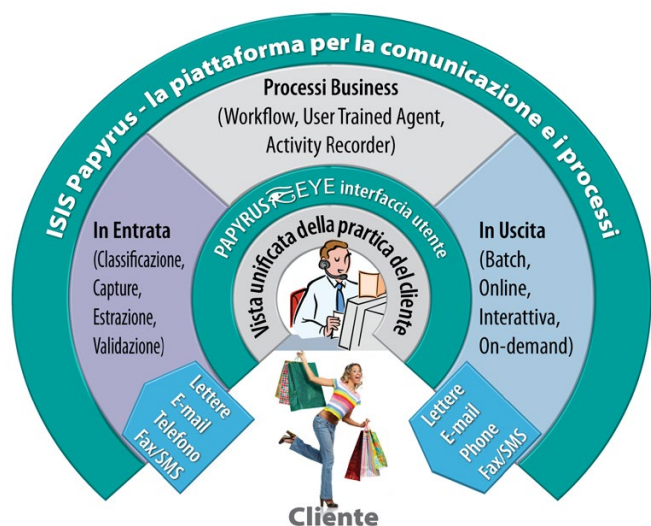


ISIS PAPYRUS

ISIS Papyrus Software offre una soluzione integrata di software aziendale per comunicazioni ai clienti altamente personalizzate e l'ottimizzazione dei processi in tutti i settori orientati ai servizi nel mondo bancario/finanziario, assicurativo e sanitario, alle aziende di servizi/energia, telecomunicazioni e settore pubblico.

Una Soluzione Unica

Papyrus offre una soluzione completa, flessibile e scalabile per la gestione consolidata delle comunicazioni ai clienti in ingresso e in uscita attraverso canali, dipartimenti e sistemi. Le organizzazioni possono definire, misurare e gestire processi, contenuti e dati in ambienti complessi di servizi con una visione condivisa del cliente e GUI personalizzate.



Valore Aggiunto

Più di 2.000 aziende ed enti pubblici nel mondo usano il Software Standard Papyrus per creare e migliorare continuamente le applicazioni di business per la Corrispondenza, Adaptive Case Management, Output Multicanale, ADF, Gestione dei Contratti, Transpromo, Capture Intelligente, Reportistica Interattiva e Archiviazione.

Supporto Globale

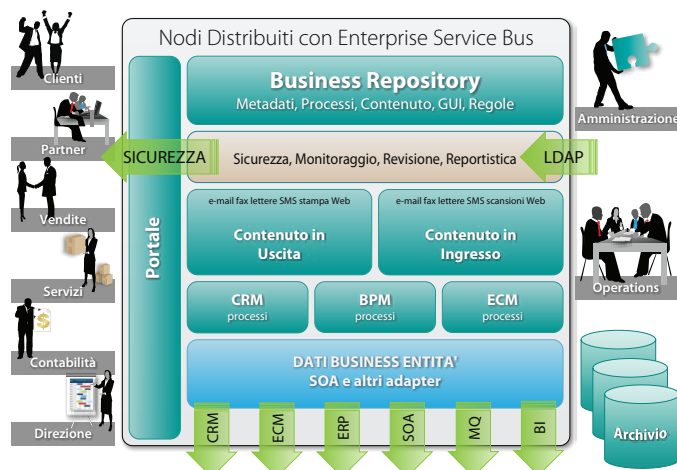
Fondata nel 1988, ISIS Papyrus porta avanti un impegno globale per apportare sostanziali benefici agli utenti di business e ai Knowledge Workers attraverso i suoi 16 uffici, 14 filiali e i 3 centri di sviluppo in Europa, Nord America e Asia.

Una Voce Unica

Consolidando ECM, BPM e CRM, la Piattaforma Papyrus permette flessibilità, efficienza, collaborazione, qualità e continuo miglioramento del contenuto focalizzato sul cliente, processi e operazioni. Unificando la comunicazione inbound e outbound e i processi collegati ai sistemi aziendali, ISIS Papyrus permette alla vostra organizzazione di interagire con i clienti a voce unificata.

Innovazione

Adaptive Case Management (ACM) conferisce agli utenti business accesso, flessibilità e controllo con l'utilizzo del software standard Papyrus per applicazioni collaborative quali la gestione sinistri, purchase-to-pay e investigazione frodi. Combinando i processi guidati dagli obiettivi con la gestione delle eccezioni, Papyrus ACM mette in connessione i knowledge workers e i business leaders con una cartella unificata per rispondere alle esigenze dei clienti in maniera efficiente e conforme.



SOLUZIONI PAPYRUS nel MONDO

Tryg

ASSICURAZIONI (Nord Europa) **Pagine 4-5**

Chinatrust Commercial Bank

BANCHE/FINANZA (Asia) **Pagine 6-7**

Öffentliche Versicherung Braunschweig

ASSICURAZIONI (Germania) **Pagine 8-9**

Helvetia Group/Nationale Suisse/GE.SI.ass

ASSICURAZIONI (Europa) **Pagine 10-11**

Swiss Mobiliar

ASSICURAZIONI (Svizzera) **Pagine 12-13**

UniCredit Bulbank

BANCHE/FINANZA (Europa dell'Est) **Pagine 14-15**

KBC

BANCHE/FINANZA (Europa Centrale/Europa dell'Est) **Pagine 16-17**

National Bank of Belgium

BANCHE/FINANZA (Europa Centrale) **Pagine 18-19**

The Sherwin-Williams Company

SERVIZI (America del Nord) **Pagine 20-21**

Wyndham Vacation Ownership

SERVIZI (America del Nord/Asia) **Pagine 22-23**

L'eccellenza della comunicazione multicanale con il cliente

Il gruppo di business guadagna piena autonomia nella gestione dei contenuti dei documenti di business personalizzati e customer friendly

Il Business

Fondata nel 1731 con il marchio Kjøbenhavns, TRYG é ora il secondo assicuratore generale in Nord Europa, con quote di mercato in Danimarca e Norvegia e una crescente presenza in Finlandia e Svezia. TRYG ha approssimativamente 4.300 impiegati e fornisce un servizio a piú di 2.7 milioni di clienti privati e oltre 140.000 aziende nella regione nordica. I prodotti assicurativi di TRYG coprono gli infortuni sul lavoro, auto, proprietá mobili e immobili, responsabilitá civile e salute. Tali prodotti sono offerti da TRYG attraverso i propri canali di vendita e business partners come Nordea.

La Sfida

Durante il periodo 2010-2012 TRYG é passata da comunicazioni standard in uscita su formato cartaceo a comunicazioni in formato elettronico. L'azienda voleva inoltre semplificare il contenuto di tutti i documenti rendendo la lettura e la comprensione piú semplici per il cliente:

- Contenuto, design e distribuzione separati
- Responsabilitá del contenuto affidata al Business
- Design differenti con lo stesso contenuto

Per soddisfare tali prioritá, TRYG ha deciso di creare una nuova piattaforma di comunicazione per i suoi clienti.

La Soluzione

ISIS Papyrus e TRYG hanno stabilito insieme che implementare una soluzione documentale unica e completa era la giusta strategia per semplificare la comunicazione con i clienti sia per il contenuto che per la distribuzione.

TRYG necessitava inoltre di un approccio multicanale per rispondere alla domanda sempre crescente di comunicazione elettronica su ogni piattaforma e dispositivo mobile. In piú, il servizio di assistenza cliente richiedeva la possibilitá di personalizzare i contenuti, piú facili da leggere e da comprendere, con una struttura chiara e riconoscibile per identificare in breve tempo ogni documento TRYG e localizzarne le giuste informazioni.

Tra gli obiettivi primari di Tryg c'erano la riduzione dei costi di stampa e l'invio ai clienti di documenti qualitativamente migliori, con testi piú brevi con minor gergo legale, con piú elementi grafici e di design colorati.



Obiettivi di Business

- Evitare ripetizione di testi e contenuti
- Ridurre il numero delle pagine
- Semplificare il contenuto linguistico
- Riutilizzare i contenuti per design differenti, consentire la gestione di marchi diversi
- Ridurre il numero delle chiamate al call center
- Migliorare il time to market per nuovi servizi
- Ridurre i costi di distribuzione

Requisiti Funzionali

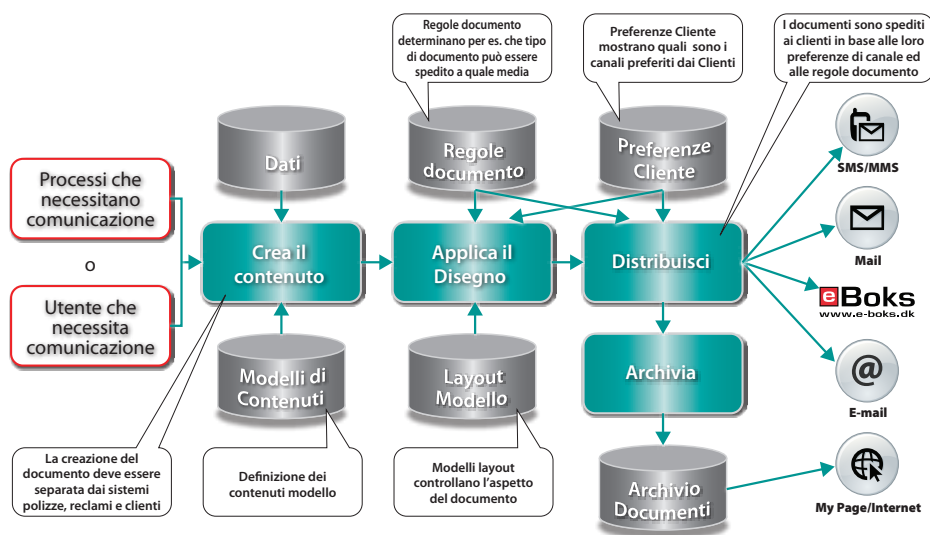
- Consegna multicanale
- Miglioramento del Design e del Layout
- Struttura riconoscibile e migliore navigazione
- Supporto multilingue - danese, norvegese, svedese, finlandese, inglese
- Stampa a colori, nuovo design in 4 colori
- Input personalizzato per ogni cliente
- Stampa centralizzata

Il Futuro

Con Papyrus, TRYG ha costruito una piattaforma integrata per la comunicazione commerciale che permette la creazione di documenti e la distribuzione su tutti i canali. Successivamente TRYG considererà la comunicazione in ingresso e la stretta integrazione tra la comunicazione in ingresso ed in uscita.

Una Nuova Organizzazione

Per assicurare il successo, TRYG ha formato nuove figure all'interno del gruppo business affidando loro la responsabilità delle linee guida dei contenuti del documento. Il dipartimento legale, precedentemente titolare dei documenti, è ora garante della qualità.



TRYG Struttura Base di Processo

Un Sistema Flessibile

Il progetto pilota è stato completato su z/OS prima che TRYG decidesse di trasferire l'intero sistema su Windows. La migrazione a questo nuovo sistema operativo è avvenuta senza intoppi; grazie alla flessibilità della Piattaforma Papyrus, è stato possibile migrare l'intero object space senza alcuna customization.



TRYG Trasformazione del Documento

Polizza Assicurativa Infortuni

Originariamente, il documento relativo alla polizza assicurativa incidenti di TRYG consisteva di circa 15 pagine in bianco e nero. Con la nuova visione, includendo nel documento solo informazioni rilevanti per il cliente, la polizza è passata dalle 15 pagine in bianco e nero a 3 pagine a colori.

Documento di Accordo

Il documento di accordo contiene tutta la documentazione relativa alle polizze del cliente in un unico documento, in totale 180-200 pagine distribuite una volta all'anno. Usando Papyrus, TRYG ha ridotto le pagine del suddetto documento annuale a 70, portando ad una sostanziale riduzione dei costi per la stampa e per la distribuzione oltre ad una riduzione delle richieste al call center.

Prodotti Papyrus in TRYG

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/ext
- Papyrus Postprocessing/PrintPool
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server per PCL e IPDS
- Papyrus Adapter e Typemanager

Snapshot

- **Organizzazione:** TRYG (Assicurazione)
- **Sfida di Business:** Passaggio al documento elettronico standard
- **Obiettivi:** Semplificazione del contenuto/Riutilizzo, produzione multicanale, efficienza nel servizio
- **Migrazione:** da z/OS a Windows
- **Soluzione:** Piattaforma Papyrus per la Comunicazione di Business

Costruire una Piattaforma Flessibile per le applicazioni critiche di business

Processi centralizzati e controllo documenti assicurano contratti integrati e gestione dei costi

Il Business

La Banca Commerciale Chinatrust (CTCB), fondata nel 1966 come China Security Investment Corporation, si è evoluta con la crescita e la metamorfosi del mercato finanziario di Taiwan e dell'economia locale. Nel 2009, CTCB contava 145 filiali e più di 4.300 ATMs sul territorio nazionale. Con una base di depositi e beni di trilioni di dollari, CTCB ha sorpassato tutte le altre banche private di Taiwan. CTCB guida inoltre Taiwan nelle attività bancarie istituzionali internazionali e nel retail banking nonché nelle finanze del consumatore, con 145 filiali nazionali e 75 oltreoceano in Asia, America e Canada con un rendita di \$1.8B USD nel 2009.

La Sfida

Il CTCB Dipartimento della Gestione Centrale dei Servizi gestisce migliaia di progetti centralmente per varie linee di business, compresi la fatturazione centrale, la gestione dei fornitori in outsourcing, tutte le attività di marketing e i contratti.

Mentre CTCB stava già utilizzando Papyrus DocEXEC per la produzione di fatture ed estratti conto nei dialetti cinesi locali, è sorta l'esigenza di una piattaforma che potesse gestire tutti i processi chiave di business con un repository centralizzato per tutti i documenti commerciali.

Una soluzione basata su un software capace di soddisfare le necessità attuali e future di CTCB per la gestione documentale, gestione dei fornitori e l'archiviazione richiede non soltanto funzionalità di gestione di processi integrati ma anche una piattaforma completa e flessibile per integrare perfettamente le diverse soluzioni isolate esistenti.

La Soluzione

È stata scelta la Soluzione Papyrus Adaptive Case Management per raggiungere l'obiettivo primario di un controllo efficiente, per la gestione dei contratti in outsourcing, delle attività di marketing nonché dei costi del fornitore.

Il progetto è partito con il Sistema di Gestione di Contratti e Costi (CCMS) implementando, con il supporto della consulenza tecnica di FUCO e ISIS Papyrus, il Papyrus WebRepository. La prima fase di implementazione durata 4 mesi ha visto lo spostamento dei contratti di marketing e di outsourcing nel repository centrale di gestione contratti e ha fornito a CTCB di funzioni e workflow per la desiderata gestione fornitori, includendo revisione, approvazione, verifica e passaggi di proprietà.

Con Papyrus Web Repository, CTCB controlla i costi mensili di outsourcing dal modulo di gestione costi costruito nel CCMS.



Obiettivi di Business

- Creare un Repository comune per tutti i contratti
- Fornire revisione automatizzata e processi di verifica
- Abilitare funzionalità di sollecito per contratti in scadenza
- Migliorare la qualità del contratto con il controllo delle informazioni chiave
- Controllo dei costi di outsourcing

Requisiti Funzionali

- Funzionalità di gestione processo
- Espansione del processo attuale Papyrus e controllo dell'input
- GUI Portale nelle lingue locali
- Visualizzazione immagine adattiva
- Attività e pista di controllo
- Gestione documentale integrata
- Piattaforma applicativa per future necessità



Il Futuro

- CTCB ha in programma due nuovi progetti Papyrus per valorizzare una delle migliori fatturazioni personalizzate di carte di credito in Asia:
- **Transpromo** – comodo sistema per promuovere le attività di marketing pubblicandole direttamente sull’estratto conto.
- **eStatement** – conversione estratti conto per l’archiviazione PDF e distribuzione elettronica, nonché statistiche di fatturazioni per azioni di marketing.



CCMS Portal Home Page

Gestione del Successo del Fornitore

Le esigenze di controllo dei costi e gestione commerciale della divisione retail di CTCB hanno richiesto una solida applicazione di gestione dei documenti contrattuali; una soluzione che fosse basata su framework personalizzabili e flessibili di gestione delle pratiche.

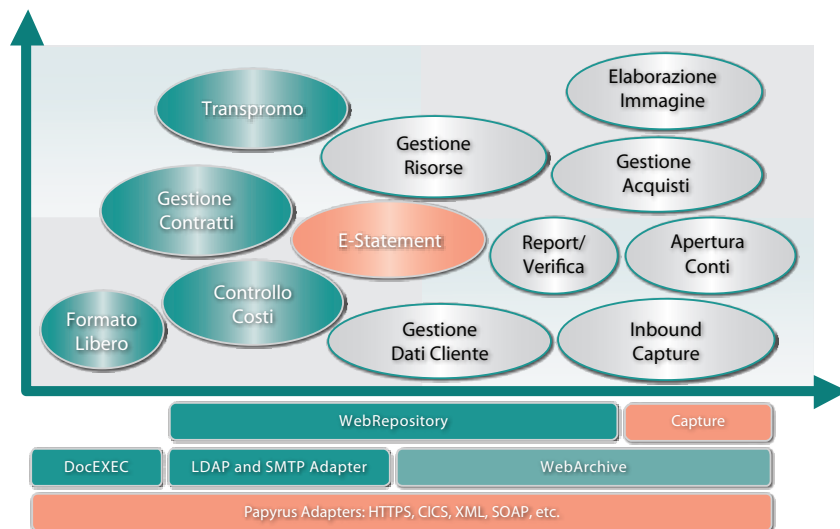
Nell’arco di quattro mesi é stato possibile per CTCB lavorare con ISIS Papyrus e FUCO Technology per implementare una Piattaforma Papyrus che definisse l’architettura per soddisfare i requisiti di business a breve e lungo termine nonché le richieste di conformità.

Con l’utilizzo dei processi state e event driven per il progetto di CCMS, la tecnologia Papyrus Adaptive Case Management ha permesso ai Contracts Managers, ai Revisori e alla Divisione Amministrativa di avere un accesso completamente basato sul ruolo nonché collaborazione e controllo attraverso l’interfaccia grafica Papyrus Eye (GUI).

Con la gestione delle relazioni una tantum o ricorrenti con i fornitori dalla creazione del contratto alla revisione attraverso la verifica, la chiusura o il rinnovo, CCMS ha migliorato sia l’efficienza che il controllo qualità dei servizi esterni, i costi e la trasparenza.

Una Base per l’Eccellenza Operativa

Allo scopo di supportare molte delle operazioni commerciali critiche, CTCB ha creato, con Papyrus, una piattaforma applicativa flessibile, integrata, con funzionalità end-to-end e gestione dei processi per l’acquisizione dei dati, processo dei documenti, collaborazione e comunicazioni multicanale disponibili per tutta l’organizzazione.



CTCB Implementation Chart

Prodotti Papyrus in CTCB

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client
- Papyrus Adapter/LDAP
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Adapter/POP3

Snapshot

- **Organizzazione:** Chinatrust Commercial Bank (CTCB)
- **Sfida di Business:** Processo Centralizzato e Gestione Documentale
- **Obiettivi:** Efficienza nei contratti fornitori, attività & costi
- **Integrazione:** Consolidamento dei sistemi isolati attraverso un Repository centralizzato e adapters
- **Soluzione:** Papyrus Adaptive Case Management Framework

Consolidare Corrispondenza Business, Documenti e Applicazioni SAP

La migrazione da mainframe rinnova la produzione e la stampa dei documenti con un significativo risparmio sui costi

Il Business

Öffentliche Versicherung Braunschweig (ÖVBS) si è progressivamente evoluta da una società di assicurazione contro gli incendi, fondata nel 1754 dal Duca Carlo I, in un moderno grande assicuratore pubblico che offre prodotti vita e danni contro la proprietà. La Società gestisce 1.3 milioni di contratti con 400.000 clienti, supportate da 600 impiegati interni e 500 persone sul campo. Braunschweig Information Technologie GmbH (B-IT), controllata al 100% da Offentliche, fornisce servizi IT per l'Azienda.

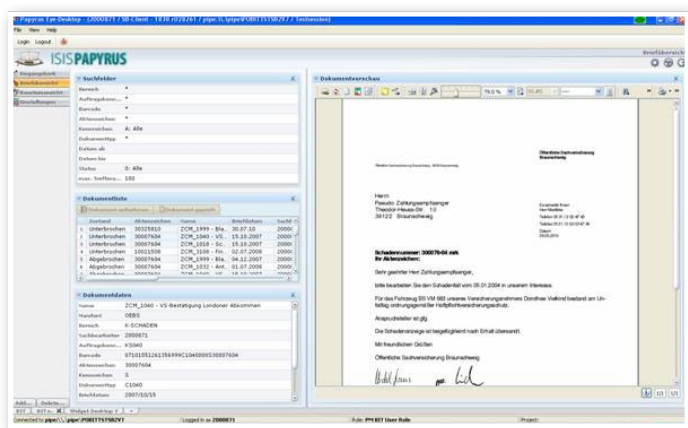
La Sfida

La decisione di spostarsi da mainframe verso un ambiente SAP server richiedeva una soluzione unica per tutti i documenti a cui indirizzare l'intero ciclo di vita del documento, dalla creazione e produzione al post-processing. Inoltre, tutte le applicazioni di business document dovevano essere accessibili, attraverso una interfaccia comune, da centinaia di utenti interni ed esterni, per la presentazione elettronica e per consentirne la stampa centralizzata l'accorpamento, l'ordinamento e l'ottimizzazione postale. Con Papyrus, già in funzione su mainframe, ÖVBS voleva aggiornare e incorporare sia la creazione della corrispondenza che la gestione dell'output con software standard sulla stessa piattaforma e sistema operativo, guidato dai dati e da applicazioni operative di SAP.

La Soluzione

Per integrare dati e applicazioni SAP con tutti i documenti business, corrispondenza e output, ÖVBS/B-IT ha scelto una soluzione consolidata usando Papyrus Objects Business Correspondence Framework e Output Management in ambiente server-based. Al fine di favorire una positiva transizione dalle limitazioni della organizzazione per silos delle operazioni mainframe, ISIS Papyrus ha collaborato con B-IT per implementare Papyrus WebRepository e Papyrus PrintPool per una nuova produzione documentale e ambiente di output in 4 fasi principali, dal 2007 al 2009:

- Migrazione della formattazione di documenti
- Implementazione della stampa centralizzata
- Conversione del post-processing di stampa
- Connettività del portale in caso di chiusura del Punto Vendita



Obiettivi di Business

- Consolidamento dei documenti business in un unico luogo
- Migrazione da sistema mainframe
- Perfetta integrazione del sistema di corrispondenza con le applicazioni business SAP
- Interfaccia e accessi comuni sia per lo staff interno che per quello sul campo
- Ottimizzazione stampa, post-processing e postalizzazione
- Presentazione elettronica dei documenti

Requisiti Funzionali

- Integrazione e hosting SAP
- Migrazione da server mainframe e applicazioni
- Rilocazione di quanto generato in output
- Gestione della corrispondenza attraverso GUI identiche sia da browser che da desktop
- Incremento dell'utilizzo della gestione dell'output
- Network address translation (NAT)
- Generazione, conversione e archivio PDF

Il Futuro

OVBS ha ottenuto miglioramenti di esecuzione sostanziali spostando tutte le applicazioni alla piattaforma server, riducendo il tempo di formattazione dei documenti del 50% e guadagnando un miglioramento di 5X nei documenti archiviati usando Papyrus WebRepository. Grazie al successo dello staff interno per l'utilizzo delle applicazioni Papyrus, OBVS ha continuato nel 2010 con il lancio della connessione del portale per lo staff sul campo per consentire la corrispondenza online.

Perfetta Integrazione con le Applicazioni di Business SAP

La decisione di OVBS e B-IT di muoversi su software standard su diverse piattaforme, supportata da un modello ASP, è risultata una strategia piuttosto inusuale per una compagnia assicurativa. Il Team IT aveva intuito che usando Papyrus e iTEXT poteva ottenere layout e contenuti concreti riducendo sforzi e difficoltà.

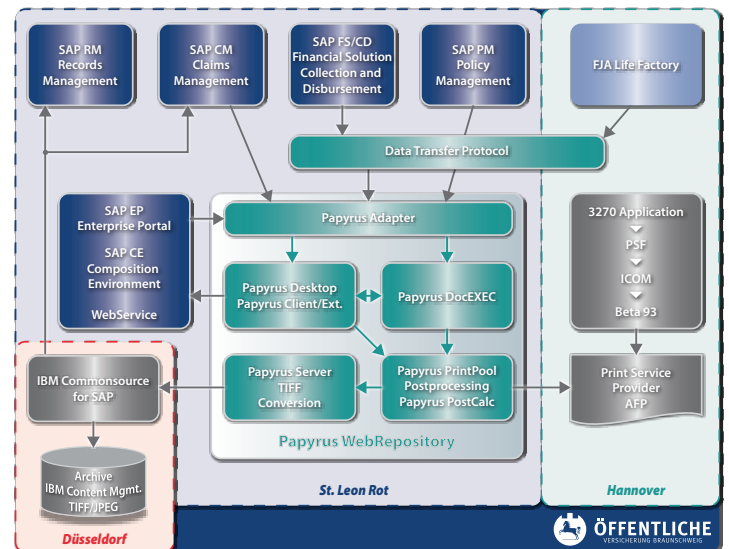
Oltre all'utilizzo di SAP su una piattaforma server per tutti i sistemi aziendali come la gestione di reclami e polizze, OVBS voleva assicurare coesione di integrazione e consolidamento, fornendo una piattaforma comune per la creazione di documenti business e le comunicazioni aziendali per permettere maggiore coerenza, flessibilità ed efficienza.

In Evidenza: Attuazione Progressiva di Papyrus

Per trasformare le sue operazioni documentali e funzionalità di corrispondenza, OVBS aveva obiettivi specifici per la migrazione, l'aggiornamento e il consolidamento del ramo Assicurazione Vita, inclusi:

- Consolidamento di un'unica interfaccia di Papyrus e iTEXT
- Sostituzione del modulo alta manutenzione post-processing per consentire l'accorpamento, l'ordinamento e l'ottimizzazione postale (altissimo risparmio sui costi)
- Archivio elettronico di cartelle clienti e documenti generati sul campo per presentazione PDF

B-IT e ISIS Papyrus hanno implementato la Piattaforma Papyrus in 4 fasi principali.



ÖVBS system blueprint

Phase 1 (2007): Migrazione della **formattazione documenti dalle** applicazioni esistenti mainframe e impostazione del nuovo ambiente di produzione e raccolta delle risorse.

Phase 2 (2008): Trasferimento alla stampa centralizzata con estensione del setup di dominio e integrazione per l'output documentale da SAP a LifeFactory, più generazione documenti con Papyrus Desktop.

Phase 3 (2009): Supporto del modulo ICOM **Print PostProcessing** e rilascio del post-printing dal mainframe per ottimizzare l'output e lavorare con servizi terze parti.

Phase 4: VIS Extranet Field Service Portal per avviare documenti PDF basati su browser direttamente dalle applicazioni e con riutilizzo delle risorse.

Prodotti Papyrus in ÖVBS

- Papyrus Designer Package
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus Adapter/HTTP
- Papyrus WebServer HTTP
- Papyrus PrintPool

Snapshot

- **Organizzazione:** Öffentliche Versicherung Braunschweig
- **Sfida di Business:** Piattaforma documentale unica
- **Obiettivi:** Interfaccia documentale comune, integrazione con SAP, efficienze di post-produzione
- **Migrazione/integrazione:** iTEXT, LifeFactory, SAP
- **Soluzione:** Papyrus Business Correspondence Framework, Papyrus Output Management

Aumento della flessibilità nelle operazioni documentali multicanale

La piattaforma documentale comune trasforma il sistema mainframe semplificando design, produzione e consegna

Il Business

Sin dal 1858, Helvetia è cresciuta all'interno di un Gruppo assicurativo di successo che opera in 6 paesi Europei, tra cui Svizzera, Germania, Austria e Italia. Helvetia è una delle più grandi compagnie assicurative locali, con 29 agenzie generali e circa 1800 dipendenti che servono 700.000 tra clienti privati e piccole e medie aziende. In Italia Helvetia opera principalmente nell'area Nord del Paese con un portafoglio offerte che include il ramo auto, immobili, case, piani pensionistici individuali, infortuni e salute.

Nationale Suisse ha giocato un ruolo determinante nel mercato assicurativo svizzero sin dal 1883 fornendo soluzioni assicurative complete e specializzate sia a clienti privati che alle aziende. Oggi, attraverso le sue filiali in Italia, Belgio, Germania, Spagna e Liechtenstein, nonché una filiale in Malesia, è un assicuratore innovativo che opera su mercati internazionali selezionati. In Italia, Nationale Suisse è attiva sul mercato retail e come assicuratore SME per il ramo danni e il ramo vita ed è focalizzata su linee di prodotti specializzate (Arte/HNWI, Marina, Ingegneria, Assicurazione del Credito).

GE.SI.ass, con sede a Milano, è il provider IT all'interno del Gruppo Assicurativo Helvetia, condiviso tra Gruppo Helvetia Italia (55%) e Gruppo Nationale Suisse (45%) e ha lavorato a stretto contatto con ISIS Papyrus per identificare i requisiti della nuova soluzione documentale.

La Sfida

Il sistema Papyrus era già utilizzato all'interno del Gruppo Helvetia in Germania, Svizzera e Austria come soluzione principale per la generazione massiva di documenti assicurativi. Da questa esperienza positiva del Gruppo, GE.SI.ass ha deciso nel 2010 di investire nella nuova piattaforma documentale Papyrus per sostituire gradualmente la soluzione esistente per la formattazione e composizione documenti, basata su processi mainframe e su diverse applicazioni e programmi server. Dopo aver analizzato oltre 400 modelli di varie polizze assicurative, lettere di conferma, moduli di reclamo, certificazioni, etc. GE.SI.ass richiedeva un sistema di sviluppo completamente flessibile, object-oriented e che applicasse la logica building block con meno regole restrittive e abilitasse il change management.

Altro elemento chiave per una robusta soluzione era quello di semplificare il reporting per le agenzie, ottimizzare e accelerare il complesso processo esistente in modo da fornire le agenzie stesse degli accessi online ai reports.

GE.SI.ass.

**Gestione
Sistemi Informativi
ed Elaborazione Dati
Assicurativi**

helvetia 

**nationale
suisse**

Obiettivi di Business

- Fornire una piattaforma comune per tutti i documenti
- Evitare ripetizioni di contenuti e testi
- Consentire la ristampa dei documenti
- Semplificare i contenuti in lingua
- Ridurre il time to market per i nuovi servizi
- Ridurre i costi distribuzione

Requisiti Funzionali

- Alta affidabilità
- Disaster recovery
- Flessibilità nella gestione documenti in post-produzione
- Archivio e recupero documenti
- Consegna multicanale
- Miglioramento del disegno e del layout

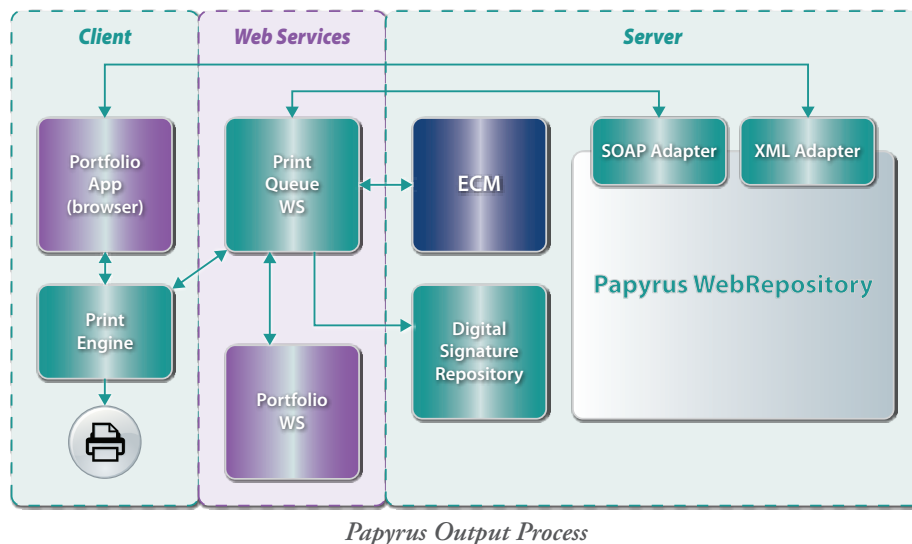
La Soluzione

La nuova soluzione adottata da GE.SI.ass include l'installazione completa Papyrus per la produzione batch e online, basata su Papyrus WebRepository per raccolta risorse, gestione ruoli e politiche utenti.

Papyrus Designer consente l'utilizzo di un unico modello sia per l'elaborazione batch che per l'online con un notevole risparmio di tempo per il disegno e la produzione documentale multicanale. Papyrus File Adapter accede ai dati di input in formato XML e Papyrus DocExec processa la produzione di documenti batch per la stampa in outsourcing, mentre tutti i documenti completi sono archiviati nel repository ECM. La consegna dei documenti online per oltre 3.000 utenti offre disponibilità immediata per generare formati al volo, per stampa locale o per processi batch e archivio nel sistema.

Il Futuro

L'esperienza e il successo ottenuti nel sistema portfolio ramo danni confermano l'adozione della piattaforma di gestione output Papyrus da parte di GE.SI.ass a supporto di altre aree di business, come reclami e polizze vita, sfruttando così i benefici di flessibilità e potenza di questa infrastruttura. GE.SI.ass e le altre Compagnie del Gruppo hanno arricchito la loro conoscenza della Piattaforma Papyrus attraverso un programma di formazione all'IT nel 2010, durante il quale i consulenti ISIS senior hanno supportato e contribuito a disegnare un'architettura avanzata, progettata per rispondere alle esigenze future, come la consegna multicanale.



Modelli di Documenti Helvetia e Nationale Suisse

Con il sistema Papyrus è ora possibile riutilizzare gli elementi e aggiornare la raccolta risorse separata rispettivamente per la generazione dei documenti per Helvetia e Nationale Suisse.

Un Sistema Flessibile

I documenti sono organizzati in overlays e building block per consentire il riutilizzo e migliorarne la manutenzione.

Inoltre, uno dei vantaggi chiave offerti dalla Piattaforma Papyrus è la capacità di lavorare su i sistemi operativi differenti, permettendo a GE.SI.ass di importare i moduli da mainframe e riutilizzarli con cambiamenti minimi, risparmiando il tempo di sviluppo ed evitando di ricreare moduli esistenti.

Prodotti Papyrus in GE.SI.ass

- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Designer
- Papyrus Server/PDF
- Papyrus Server/HTTPs
- Papyrus Client/Desktop

Snapshot

- **Organizzazione:** Helvetia Group/Nationale Suisse/GE.SI.ass
- **Sfida di Business:** Piattaforma documentale comune
- **Obiettivi:** Produzione multicanale, efficienza, risparmi nella distribuzione, change management
- **Integrazione:** Mainframe, Windows, Linux, IBM FileNet
- **Soluzione:** Papyrus Document Management System

Fornire coerenza e qualità alle operazioni dei clienti

Una Piattaforma Integrata per la Comunicazione Multi-canale per migliorare il servizio, semplificare e risparmiare

Il Business

Fondato nel 1826, il gruppo svizzero di assicurazione Mobiliar è l'organizzazione assicurativa privata più vecchia della Svizzera, con 1.5 milioni di clienti, è anche una delle principali compagnie di assicurazione. Come assicuratore multilinee, Swiss Mobiliar offre una gamma completa di prodotti assicurativi, piani pensionistici e servizi fortemente orientati al cliente con il quale stabilisce uno stretto rapporto supportato da una vasta rete di agenti.

La Sfida

Le migliaia di utenti interni e di agenti esterni di Mobiliar usano la Piattaforma Papyrus per la produzione batch e online di grandi volumi di documenti commerciali attraverso la gestione centralizzata della distribuzione di applicazioni documentali.

Con un volume annuale di posta che supera i 6.3 milioni di buste, Mobiliar genera documenti di business di 2-8 pagine su piattaforme multiple con differenti strumenti di software. La complessità che ne è derivata ha portato ad alti costi e notevoli difficoltà amministrative:

- Layout/contenuto tempi di modifiche e risorse intensive
- Complessità nella sicurezza e verifica
- Identità aziendale solo per aree di business specifiche
- Duplicazione dei documenti e dei modelli.

Per raggiungere una maggiore efficienza e standardizzazione, Mobiliar ha considerato l'implementazione di un nuovo sistema per 1) consolidare tutti i documenti di business su un'unica piattaforma e 2) semplificare il design del modello e dei processi.

La Soluzione

Mobiliar ha scelto la soluzione Papyrus allo scopo di fornire una piattaforma integrata e dotata di tutte le caratteristiche per gestire la comunicazione di business. La transizione è iniziata con l'implementazione di un consistente look aziendale per tutti i documenti batch, usando Papyrus Designer per il design documenti, modelli, per la definizione di building blocks e layout e il Papyrus WebRepository per raccogliere in maniera centralizzata tutte le risorse, ruoli di accesso e permessi.

Successivamente, Papyrus PrintPool ha permesso di aggiungere elevate capacità di PostProcessing con accorpamento opzionale e ordinamento postale, così come una futura opzione per e-delivery e presentazione online.

Infine Mobiliar si è dotata di Papyrus Client per gli agenti e gli utenti business, utilizzando gli stessi componenti Papyrus per la formattazione, il design, post processing e document pooling.

Il Futuro

Con la piattaforma Papyrus, Mobiliar ha unificato con successo la produzione documentale multicanale e le operazioni di comunicazione con il cliente per fornire efficienza e qualità, sia per operazioni online che offline.

- Utenti Desktop - 1500-2000 documenti giornalieri personalizzati
- Utenti Laptop - 1800-2000 documenti giornalieri personalizzati

La perfetta integrazione di strumenti e dati attraverso utenti e sistemi ha permesso un approccio flessibile e scalabile per la consegna di un servizio eccellente al cliente.

Obiettivi di Business

- Consolidamento dei sistemi eterogenei
- Piattaforma unica per i documenti di business
- Semplificazione design e cambiamenti documento per minimizzare le ridondanze
- Standardizzazione dell'identità aziendale
- Amministrazione efficiente e controllo dei costi

Requisiti Funzionali

- Integrazione di XML, CRM/Siebel e Beta93/Archivio
- Gestione centralizzata delle risorse e dell'output
- Coerenza interfaccia (online e offline)
- Risorsa unica per design documento e produzione/distribuzione multicanale
- Varianti multilingua
- Ottimizzazione di stampa e postale

Operazioni Unificate per un Successo Globale

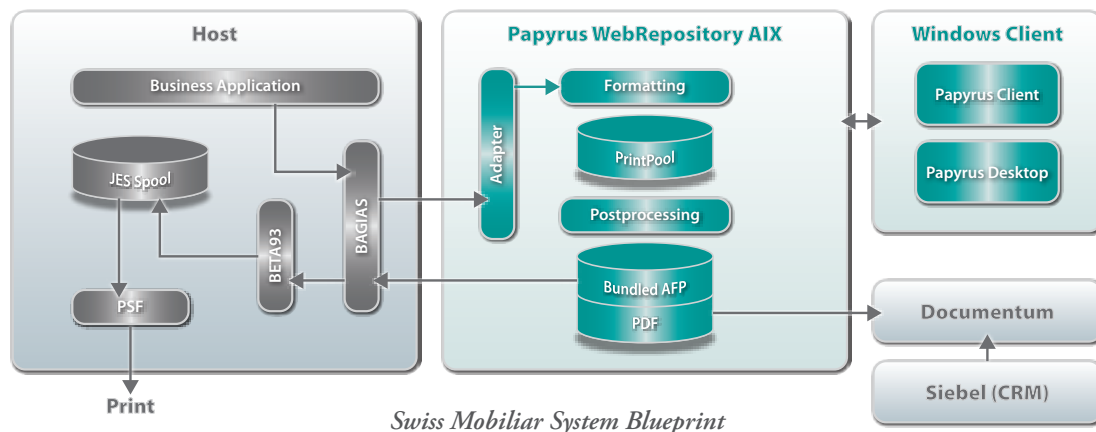
I processi documentali con Papyrus hanno provveduto alla completa integrazione di dati e documenti tra le operazioni chiave e i sistemi informativi del cliente:

- Dati di business XML ricevuti via Papyrus XML Adapter
 - Papyrus DocExec formatta documenti e genera AFP on demand e file PDF con indici
 - AFP verso un esistente archivio Beta 93
- Stampa ad alta velocità avviata verso ogni canale di output per garantire accuratezza e qualità
- Papyrus Printpool accetta documenti da fonti differenti in tempi diversi per l'accorpamento in un'unica busta
- Informazioni di Post Processing e scelta ottimale del canale di output
- Generazione file documento PDF usato dal sistema CRM

Business e IT Lavorano a Stretto Contatto

In Mobiliar, lo **sviluppatore IT** usa Papyrus per stabilire e mantenere l'architettura del sistema del documento, incluse l'interfaccia dati, la logica condizionale del documento, regole per le versioni e varianti, autorizzazioni utente basate su ruoli e policy.

L'area di **business** crea, aggiorna e gestisce modelli di documenti, seleziona e personalizza il contenuto appropriato e le risorse grafiche attraverso Papyrus Client/Desktop. Grazie a flessibilità e controllo, lo staff di business designato ha l'autonomia di intervenire velocemente ed operare i cambiamenti richiesti da clienti, agenti o agenzie di regolamentazione con la dovuta coerenza e responsabilità.



Un'unica Piattaforma per l'Ufficio e Gli Agenti

In Mobiliar, i numerosi utenti del documento possono lavorare sia offline che online usando la stessa piattaforma e definizioni. Molti modelli di documento sono disponibili online per utenti amministrazione business e offline per gli agenti assicurativi. Dopo aver inserito i dati del cliente, gli agenti generano sul campo documenti formattati altamente personalizzati utilizzando Papyrus Client su portatile per generare PDF o stampare con la stessa qualità.

Comunicazioni Multilingua

In base al flag che definisce la lingua prescelta nel database clienti, Papyrus include dinamicamente la lingua appropriata per ogni cliente e genera documenti separati per ogni lingua prescelta.

La lingua del testo e le varianti dati gestite attraverso WebRepository sono anche automaticamente scaricate sul Papyrus Client.

Prodotti Papyrus in Mobiliar

- Papyrus Designer Package
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus PrintPool
- Papyrus Adapter/XML
- Papyrus Adapter/HTTPs

Snapshot

- **Istituzione:** Swiss Mobiliar- Tutti i rami assicurativi
- **Sfida di Business:** Consolidamento di soluzione eterogenee preesistenti, semplificazione e standardizzazione
- **Integrazione:** XML, CRM/Siebel, Beta93/Archivio
- **Soluzione:** Papyrus Business Document Framework

Ottimizzare il Processo di Pagamento con Capture di alta Qualità

La registrazione automatica dei documenti assicura completa conformità con la potenza del trattamento dati

Il Business

UniCredit Bulbank, una sussidiaria del Gruppo UniCredit, è la più grande banca della Bulgaria con assets che superano il valore di 11 miliardi BGN nel 2010. Con circa 4.000 dipendenti e 230 agenzie in tutto il paese, la banca serve oltre un milione tra privati e famiglie, clienti di alto profilo, piccoli e medi imprenditori, grandi imprese nazionali e multinazionali, enti pubblici e imprese di bilancio.

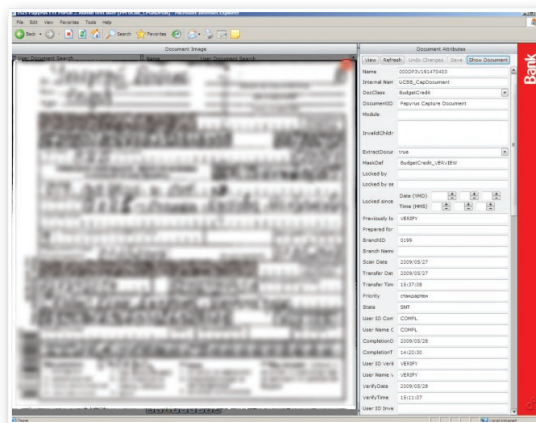
La Sfida

Quando l'Europa dell'Est si è unita all'Unione Europea e le maggiori banche internazionali hanno fatto il loro ingresso in questi mercati emergenti, i requisiti per i pagamenti su supporto cartaceo e elettronici sono diventati più esigenti. Tra le nuove priorità che questi istituti finanziari devono fronteggiare, troviamo: l'incremento di velocità, precisione e efficienza, così come i miglioramenti dei processi per la gestione delle eccezioni, visibilità e sicurezza. Per assicurare la conformità a regole e politiche in evoluzione, UniCredit Bulbank ha cercato una soluzione end-to-end per automatizzare completamente i suoi processi per registrare decine di migliaia di documenti scansionati giornalmente da oltre 100 agenzie.

La Soluzione

Fra tre soluzioni di processi di pagamento, per la potenza di elaborazione è stata selezionata la soluzione Papyrus Capture, scalabile e flessibile, per automatizzare la distribuzione e la convalida del documento di registrazione attraverso Desktop e applicazioni Web. Le funzioni chiave di Papyrus Capture, basate su regole e politiche di business, assicureranno al processo di pagamenti Unicredit Bulbank operazioni fluide ed integrate con:

- Trasferimenti sicuri all'ufficio processi centrale
- Riconoscimento per aree numerate e scritte a mano
- Classificazione per 5 tipi di ordine per pagamenti base e oltre 40 sotto-modelli



Obiettivi di Business

- Assicurare un processo pagamenti preciso, accurato ed efficiente
- Visibilità e sicurezza nei dati (records) attivi e archiviati
- Ottimizzare le risorse a supporto delle 100 agenzie regionali
- Mantenere trasparenza, qualità e conformità di sicurezza
- Consentire controllo centralizzato e manutenzione

Requisiti Funzionali

- Registrazione automatica dei documenti
- Capture distribuito con processo documentale centralizzato
- Riconoscimento dati avanzato, classificazione e validazione
- GUI utente coerente
- Panoramica condivisa dei dati clienti attivi e archiviati
- Facile gestione delle eccezioni

Il Futuro

Grazie all'esperienza decennale di Papyrus Capture fatta in Unicredit a Vienna, oggi UniCredit Bulbank processa automaticamente più di 50.000 pagamenti al giorno con prestazioni migliorate, conformità integrata e tecnologia a prova di futuro, scalabile per volumi in crescita, sorgenti dati e attività:

- Panoramica stati di tutti i processi consolidata
- Ottimizzazione bilanciamento risorse
- Sicurezza integrata

Qualità e Precisione Assicurate

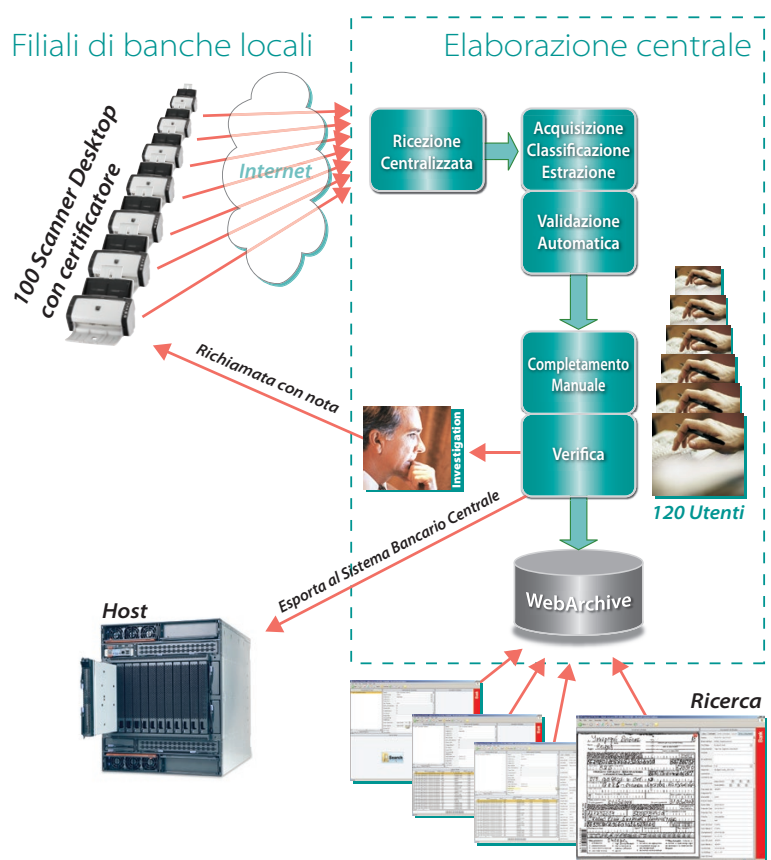
Prima dell'invio al sistema contabile bancario, Papyrus consente le rigorose validazioni necessarie, come la verifica dell'IBAN con il database clienti e effettua un doppio livello di processo manuale di registrazione dati e controllo per assicurare l'assoluta correttezza. Papyrus può trattenere gli oggetti rifiutati per informazioni mancanti o per altri dati critici fino a che questi non vengano corretti o processati manualmente. Evidenziando ergonomia e alta prestazione della registrazione dati, risulta che la tecnologia Papyrus EYE consente a più di 120 utenti interni di registrare elettronicamente ambiguità nei documenti con l'aggiunta di sticker nella posizione esatta e una chiarificazione scritta da parte dell'utente esaminatore o dall'agenzia di riferimento. Unicredit Bulbank, da quando ha introdotto Papyrus Capture, riesce a mantenere concretamente gli standard internazionali e aziendali di efficienza, precisione, trasparenza e di sicurezza, attraverso:

- Bilanciamento delle risorse attraverso la scansione distribuita dei dati di registrazione ed elaborazione, integrazione sicura con la crittografia, diritti di accesso basati sul ruolo e archiviazione
- Ricerca dei documenti archiviati attraverso l'archivio indicizzato
- Copertura completa di failover e sicurezza dei documenti

Capture Distribuito e Processi Avanzati

Papyrus Capture viene lanciata con la ricezione attraverso oltre 100 Fujitsu Scanner desktop, termina con l'archiviazione nel Papyrus WebArchive e supporta le funzioni automatizzate basate sulle regole e politiche business della banca:

- Trasferimento documenti in ingresso al processo centrale
- Riconoscimento testo per classificazione, estrazione dati, registrazione
- Validazione dati basata su processi trattamento documenti e procedure qualità
- Esportazione dei pagamenti e dati al sistema bancario e archiviazione
- Archivio a breve termine online e memorizzazione offline a lungo termine



L'approccio ottimizzato e unificato di UniCredit Bulbank al processo dei pagamenti nelle agenzie locali e utenti Aziendali permette di guadagnare efficienza nell'automazione e controllo con il trattamento e la verifica delle eccezioni.

Prodotti Papyrus in UniCredit Bulbank

- Papyrus Recognition Server
- Papyrus Scan Receiver
- Papyrus Client
- Papyrus WebRepository
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Adapters/LDAP & MQ
- Papyrus Server/E-mail
- Papyrus Designer/FixForm

Snapshot

- **Organizzazione:** UniCredit Bulbank
- **Sfida di Business:** Registrazione e verifica automatica dei documenti
- **Obiettivi:** Precisione, conformità, acquisizione distribuita, elaborazione centralizzata
- **Integrazione:** Scanner Fujitsu, sistema centrale di contabilità
- **Soluzione:** Papyrus Capture Framework

Un'architettura Globale per Comunicazioni Integrate con i Clienti

Il Sistema di Corrispondenza Multicanale potenzia efficienza e coerenza nella gestione dei sinistri internazionali e nelle operazioni contrattuali

Il Business

KBC è un gruppo integrato di Bancassurance, che serve principalmente clienti retail, piccole e medie imprese e midcaps locali in Belgio, Europa Centrale e Orientale, dove si specializza in Bancassurance retail e gestione del patrimonio. Con circa 50.000 impiegati nel mondo e oltre 12 milioni di clienti, oggi KBC gestisce un portafoglio integrato di offerte bancarie e assicurative.



La Sfida

KBC utilizzava già Papyrus Designer e DocEXEC per la generazione di documenti batch senza un sistema di corrispondenza integrato né un'interfaccia grafica per generare i documenti. Gli utenti utilizzavano building blocks in Microsoft Word, senza versioning, risorse riutilizzabili e gestione dell'identità aziendale. Inizialmente, il potenziamento del sistema avrebbe mantenuto le funzionalità correnti per applicazioni assicurative in Belgio e Polonia

- Gestione del contratto
- Scrittura di lettere/Corrispondenza

La Soluzione

La piattaforma Papyrus è stata scelta per il design e la creazione dei blocchi di testo e dei modelli di documento, generazione e accorpamento dei documenti dei clienti per l'output multicanale.

Per gli utenti KBC sono stati installati i sistemi Correspondence e Automated Document Generation su Sun in due diverse località geografiche per l'accesso da desktop e browser:

- **40 template manager** - contenuti e infrastruttura
- **70 document manager** - creazione del documento
- **50 application & process manager** - autorizzazioni, approvazioni ed attributi
- **12.500 utenti business** producono e visualizzano in anteprima i documenti seguendo workflow predefiniti

Obiettivi di Business

- Sistema di corrispondenza integrato
- Consegna multicanale dei documenti clienti
- Generazione di contratti
- Identità aziendale
- Processi documentali semplificati

Requisiti Funzionali

- Interazione debole con le applicazioni di Business
- Blocchi di testo predefiniti e su misura per informazioni variabili
- Condivisione di Object/risorse tra produzione e sistemi di gestione output
- Consegna accorpata dei documenti cliente attraverso i canali di output
- Varianti linguistiche e versioning, GUI

Il Futuro

KBC ha scelto la soluzione Papyrus per la sua flessibilità nella gestione del contenuto, il controllo del documento, la condivisione delle risorse e la distribuzione alla comunità utenti globale. Il nuovo sistema di corrispondenza e di generazione automatica dei documenti ha stabilito uno standard flessibile di integrazione documento nonché comunicazioni eccellenti che possono essere facilmente estese al crescente network internazionale.

Risorse Condivise: Focus locale, successo globale

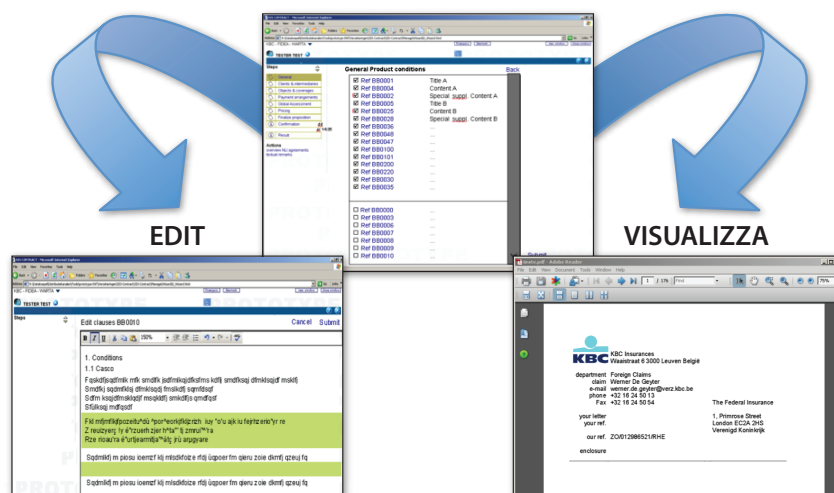
I vantaggi di Papyrus hanno permesso a KBC di migliorare i processi correnti e di potenziare l'efficienza con l'integrazione dati e contenuti attraverso il suo network globale di compagnie:

- GUI localizzata per la gestione interattiva di template e building blocks.
- Riutilizzo dei modelli di documento sia per i processi online che batch
- Composizione modulare del documento e ri-utilizzo di documenti multipli
- Supporto multilingua per layout identici con ogni template o building block
- Roll-out globale con gestione centralizzata

L'applicazione **centrale TBI (Text Block Infrastructure)** è stata utilizzata da tre aree di business per permettere agli utenti di KBC di creare blocchi di testo, definire variabili e definire la struttura dell'input attraverso un singolo client browser based reso possibile dalla GUI Papyrus Eye.

Livello 1	Generale
Livello 2	Compagnia Specifica
Livello 3	Dominio <ul style="list-style-type: none"> • Vita • Non Vita
Livello 4	Ramo <ul style="list-style-type: none"> • Auto • Incendio
Livello 5	Tecnico <ul style="list-style-type: none"> • Intestazione • Paragrafo • Tabella

Componenti categorizzati: Con Papyrus, tutti i componenti di KBC (stili, modelli, blocchi di testo o contesti) sono categorizzati in una struttura gerarchica a 5 livelli.



Prodotto e contratto: le funzionalità object integrate disponibili con Papyrus includono l'Edit (via Papyrus Client) e la Visualizzazione (via Adobe PDF) dipendenti dai ruoli e dai diritti dell'utente.

Prodotti Papyrus in KBC

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC/PDF
- Papyrus Client
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapter/MQ & Papyrus Type Manager
- Papyrus Server/PDF-IN
- Papyrus Server/PDF & E-mail
- Papyrus Postprocessing/PrintPool

Snapshot

- **Organizzazione:** KBC (Bancassurance Group)
- **Sfida di Business:** Correspondence/generazione di documenti
- **Obiettivi:** Identità coerente, consegna multicanale, competenza globale, contratti integrati
- **Integrazione:** Sun, architettura peer to peer, supporto multilingue
- **Soluzione:** Papyrus Correspondence Framework

Semplificare il cambiamento con la migrazione a una gestione integrata dell'output

Miglioramenti di sistema preparano operazioni documentali con una un'unica soluzione

Il Business

Con sede a Bruxelles, la National Bank of Belgium (NBB) serve l'interesse generale a livello nazionale ed internazionale per il suo coinvolgimento nella politica monetaria europea, l'emissione delle banconote, il centro di ricerca e di informazione, incarichi internazionali, Cassiere di Stato, amministrazione quotidiana del Securities Regulation Fund, servizi al settore finanziario e servizi individuali ed alle scuole.

La Sfida

Già cliente di ISIS Papyrus dal 1995 per il design del documento, la Banca ha voluto trasferire dal mainframe la gestione dell'output di 400 tipi di documenti e 300 tipi di report ai quali hanno accesso 40 utenti interni NBB.

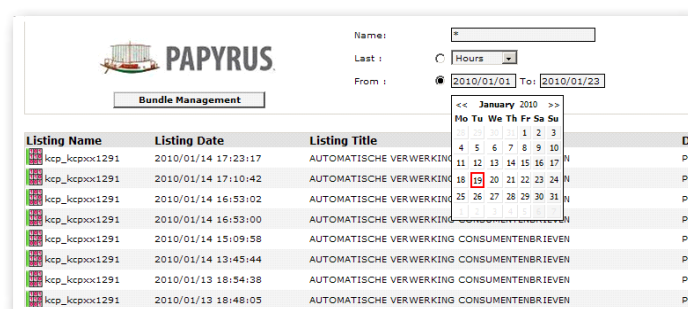
NBB desiderava una soluzione outbound integrata per espandere la preesistente soluzione Papyrus per il design e la produzione per change management e un'efficiente archiviazione dei documenti.

La Soluzione

Per il progetto Mainframe Rehosting di National Bank of Belgium, Accenture ha suggerito il software ISIS Papyrus come componente chiave per il miglioramento dell'intero sistema.

- **Hardware:** Dual-server Sun cluster con high availability
- **Tape Management:** Archiviazione dei dati su nastri Solaris
- **Output Management:** Moduli ISIS Papyrus
- **Ambiente di Sviluppo:** Micro Focus Studio con compilatore Cobol e IDE
- **Logica applicata:** Migrazione componente

Con l'utilizzo di un modello di risorse object-based di Papyrus WebRepository, Accenture e ISIS Papyrus hanno preparato il terreno a NBB per semplificare l'attuale migrazione nonché per consentire futuri miglioramenti e valorizzazioni. Con l'integrazione di Papyrus NBB riceverebbe benefici immediati e getterebbe le basi per un efficiente e produttivo change management, migliorando interazione utente e gestione documento e includendo archivio a breve termine, conversione, output e distribuzione.



Obiettivi di Business

- Soluzione unica per la produzione outbound
- Portale utente per accesso e ricerca
- Semplificazione del Change Management
- Migrazione dalla stampa di rete Mainframe
- Uso efficiente dell'investimento della gestione documentale

Requisiti Funzionali

- Estendere gli strumenti e la tecnologia documentale Papyrus
- Stato del documento e classificazione per liste di accorpamento e distribuzione
- GUI per la ricerca di documenti e ruoli di sicurezza con LDAP
- Integrazione workflow
- Tutte le funzionalità di Beta 93 senza cambiamenti di codice
- High availability tra produzione e sviluppo

Il Futuro

L'implementazione di Papyrus Output Management per il Rehosting del mainframe presso la National Bank of Belgium é ora completa. Il nuovo sistema di outbound ha conseguito miglioramenti operativi in quattro aree critiche, per benefici immediati e a lungo termine:

- Accorpamento e conservazione
- Stampa
- Conversione
- Archiviazione

Lasciando le Questioni Legacy alle Spalle

La pianificazione della migrazione ha riguardato potenziali "colli di bottiglia" nel Sistema Documentale e nell'ambiente di rete circostante:

Beta 93 su mainframe

- 3270 emulazioni (interfaccia- 24 linee/80 colonne)
- Tutte le stampanti di rete
- Nessun accesso agli utenti esterni

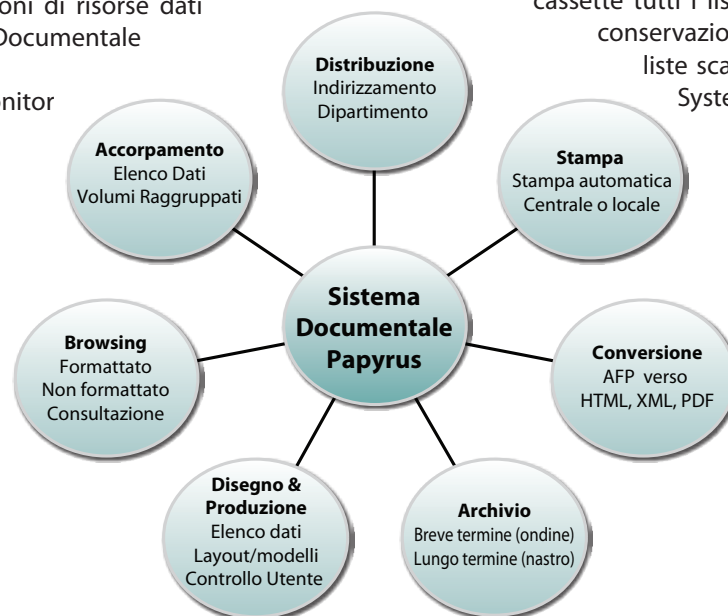
Infrastruttura comune (Sviluppo/Integrazione):

- Sicurezza complessa per liste di distribuzione
- Test di stampa potrebbero interferire con l'ambiente di sviluppo
- Punti singoli di errore

Gli strumenti chiave per la migrazione sono stati usati per assicurare integritá e prestazioni di risorse dati e applicazioni con il Sistema Documentale

Papyrus nel nuovo ambiente :

- Micro Focus Server – TP monitor
- MetaWare Refine tool – Applicazioni Cobol e C; JCL scripts e DB" data layer
- Forecross Convert/IDMS-DC e Convert/ADSO
- Java-Recompilation



Operazioni Documentali Giornaliere

Gli elenchi NBB (datasets) contengono differenti tipi di informazioni che sono usate da Papyrus per gestire l'output di ogni documento:

- Quanto tempo dovrà essere conservato (es. 5 gg)
- Se é online o offline (es. su tape o no)
- Dove dovrà essere stampato (es. stampante di rete)
- Il layout che dovrà essere applicato
- I destinatari che sono raggruppati in un indirizzo

Una catena di accorpamento due volte al giorno avvia la stampa di tutto ciò che é elencato per indirizzo, in un certo ordine, avvolte in fascette per una facile consegna ai dipartimenti. Per stampare le liste in Beta 93, il sistema passa sempre lo spool JES2 e prodotti VPS, usati come router centralizzato/convertitore/driver.

L'archiviazione deve offrire una varietà di opzioni per contenere polizze, regolamenti e richieste per una varietà di tipi di documenti (400) e tipi di report (300):

- Archivio a breve termine (online)
 - Lunghezza media - 5 giorni
 - Vacanze, fine settimana, maternità
- Archivio a lungo termine (cassette)
 - Tipicamente- 30, 365, 730,1,825 oppure 3,650 giorni
 - Il lavoro batch giornaliero da Beta 93 scrive sulle cassette tutti i listati con lo stesso periodo di conservazione, cosí come cancella le liste scadute per il Tape Mngement System CA-1

Prodotti Papyrus in NBB

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapter/LDAP
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server/PDF & PCL
- Papyrus Postprocessing/PrintPool

Snapshot

- **Organizzazione:** National Bank of Belgium
- **Sfida di Business:** Soluzione outbound integrata
- **Obiettivi:** Un'unica piattaforma per l'output, flessibilitá di stampa, change management, portale per la ricerca
- **Migrazione:** Beta 93 a Sun Solaris (Unix)
- **Soluzione:** Papyrus Output Management

Centralizzare il processo in entrata per accrescere l'efficienza locale

Acquisizione intelligente, gestione delle eccezioni, ottimizzazione fax per migliorare le operazioni di credito clienti

Il Business

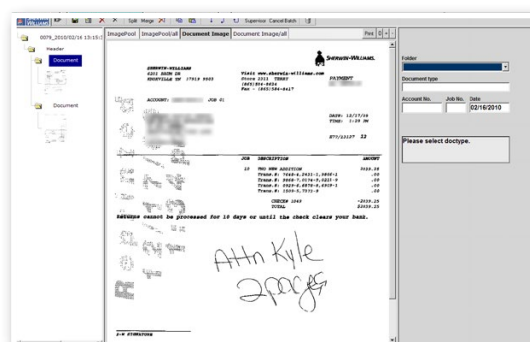
L'Azienda Sherwin-Williams è leader globale nella produzione, sviluppo, distribuzione e vendita di prodotti per rivestimenti e correlati a professionisti, industrie, distributori e clienti retail. Con sedi principali a Cleveland in Ohio, Sherwin-Williams vende i suoi prodotti marchiati esclusivamente attraverso una catena di oltre 3954 negozi e punti vendita in tutto il mondo. Nel 2010, l'Azienda ha realizzato un consolidato netto di vendita di \$ 7.8 miliardi realizzato attraverso i suoi Paint Store, grandi magazzini di finiture.

La Sfida

Con oltre 3.390 negozi in Nord America, Sherwin-Williams sentiva l'esigenza crescente di migliorare l'automazione del processo di credito cliente per aumentare l'efficienza operativa e il controllo attraverso il Gruppo Paint Store. Per sostituire il processo manuale del traffico di fax con oltre 75 Uffici distrettuali del credito (DCOs), Sherwin-Williams intendeva automatizzare l'acquisizione del modulo fax per il credito e facilitare l'indicizzazione, centralizzare la memorizzazione e il controllo, pur consentendo ad ogni DCO il completo accesso ai file archiviati. Inoltre, la soluzione avrebbe dovuto limitare l'accesso al personale autorizzato, gestire un grosso volume di fax (75.000 pagine al mese) con documenti multipli e di diverso tipo, supportare le procedure per la revisione dei supervisori e la firma. Era inoltre importante minimizzare i requisiti software dei PC locali e utilizzare il loro archivio documentale centrale.

La Soluzione

Per supportare gli oltre 300 utenti interni, Papyrus Capture offre a Sherwin-Williams una soluzione di processo del credito sicura e completamente accessoriata per l'acquisizione digitale dei fax in grado di fornire flessibilità e risorse per ridurre l'attività manuale e migliorare la reattività di risposta.



Il Papyrus Document Workplace offre una GUI per il completamento e la correzione dei risultati di classificazione ed estrazione nonché la consegna automatica al flusso di lavoro o al supervisore per la revisione. La sua interfaccia browser per l'indicizzazione e il trattamento dei dati permette un numero flessibile di spazi-lavoro, sia per l'inserimento di dati con indici che per la ristrutturazione documenti, inclusa la suddivisione e l'unione, il riordinamento delle pagine e la memorizzazione intermedia in un pool di immagini da qualsiasi PC, abilitando il supporto temporaneo di altri colleghi durante i picchi di processo.

Obiettivi di Business

- Aumento dell'efficienza operativa per l'attività DCO
- Miglioramento del Processo di credito al cliente
- Implementazione minima e spese correnti
- Automazione del processo di acquisizione di un grosso volume di traffico fax
- Controllo centralizzato con accesso locale
- Integrazione con i sistemi esistenti

Requisiti Funzionali

- GUI basata su browser per il processo dei documenti e accesso all'archivio
- Acquisizione elettronica distribuita e processo con controllo documentale centralizzato
- Riconoscimento avanzato del documento e classificazione con validazione per pagamenti multipli e tipo di modelli
- Coerenza di trattamento del documento nella multicanalità
- Controllo perfetto da utenti autorizzati

Il Futuro

La tecnologia Papyrus, utilizzata dal Sherwin-Williams Document System, riduce notevolmente la quantità di lavoro necessario per la gestione e realizzazione di modifiche e di nuovi processi e minimizza i costi operativi e il lavoro manuale. Con Papyrus Capture, Sherwin-Williams ha installato una base strategica e scalabile per una maggiore efficienza, integrazione e controllo del proprio sistema informativo basato su documenti in grado di supportare miglioramenti progressivi, innovazione e esigenze di comunicazione.

Ottimizzazione del Processo Inbound

A supporto delle 28 località nel trattamento di 900.000 pagine di fax all'anno, inclusi 10 diversi tipi di documenti, è richiesto un sistema potente, efficiente e flessibile sia per l'automazione che per la gestione delle eccezioni. L'implementazione di Papyrus Capture in Sherwin-Williams ha velocemente consentito il completamento e la correzione dei risultati di classificazione ed estrazione con tutti i supporti di visualizzazione e validazione:

- Trattamento uniformato di fax ed e-mail
- Campo edit di Context-aware sull'intera pagina
- Visualizzazione di parti di immagini o di pagine intere
- Testi di messaggi liberi e suggerimenti utenti
- Maschere per accedere a tutte le funzioni di amministratore/designer

Il Nuovo Processo

Nel momento in cui i fax sono ricevuti dal DCO, i documenti in ingresso vengono inviati, in base al numero di fax, alle directory su WebRepository. Papyrus Document System li identifica in base al tipo di documento, li raggruppa e revisiona se necessario.

Il Server di classificazione Papyrus esegue la pulizia del documento, il raddrizzamento ed elimina eventuali riflessi prima della presentazione. Gli utenti accedono via Web browser per visualizzare e indicizzare i documenti preparati da accodare al supervisore per la revisione, approvazione del manager e firma, o per l'esportazione all'archivio centrale insieme al file indice relativo.

Autorizzazioni temporanee consentono di collaborare all'interno del dipartimento durante picchi giornalieri o mensili, evitando ritardi e inserimenti di personale.

Soddisfare Nuovi Requisiti – Estensione della Soluzione

Sherwin-Williams ha esteso la soluzione Papyrus Capture, in un secondo tempo, per automatizzare l'indicizzazione delle mail aggiungendo un ricevitore e-mail e nuovi diagrammi di flusso per generare mail indicizzate per l'archiviazione e l'invio al magazzino centrale. Se i campi rifiutati includono un numero valido di District Credit Office, tali documenti vengono passati alla coda DCO per essere indicizzati da un operatore. Quelli rifiutati rimanenti sono spostati in una coda di errore per la classificazione manuale da parte degli amministratori.



Prodotti Papyrus in Sherwin-Williams

- Papyrus Client/Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server/Classify
- Papyrus Server/E-mail

Snapshot

- **Organizzazione:** Sherwin-Williams
- **Sfida di Business:** Acquisizione documentale automatizzata e processi
- **Obiettivi:** Efficienza, precisione, controllo centralizzato, revisione locale
- **Integrazione:** Sistema di archiviazione esistente, canali fax e E-mail
- **Soluzione:** Papyrus Capture Framework

Ottimizzare la conformità dei contratti attraverso la gestione globale

Il team di vendita acquista controllo, velocità ed efficienza attraverso l'automazione documentale implementata in tutto il mondo

Il Business

Wyndham Vacation Ownership è il più grande sviluppatore e promotore al mondo di prodotti per le vacanze a punti proprietà. Con 155 resort vacanze di proprietà in Stati Uniti, Canada, Messico, Caraibi e Sud Pacifico, la compagnia serve più di 820.000 proprietari e famiglie in tutto il mondo. I tre principali marchi di consumo: Wyndham Vacation Resorts, WorldMark by Wyndham e Wyndham Vacation Resorts Asia Pacific sono gestiti dal quartier generale a Orlando FL (USA) e supportati da oltre 12.500 dipendenti totali.

La Sfida

Di fronte ad una crescita delle vendite del 273%, Wyndham Vacation Ownership decide di automatizzare, controllare e velocizzare i processi dei contratti di vendita per soddisfare le necessità di un'azienda in forte espansione, focalizzata sul cliente e con crescenti responsabilità in termini di regolamentazione. Nel 2001, l'Azienda cominciò a lavorare con Isis Papyrus per migliorare e consegnare documenti di vendita precisi, puntuali e conformi:

- Conversione di oltre 400 modelli di documenti
- Creazione di un nuovo sistema online (OLS) per lo sviluppo e la produzione
- Generazione di 20-30 documenti per contratto/transazione
- Supporto al sistema per 30 punti vendita

La Soluzione

Il nuovo sistema documentale basato su Papyrus ha apportato significativi miglioramenti nell'ambito della produttività, conformità e nelle risposte ai clienti ottimizzando l'integrazione di contenuti, processi e i dati di un'azienda leader mondiale del tempo libero, per forza vendita e supporto organizzativo principale:

- Controllo di 2.600 modelli e 60 tipi di documenti
- Versioni geografiche associate (legali, lingue)
- Supporto distribuito su 83 punti vendita
- Rilascio notifiche nello stesso giorno, quando richiesto
- Abilitazione PDF sicuri
- Riduzione della dipendenza dall'IT



Obiettivi di Business

- Conferire autonomia al Team responsabile dei documenti di vendita
- Eliminazione di produzione manuale di documenti
- Velocizzare il processo documentale
- Riduzione dei tempi di riscontro dei documenti modificati
- Riduzione nell'archiviazione e perdita dei documenti stampanti

Requisiti Funzionali

- Conversione e creazione modello
- Generazione massiva di documenti ad alta velocità
- Logica e flussi di lavoro incorporati nel documento
- Controllo dei documenti generati
- Lingue e varianti legali
- Output distribuito, stampa e PDF

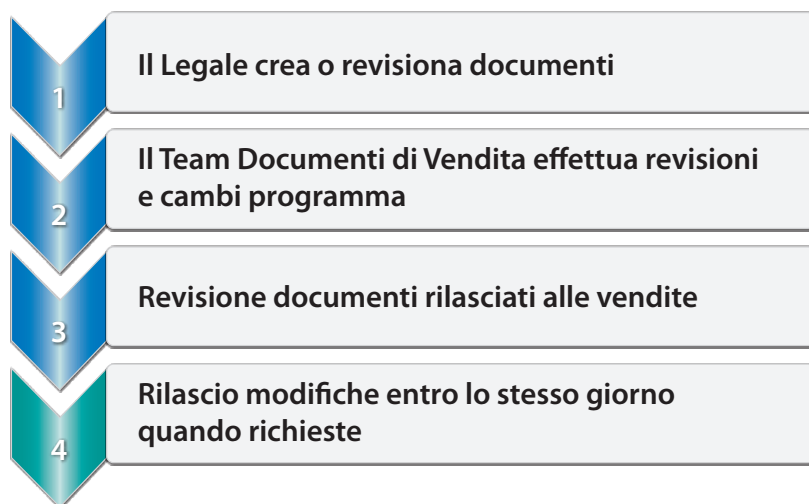
Il Futuro

Il successo del Sistema documentale Wyndham porta innovazioni anche per altri gruppi business incluso Title Services. Attraverso la condivisione dei modelli, che gli utenti amministrano senza il coinvolgimento dell'IT, Wyndham gestisce efficientemente le librerie applicazioni di 1.100 modelli di documenti e 450 cartelle mentre il setup flessibile del workflow Papyrus consente di automatizzare il processo documentale.

La nuova applicazione Title di Papyrus riduce la dipendenza da mainframe e, allo stesso tempo, consente di modificare i documenti in pochi minuti e generarli in modo efficiente sia ondemand che su produzione batch.

Conformità nella Gestione

Per conservare il diritto a vendere e commercializzare i suoi prodotti, Wyndham deve rispettare le indicazioni delle agenzie di regolamentazione sia negli Stati Uniti che a livello internazionale. Molte di queste agenzie hanno requisiti specifici che richiedono l'aggiunta di documenti specifici o ulteriori lingue su documenti esistenti, così come scadenze e multe per non-conformità. Poiché la tempistica di documenti nuovi e revisionati è importante per mantenere la conformità alle normative di tutto il mondo, Wyndham aveva necessità di ridurre le 4-6 settimane impiegate per le modifiche ai documenti autorizzando le Vendite ad aggiornare direttamente i loro modelli senza l'intervento dell'IT.



Wyndham usa Papyrus per aggiornare 60 tipi di documenti di vendita, strettamente regolamentati, attraverso 4 fasi anziché le 7 precedenti

L'impatto nel Comparto Vendite

Con il precedente sistema documentale di vendite, Wyndham utilizzava modelli copia carbone e stampanti ad aghi per preparare 20-30 documenti per transazione impiegando 45-60 minuti per ogni contratto. L'uso di Papyrus ha ridotto i vari costi "nascosti" di produzione lenta, errori, perdita di moduli e archivio utilizzando il disegno di documenti elettronico, la generazione on-demand, PDF in uscita e gestione di stampanti locali. Il sistema di piattaforma indipendente si è integrato facilmente sia con Windows che con altre applicazioni utenti e processi batch.

Con OLS basato su Papyrus, il team globale Vendite ha guadagnato non solo velocità ed efficienza ma anche precisione, controllo e flessibilità nel creare, mantenere, produrre e stampare localmente i documenti esatti al momento giusto per ogni ufficio.

Prodotti Papyrus in Wyndham

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus Client
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Server/PDF, E-mail e PCL
- OverView AFP Designer

Snapshot

- **Organizzazione:** Wyndham Vacation Ownership
- **Sfida di Business:** Sistema di gestione documentale orientato al business
- **Obiettivi:** Efficienza, precisione, controllo, flessibilità, conformità
- **Integrazione:** Windows, VMWare, Cendant
- **Soluzione:** Papyrus Document System Framework

Centro Direzionale, Austria

ISIS Papyrus Europe AG
Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-27551
F: +43-2236-21081

E-mail: info@isis-papyrus.com
www.isis-papyrus.com

ISISPAPYRUS™

SOLUZIONI

Catalogo

US Headquarters

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St
Southlake, Texas 76092

T: 817-416-2345
F: 817-416-1223

Asia-Pacific Headquarters

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd. #29-01
Suntec City Tower 2
Singapore 038899

T: +65-6339-8719
F: +65-6336-6933

Regno Unito

ISIS Papyrus UK Ltd.
Watership Barn, Kingsclere
Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW

T: +44-1635-299849
F: +44-1635-297594

Francia

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris

T: +33-1-47 20 08 99
F: +33-1-47 20 15 43

Italia

ISIS Papyrus Italy Srl
via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)

T: +39-0125-6455-00
F: +39-0125-6455-50

Spagna

ISIS Thot SL.
Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid

T: +34-91-307-78-41
F: +34-91-307-75-08

Paesi Bassi

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716
F: +31-20-799-7801

Nordics

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark

T: +45 8827 6170
F: +45 8827 6171

Germania

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-27551
F: +43-2236-21081