

TECHNOLOGY SHOWCASE

PAPYRUS WIZARD



Der Document Wizard

Die preisgekrönte Business-Prozess-gesteuerte-Technologie:

- ▶ Kundendienst ist fokussiert auf Kundenbeziehung und Bedürfnisse
- ▶ Anwender erstellen einfach Dokumente durch Beantwortung von Fragen
- ▶ Dokumente können optional durch Sachbearbeiter editiert werden
- ▶ Mehrsprachiges Fachpersonal arbeitet in bevorzugter Arbeitssprache
- ▶ Vermeidet Fehler und erhöht die Dokumentenqualität
- ▶ Erhebliche kürzere Produkteinführungszeit

INSURANCE

Gezielt auf Kundenwünsche entwickelte Globale Kundenkommunikation

Dynamisches Prozessmanagement stärkt die Wettbewerbsfähigkeit des Schweizer Versicherers

Das Unternehmen

Die Mobiliar, die älteste private Versicherungsgesellschaft der Schweiz, hält die führende Position auf dem Markt und bietet eine umfassende Produktpalette von Versicherungs- und Vorsorgeprodukten und Dienstleistungen im Bereich Sach-, Haftpflicht- und Fahrzeug-, sowie Lebensversicherung. Beinahe 1,7 Millionen Kunden vertrauen auf Die Mobiliar, wenn es um ihre Sicherheit geht. Jeder dritte Haushalt und mehr als jedes dritte Unternehmen sind bei Die Mobiliar versichert. Die Mobiliar erhielt in 2015 die „WfMC Global Award“ Auszeichnung für ihr neues „Mobiliar Korrespondenz System (MKS)“.

Die Herausforderung

Die Mobiliar sieht Versicherungsdokumente als eine Chance für das Unternehmen, Kundenkommunikation zu verbessern und eine enge Beziehung zu Kunden in verschiedenen Sprachen und Ländern, auszubauen. Mit dem jährlichen Geschäftskorrespondenzvolumen von mehr als 6,3 Millionen Briefen, benötigte Die Mobiliar ein effektives System, welches riesige Mengen an qualitativ hochwertiger, mehrkanaliger Kundenkommunikation in kurzer Zeit erstellen und zustellen kann.



Das vorhandene System basierend auf Microsoft Word konnte nur teilweise die vielfältigen Bedürfnisse von Die Mobiliar erfüllen. Dokument-Administratoren kämpften damit, hunderte von Vorlagen in mehreren Sprachvarianten über das verteilte System für mehr als 4.000 Versicherungsangestellte effizient zu verwalten. Tausende von Dokumenten, die auf Basis von lokalen Dokumentvorlagen täglich erstellt wurden, resultierten im unkontrollierbaren Wachstum von Vorlagenvariationen und Abweichungen von Unternehmensstandards.

Manueller Datenaustausch, sowie Dokumentzustellung und Anhänge zu Versicherungsfällen aus anderen Geschäftsanwendungen verursachten erhebliche Zeitverzögerungen, sowie hohen Verwaltungsaufwand und damit verbundene Kosten für die Mobiliar Kundenkommunikation.

Business Ziele

- Dokumentendesign und -änderungen direkt durch das Fachpersonal (keine Kodierung)
- Optimierung von IT-Ressourcen mit dem Fokus auf technische Unterstützung
- Rasche Bereitstellung der Kundenkommunikation
- Schnellere Markteinführung neuer Versicherungsprodukte
- Rasche Erstellung neuer Dokumentvorlagen
- Vereinfachung von Dokumentenprozessen und Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse

Funktionelle Anforderungen

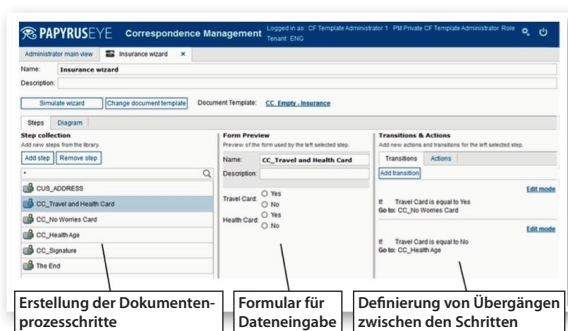
- Verwaltung von Vorlagen und Prozessen in einem System
- Integriertes Design, Wartung und Produktion
- Change-Management und Versionsverwaltung von häufigen Dokumentänderungen
- Automatisierter Datenaustausch zwischen Geschäftsanwendungen
- Integration verschiedener Versandkanäle in die Prozesse
- Globale Unterstützung für mehrsprachige Arbeitsplätze, Vorlagen und Kundendokumente

Die Lösung

Das neue zentralisierte Mobiliar Korrespondenz System basierend auf der Business-orientierten Papyrus Plattform half dem Unternehmen, einen neuen „Dualen Ansatz“ mit prozessorientierter Arbeitsweise einzuführen, in der sich jeder Mitarbeiter auf eigene Stärken konzentrieren kann und Kollaboration durch entsprechend klar definierte Verantwortungsbereiche gefördert wird.

Fachanwender nutzen einen spezialisierten, auf Rollen basierten Arbeitsplatz für Dokumenten- und Prozessdesign mit integrierten Werkzeugen und Berechtigungen. Sie können Inhalte und Prozesse selbst gestalten und pflegen ohne Beteiligung von IT. Das IT-Team steht ihnen bei komplexen und technischen Aufgaben, wie Integration mit externen Systemen und Services, selbstverständlich zur Seite.

Um Konsistenz zu gewährleisten und Ressourcen zu maximieren, setzt das MKS auf durchgehende Wiederverwendbarkeit von Dokumentkomponenten und erweitert zudem Dokumentvorlagen mit schlanken Prozessen, die dem Front-Office-Personal ermöglichen, sich vollständig auf Kunden zu konzentrieren. Alle Dokumenten- und Prozessvorlagen und Ressourcen werden direkt vom System verwaltet und in einem zentralen Repository gespeichert, wodurch das konsistente Unternehmenserscheinungsbild gewährleistet wird.



Vorlagenadministrator erzeugt einen Dokumenten-Geschäftsprozess

Das System ermöglicht dem mehrsprachigen Fachpersonal unabhängig von der Korrespondenzsprache, die durch Präferenzen des Empfängers bestimmt wird, in der Sprache ihrer Wahl zu arbeiten.

Unterstützt durch die Thin-Client Browser-Architektur können Versicherungsmitarbeiter jetzt auf das System unabhängig vom Standort zugreifen und einfach, im Wizard, durch Beantwortung von gestellten Fragen rasch und fehlerlos kundenspezifische Dokumente erstellen. Der damit verbundene

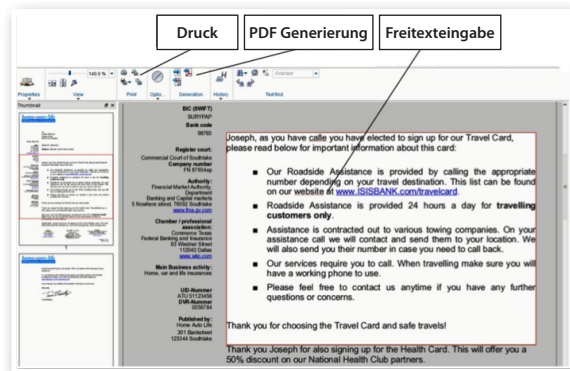
Papyrus Produkte bei Die Mobiliar

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client
- Papyrus Adapter: LDAP, SOAP, HTML
- Papyrus Server

Die Mobiliar

Dokumentenprozess holt die Daten von verschiedenen Backend-Systemen, merkt die Entscheidungen des Anwenders und erstellt automatisch und unter Berücksichtigung aller relevanten Vorschriften das für die spezifische Kundensituation entsprechende Dokument.

Sobald das Dokument fertiggestellt wird, kann es durch den Versicherungsmitarbeiter optional bearbeitet werden, lokal ausgedruckt, als PDF exportiert, oder an den Kunden über den selbstgewählten Kommunikationskanal, E-Mail oder Fax zugesandt, bzw. an Die Mobiliar Unternehmensanwendungen kommuniziert werden.



Inhaltsbearbeitungsmodus

Unterstützt durch Papyrus Adaptive Case Management und BPM-Fähigkeiten, verwaltet MKS entsprechend den Vorschriften von Die Mobiliar den kompletten Lebenszyklus der Dokumente - von Entwurf bis zum Versand. Die Prozesssteuerung liegt in den Händen von Fachanwendern, die Änderungen an Dokument- und Prozessvorlagen jederzeit durchführen können, womit Die Mobiliar in die Lage versetzt wird, rasch auf veränderte Geschäftsanforderungen zu reagieren und neue Chancen zu ergreifen.

Das neue MKS übertraf mit Ergebnissen in unternehmensweiter Effizienz, Produktion und Service die Erwartungen von die Mobiliar:

- Reduzierte Anzahl von Dokumentvorlagen und verbesserte Dokumentqualität
- Tägliche Dokumentenproduktion wird 20-fach erhöht
- Synchrone Datenintegration von Backend-Systemen über WebServices
- Signifikant reduzierte Markteinführungszeit für neue Versicherungsservices
- Verstärkte Ausrichtung auf Kundenzufriedenheit

Snapshot

- **Unternehmen:** Die Mobiliar (Versicherung)
- **Business Herausforderung:** Effizienz in der Geschäftsdokument Erstellung; Nahtlose Backend-Integration
- **Ziele:** Ermächtigung von Fachanwendern; Zentralisierte Herstellung qualitativ hochwertiger Dokumente; integrierte mehrkanalige Zustellung; schnelles Time-to-Market
- **Integration:** Set von Web Services
- **Lösung:** Papyrus Korrespondenz- & ACM-Framework

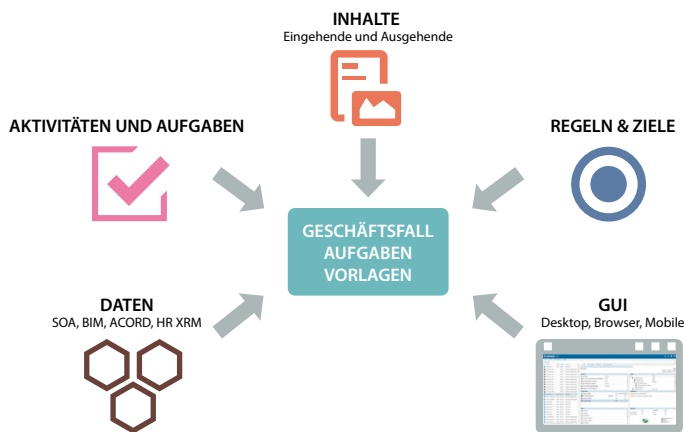
Eine Firma – Eine Stimme

Die Papyrus Plattform ermöglicht es Unternehmen Dokumentenressourcen, Daten und Definitionen für alle Typen von Geschäftsdokumenten und Nutzer zentral zu verwalten, zu pflegen und bereitzustellen, sodass sämtliche Geschäftskorrespondenz genau auf Corporate Design und Identity abgestimmt ist.



Dokumentbausteine werden einmal definiert und können in verschiedenen Dokumenttypen wiederverwendet werden. Durch Zusammenführung von ein- und ausgehender Kommunikation mit Prozessen unter Einbindung aller Unternehmenssysteme, ermöglicht ISIS Papyrus, Organisationen mit ihren Kunden als „Eine Firma mit einer Stimme“ zu interagieren.

Innovation erkunden – Mehrwert schaffen



Papyrus integriert 5 essentielle Elemente für jede Geschäftsanwendung.

Eine neue Generation von Software: Die Papyrus Plattform

Die Papyrus Plattform baut auf einem Quellcode auf und konsolidiert nahtlos Enterprise Content mit Geschäftsprozessen und Kundenkommunikation für den bestmöglichen Ansatz als 'Eine Firma – Eine Stimme'. Dieser einzigartige Zugang erzielt innerhalb kürzester Zeit beeindruckende Ergebnisse und erhebliche Kosteneinsparungen, im speziellen durch die Anwendung der modernsten Business Case Management Lösung in reaktionsschnellen Service-Umgebungen. Unsere Software- und Solution Frameworks sind für effiziente Wissensarbeit ausgelegt und ermöglichen eine rasche Umsetzung zielorientierter, adaptiver Geschäftsanwendungen mit unbegrenzten Möglichkeiten für Änderungen, Wachstum und Innovation.

ISIS Papyrus Lokationen

Internationale Zentrale, Österreich

ISIS Papyrus Europe AG
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

Asien Zentrale

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd.
#29-01 Suntec City Tower 2
Singapur 038989
T: +65-6339-8719

England

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

Deutschland

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

Niederlande

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

Italien

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

Frankreich

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

Spanien

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

Nordics

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Dänemark
T: +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com