

Ermächtigen Sie den Fachbereich für die individuelle Kunden- beziehung



Papyrus Adaptive Case Management

INHALT

- ▶ **Adaptive Prozesse** für die Bearbeitung von individuellen Geschäftsvorfällen
- ▶ **Papyrus Adaptive Case Management** - Die wichtigsten Fakten

UNTERNEHMERISCHER NUTZEN

- ▶ **Geschäftsprozessgestaltung** durch die Fachkraft
- ▶ **Geschäftsbereiche** verwalten Prozesse, Inhalte und Vorlagen
- ▶ **Rechtskonformität** durch Transparenz und Regeln
- ▶ **Konsolidierte Sicht** über sämtliche ein- und ausgehende Dokumente und deren Status

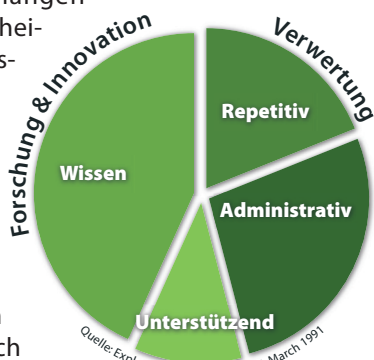
Ermächtigen Sie den Fachbereich für die individuelle Kundenbeziehung

Fachkräfte oder auch „Knowledge Worker“ zu Deutsch „Wissensarbeiter“ genannt, sind wesentliche Schlüsselfaktoren in allen service- und kundenbezogenen Unternehmensbereichen. Sie erledigen unternehmenskritische und komplexe Aktivitäten angefangen von Schadensfallbearbeitung und Vertragsverwaltung bis hin zur Betrugsbekämpfung.

| Branchenübergreifend | Gesundheitswesen | Versicherungen | Finanzdienstleistungen | Öffentlicher Sektor |
|---|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Forderungsmanagement Vertragsverwaltung Personalmanagement Problemfallbehandlung | <ul style="list-style-type: none"> Virtuelle Patientenakte Schadensfallbearbeitung Kundenverwaltung Umsatzplanung | <ul style="list-style-type: none"> Schadensfallbearbeitung Risikoeinschätzung Neuverträge Polizzenverwaltung Partnerverwaltung | <ul style="list-style-type: none"> Kreditwesen Neukunden Vermögensverwaltung Filialbetriebsverwaltung Kontoeröffnung | <ul style="list-style-type: none"> Beihilfenwesen Steuerwesen Ermittlungswesen Einwanderung Förderungen Umweltwesen |

Kundenorientierte Geschäftsvorfallbearbeitung ist UNSTRUKTURIERT und UNVORHERSEHBAR

Geschäftsvorfälle verlangen kundenorientierte Entscheidungen und damit Transparenz und Echtzeitzugriff auf Inhalte und Daten im Kontext des Geschäftsprozesses. Erfahrene Fachkräfte benötigen zur Zielerreichung Befugnisse, Budget und Ressourcen und dürfen nicht durch strikte Abläufe eingeschränkt werden.



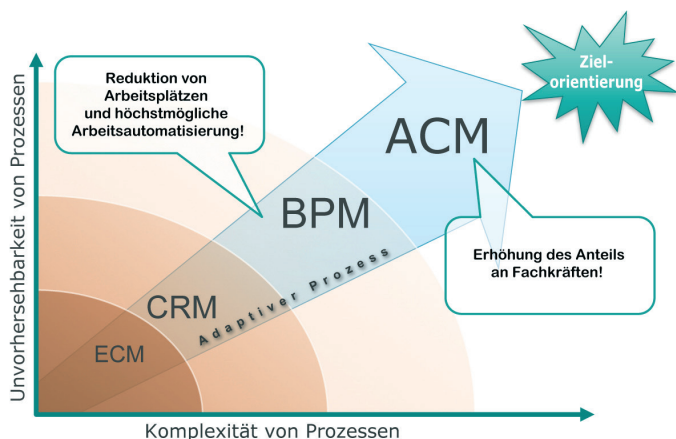
■ ACM für den Fachbereich

Unternehmen profitieren von der erhöhten Kundenzufriedenheit, die durch die Ermächtigung der Fachbereiche erzielt wird. ACM erlaubt es dem Unternehmen eine höhere Anzahl von Fachkräften effizient zu nutzen. ACM fokussiert die Individualisierung von Prozessen, während im Gegensatz BPM die Prozessstandardisierung zur Kostenreduktion erfordert. ACM erzielt Kosteneffizienz nicht durch Kostenreduktion, sondern durch die individuelle Feinabstimmung von Anforderungen und Ergebnis.



■ Spektrum der Arbeitsprozesse

Eine zu starke Kostenorientierung verstellt Unternehmensleitungen den Blick für die Effektivität. Die Automatisierung von Prozessen durch BPM reduziert zwar den Bedarf an Fachkräften aber damit auch das im Unternehmen vorhandene Fachwissen, welches jedoch für Innovation dringend benötigt wird. Der Ökonom James March sieht den langfristigen Unternehmenserfolg in der Balance der Nutzung des vorhandenen Wissens und der kontinuierlichen Innovation.



ACM ist „Empowerment-Technology“, die auf das WARUM und WER fokussiert, statt auf das WIE. Es ermächtigt den Fachmitarbeiter sein Wissen optimal und effizient zur Erreichung der Kundenzufriedenheit einzusetzen und dieses Wissen für die zukünftige Verwendung transparent zu machen. Das nennt man einen adaptiven Prozess.

Eine Schlüsselfunktion von ACM ist Unternehmenstransparenz. Diese garantiert, dass die Unternehmensziele, operationale Vorgaben und Prozessziele sich in einer steigenden Zahl von zufriedenen Kunden auswirken. Die Transparenz wirkt aber auch an der Basis und ermächtigt den Prozesseigner sofort auf Mängel bei der Kundenzufriedenheit korrektiv zu reagieren.

Adaptive Case Management

Einen Mitarbeiter zu ermächtigen hat nichts mit sozialen Netzwerken zu tun, sondern mit Autorität, Zielen und Ressourcen. Effektivität und Transparenz werden durch Kollaboration von Kunden und prozessausführenden Mitarbeitern im Prozesskontext erreicht.

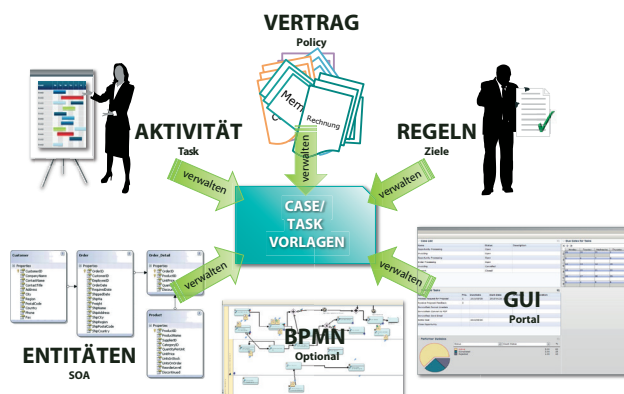
Die Ermächtigung von Mitarbeitern erzielt bessere Resultate als Belohnung oder strikte Qualitätsüberwachung, weil Mitarbeiter mit Intuition und Erfahrung viele kleine Verbesserungen einbringen und verifizieren. In einer „ermächtigten“ Organisation steigert jede zielorientierte Handlung die Produktivität, während rigide Organisationen wertvolle Energie und Zeit mit Analysen, Design, Simulation, sowie der Überwachung von Abläufen und dem System der Belohnung verschwenden. Jede kontrollierende und überwachende Aktion wirkt sich kontraproduktiv auf das Ergebnis aus.

In ACM ersetzt Transparenz die Überwachungsinstanzen.

Die fünf Elemente von ACM

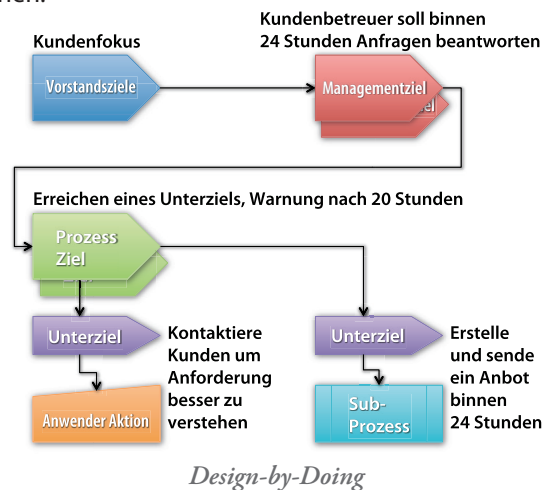
Die Ermächtigung von Fachkräften verlangt nach einer adaptiven Technologie, um Geschäftskommunikation und Prozesse möglich zu machen und umfasst 5 Elemente:

- **Entitäten:** SOA oder ähnliche verbindet Geschäftsdaten mit ACM
- **Ziele und Aktivitäten:** für Ergebnisorientierung
- **Inhalt:** Eingehende- und ausgehende Korrespondenz
- **Regeln:** Benutzer erstellen Regeln für Prozess- und Rechtskonformität (Natural Language Rules)
- **Graphical User Interface:** Mittels Widgets können Formulare und Wizards definiert werden.



Zielorientierte, adaptive Prozesse

ACM ermöglicht es der Unternehmensführung die Geschäftsstrategie an ihre Fachbereiche an Hand eines Modells zu kommunizieren. Weiters hilft ACM bei der Abstimmung von finanziellen Zielen mit Prozessen und der Budgetplanung. Wenn man Prozesse mittels ZIELEN anstatt Flow-Charts steuert und ein- und ausgehende KOMMUNIKATION, also die INHALTE, mit den Zielen zusammenführt, unterstützt dies die Generierung von neuem Wissen und erfolgreichen Ergebnissen. Die Ausführenden können bei der Ausübung zusätzliche Aufgaben hinzufügen, die helfen diese Ziele zu erreichen.



Neues Wissen von und für Fachanwender entsteht durch die Erstellung neuer Daten, neuer Inhalte, neuer Regeln, neuer Ziele, neuer Arbeitsplätze und neuer Rollen. Die Bevollmächtigung von Fachanwendern muss mit einem zielorientierten Ansatz und nicht mit Flussdiagrammen (BPMN) erfolgen.

“Fachkräfte beeinflussen nicht nur das Prozessdesign, sondern erstellen die Prozesse während sie diese ausführen.”
- Max J. Pucher

Papyrus ACM Vorteile

Kommunikation und Prozess sind eine Einheit. ACM fokussiert sich nicht auf einfache wiederholbare Prozesse wie BPM, sondern ist die Plattform für hochwertige, individuelle, wissensintensive Kundenserviceprozesse. Hier wird Kundenloyalität geschaffen und erhalten.

Zusätzlich ermächtigt ACM das Zusammenspiel der Managementebenen und ermöglicht fortlaufende Innovation und Optimierung ohne bürokratischen Aufwand.

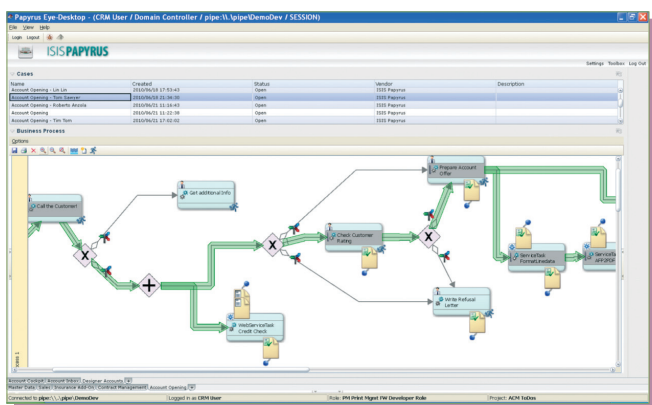
- Eine konsolidierte Prozessplattform
- Integriert Inhalte mit Prozessen
- Standardsoftware mit Anwendungsmodellen
- Modellbasierte Ausführung ohne Programmierung
- Sammelt operationales Prozesswissen
- Prozesstransparenz in Echtzeit
- Unterstützt Soziale Netzwerke
- Unterstützt Mobil Technologie

ACM: Geschlossener Kreislauf von Gesch

Die Bearbeitung eines Geschäftsfalles bringt ein beträchtliches Ausmaß an eingehender wie auch ausgehender Geschäftskommunikation mit sich. Dies erhöht die Komplexität und die Herausforderung den Verlauf eines Geschäftsvorfalles erfolgreich und effektiv zu erledigen.

■ Papyrus Adaptive Case Management

Adaptive Prozesse werden nicht durch Abläufe, sondern durch vernetzte Ziele gesteuert. Sie entstehen aus strukturierten Daten und unstrukturierten Inhalten, die von Ausführenden in strukturierten und unstrukturierten (sozialen) Organisationen interaktiv erstellt werden.



Der adaptive Prozess wird durch das im Lauf der Zeit gewonnene Wissen kontinuierlich verbessert und erweitert.

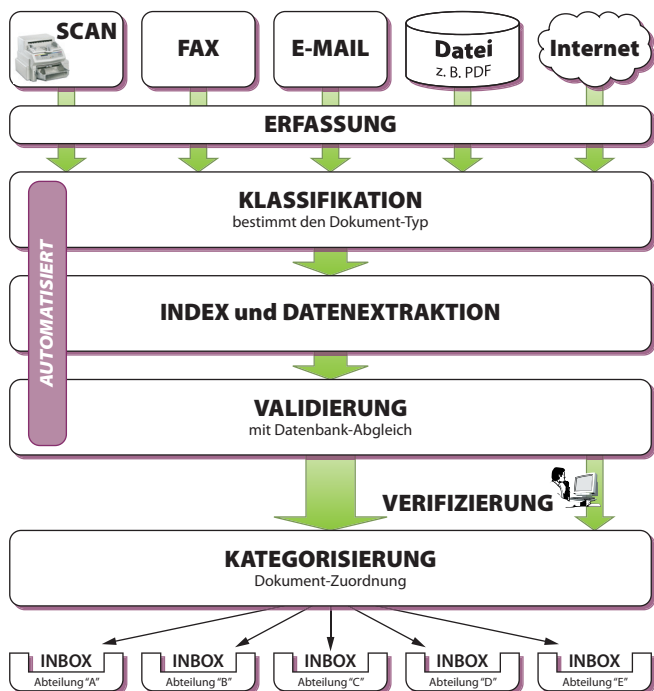
Mittels Vorlagen für Daten, Inhalte, Regeln, Aktivitäten und GUIs kann ein Fachmitarbeiter Abläufe erstellen oder modifizieren. Mit Hilfe einfacher Dialoge können diese Vorlagen einer Hierarchie von Prozesszielen zugeordnet werden.

Während der Bearbeitung kann eine Fachkraft entweder vorgeschlagenen Aktionen folgen oder selbst entscheiden. Die getroffenen Entscheidungen werden anderen Mitarbeitern transparent zur Verfügung gestellt.

Prozesse können sowohl ad-hoc und dynamisch sein, aber auch durch Regeln und BPMN strikt reguliert werden.

■ Eingehende Kommunikation – ein integraler Baustein von ACM

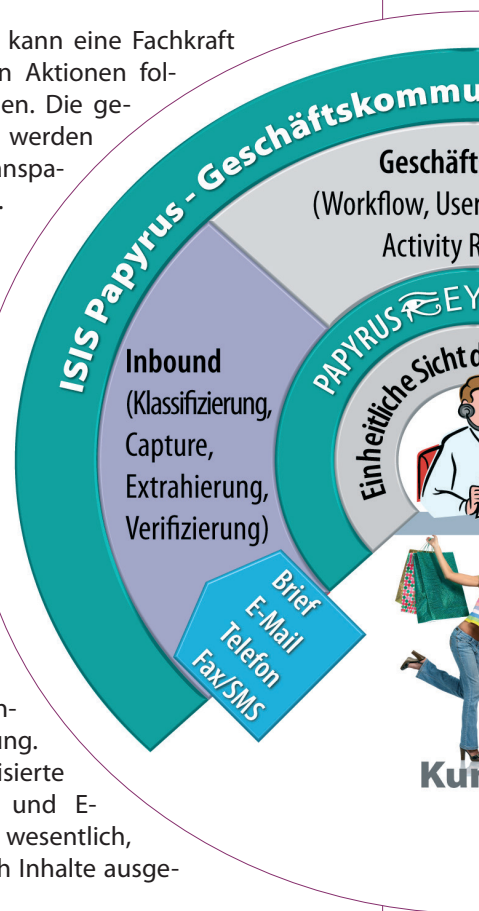
Erkennung und Archivierung von eingehenden Dokumenten sind ein wesentlicher Bestandteil einer vollständigen Case Management Lösung. Üblicherweise gehen Formulare, teilstandardisierte Buchungsdokumente und völlig unstrukturierte Briefe und E-Mails ein.



ACM inkludiert eine konsolidierte Capture Lösung. Effiziente und automatisierte Dokumentenerkennung und E-Mail Klassifikation sind wesentlich, um Aktivitäten, die durch Inhalte ausgelöst werden, zu starten.

Der erste Schritt der Dokumentenerkennung ist die Image Klassifikation (Taxonomie). Durch das kontinuierliche Trainieren und Nachtrainieren von Dokumenteninhalten erstellt Papyrus eine Dokumententaxonomie, die effiziente Extraktion von Geschäftsdaten unterstützt. Dabei können sowohl starre Formularinhalte als auch freifließende Textseiten erkannt und verarbeitet werden.

Papyrus verfügt über einen maschinengestützten Lernmechanismus für Klassifizierungsaufgaben, extrahiert und validiert Daten, ermöglicht die sofortige Beantwortung von eingehenden Anfragen und stößt vollautomatisierte oder benutzerinteraktive Prozesse an.



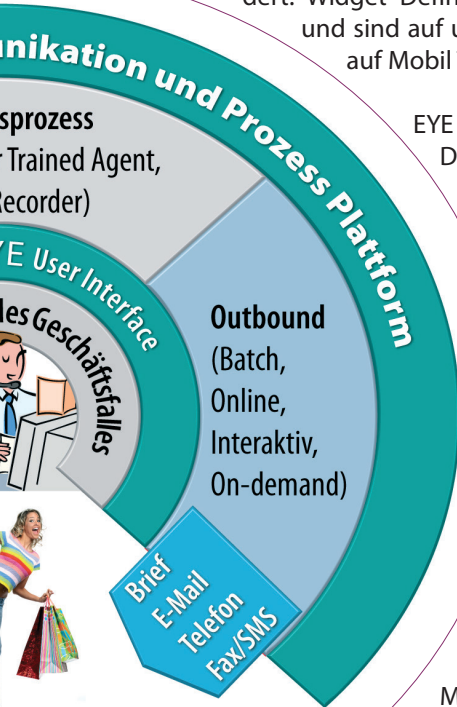
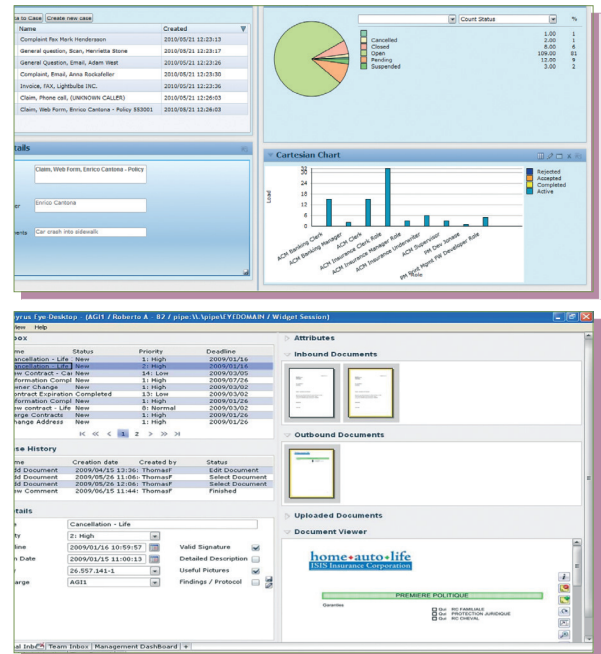
Geschäftskommunikation und deren Prozesse

REGEL #1: "Es gibt keine Prozesse ohne Inhalte und Inhalte ohne Prozesszuordnung sind irrelevant."

■ Papyrus EYE Widgets

Ein Großteil der derzeit erhältlichen BPM Produkte verfügt nur über einfache Formularerstellungsmöglichkeiten, während Papyrus eine intuitive, voll-funktionale grafische Benutzeroberfläche aufweist. Prozess-Queues und Applikationsdialoge lesen Datenmodelle aus dem WebRepository aus, und Geschäftsdaten werden über ein SOA Interface mittels drag-and-drop-Funktion eingefügt. Mitarbeiter können User Interfaces selbst erstellen, da die leistungsstarke Papyrus EYE Widget Technologie keine Programmierung erfordert. Widget Definitionen werden zentral verwaltet und sind auf unterschiedlichen Plattformen und auf Mobil Technologie wiederverwendbar.

EYE Widget Applikationen werden am Desktop und im Browser identisch eingesetzt. Benutzerdefinierbare Themen ermöglichen eine CSS-ähnliche Konfiguration. Der Papyrus Client steht als Browser Plug-in zur Verfügung.



■ Ausgehende Kundenkommunikation eingegliedert

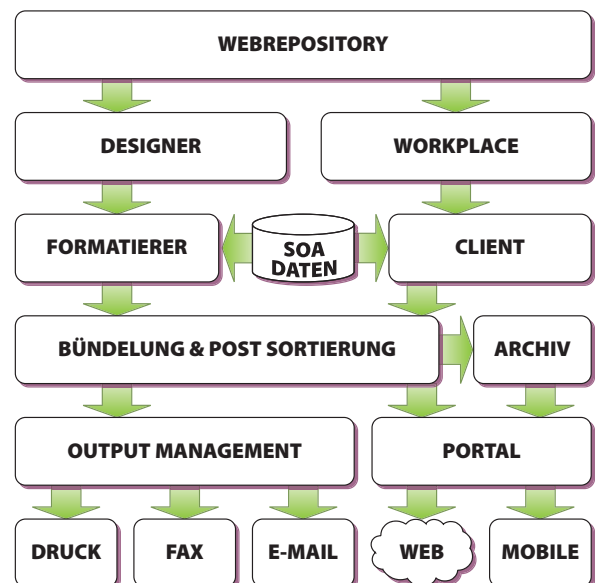
Die Papyrus Outbound Produkte schließen den Kommunikationskreislauf zwischen Kunden, Mitarbeiter, Makler, Verkauf und Lieferanten und liefern hochqualitative Kundenkommunikation.

Personalisierte Geschäftsdokumente werden für jeden Geschäftsfall individuell formatiert und folgen dem Unternehmensdesign. Während die Kernstruktur (Datendefinition) von IT Mitarbeitern festgelegt wird, ist es unerlässlich, dass die Fachabteilung die volle Kontrolle über den endgültigen Inhalt und die Wartung von Texten und Vorlagen hat: Mehrsprachigkeit, zentrale

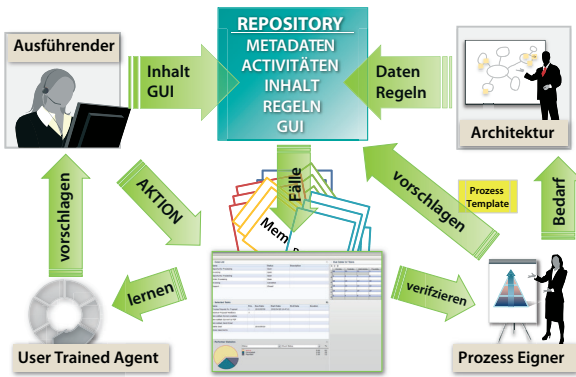
Ressourcenverwaltung (Schriftarten, Formulare, Logos), Changemanagement für Massendruck, Online, benutzerinteraktive Briefe und Verträge im Portal (Thin- und Fat-Client) sind Papyrus Standardfunktionen.

Um Rechtssicherheit zu garantieren und Adaptionfähigkeit zu ermöglichen, können sowohl Prozessmanager als auch die Fachkraft Regeln für Dokumenten-Events, für Automation und Statusverfolgung eines Geschäftsfalles an jeder beliebigen Stelle im Prozess festlegen. Dies gilt auch für vordefinierte Tasks und Dokumentenvorlagen und erlaubt ad-hoc-Aktivitäten während der Laufzeit.

Papyrus bietet komplette Output- und Printmanagement Funktionalität, inklusive PrintPool für Bündelung und WebArchive für die Kurz- und Langzeit Archivierung und Internetverteilung von Daten und Dokumenten.



Papyrus User Trained Agent - UTA

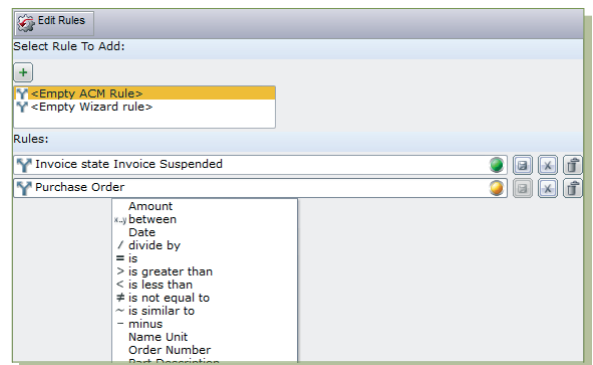


Der Papyrus User Trained Agent ermöglicht Prozess-Mining mittels Mustererkennung von Datenobjekten und deren Beziehungen. Die Mustererkennung betrachtet den gesamten Geschäftsfall und ermittelt welche Benutzeraktionen mit welchen Prozessmustern verbunden sind.

Der UTA analysiert welche Elemente der Muster für die Folgeaktionen relevant sind und berücksichtigt dabei bereits ausgeführte Schritte und deren Ergebnisse. Führt die Fachkraft die empfohlene Funktion aus, so erhöht dies die Wertigkeit dieser Empfehlung. Dem Benutzer können eine oder mehrere der wahrscheinlichsten Empfehlungen zur Auswahl vorgelegt werden.

Natural Language Rules

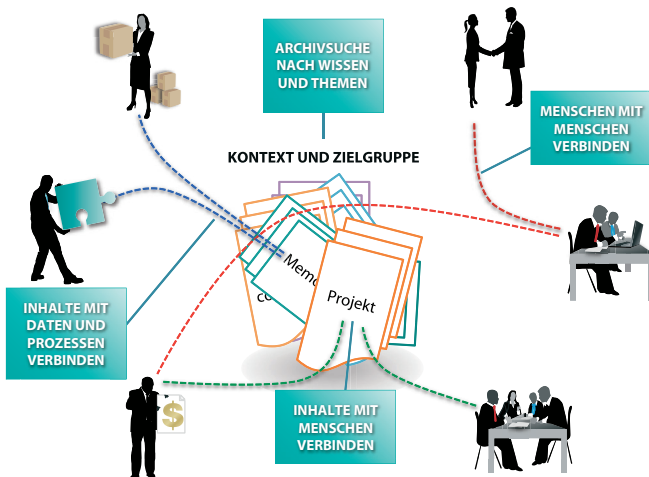
Die freie Eingabe von Geschäftsregeln wird von Papyrus mit einer natürlich-sprachlichen Eingabe unterstützt. Diese benötigt dadurch keine komplexen Syntaxregeln und unterstützt dennoch die korrekte Eingabe von Datenfeldern und Attributen. Die Regeln können durch eine einzige Regeldefinition mehrsprachig präsentiert und bearbeitet werden. Die Regeln werden bei der Eingabe auf korrekte Syntax, Logik und Datenvalidierung geprüft. Die Regeleingabe greift dazu auf die Datenmodelle im Papyrus Meta Data Repository zu. Die Ausführung kann nur im Rahmen der Berechtigungen des eingebenden Benutzers erfolgen. Auch Benutzerregeln können den üblichen Change Management Prozessen unterliegen.



Papyrus Natural Language Rules (NLR) Editor

Informelles Kommunikationsnetzwerk

Adaptive Case Management erlaubt es für jedes Dokument und den damit verbundenen Events, die Regeln zu definieren. Dadurch können der Dokumentenzustand und die dazugehörigen vordefinierten Aufgaben als auch ad-hoc Aktivitäten gesteuert werden.

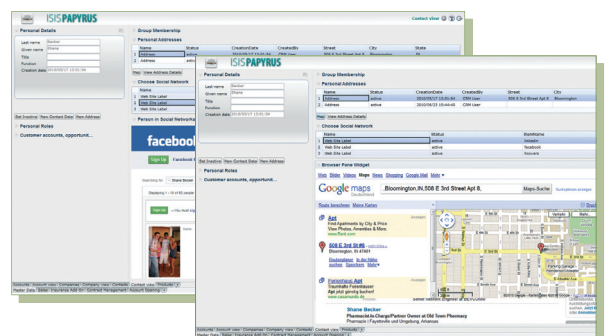


- Externe Events, wie eingehende Telefonanrufe, Briefe, Faxe oder E-Mails werden zuerst dem jeweiligen Geschäftsfall zugeordnet, dann im Fallordner abgelegt und dazu neue Aufgaben und Prozesse erstellt.
- Im Fall von internen Events kann die Fachkraft dem Fall Aufgaben zuordnen und Prozesse anstoßen. Geschäftsregeln können gegebenenfalls automatisch Aufgaben erstellen und zuordnen oder auch voll automatisierte Aktionen einleiten.
- Diese Aufgaben und Aktivitäten definieren den Gesamtzustand des Falles. Sie können zusammen mit anderen Falldokumenten im gemeinsamen Fallordner eingesehen werden. Der jeweilige Fallstatus wird durch den Status aller Aktivitäten und Dokumente durch Regeln und Zieldefinitionen bestimmt.

Eingegliederte Soziale Medien und Google Maps

Papyrus ermöglicht Rich Internet Apps, Chat, Wikis, Blogging, benutzerkonfigurierbare GUIs, Austausch mit Kollegen - und dies alles kontrolliert durch die Rollen/Policy Autorisierung und mit Bezug zum Prozess.

Das EYE Widget GUI macht es möglich, allgemeinen Webinhalt wie Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn oder Google Maps, dynamisch zu übernehmen. Somit kann das Business kundenorientierte Applikationen erstellen ohne Missbrauch zu ermöglichen.

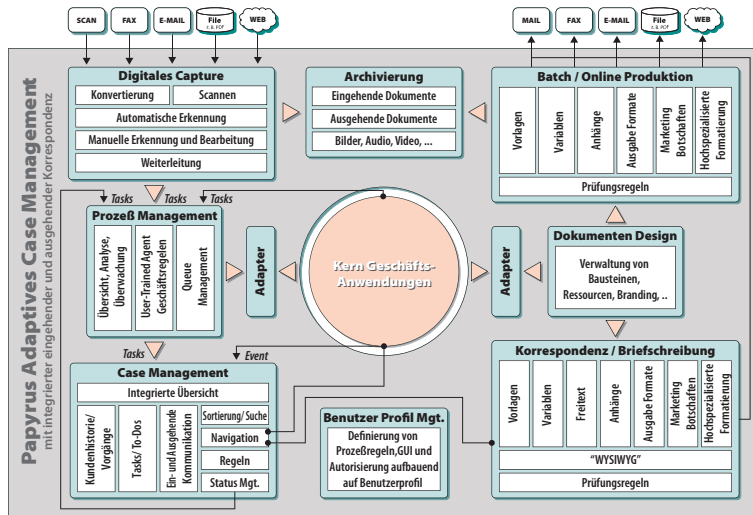


ACM Kunden: AG Insurance



Die AG Insurance – eine Tochtergesellschaft der Ageas (vormals Fortis SA/NV) – entschied sich für die Adaptive Case Management Lösung von ISIS Papyrus, um ihr Service im Versicherungsbereich (Forderungen, Versicherungsrisiken und allgemeine Versicherungsleistungen) über mehrere Geschäftsbranchen hinweg zu optimieren.

Die AG Insurance wird die Papyrus Businesskommunikations- und Prozessplattform einsetzen, um die große Bandbreite ihrer Versicherungsaktivitäten und der damit zusammenhängenden Prozesse, Aufgaben, Kundenkommunikation und Dokumente zu erweitern.



Die Leistungsfähigkeit EINES Systems

„Der Papyrus Ansatz der voll-integrierten Kundenkommunikation deckt sich perfekt mit unseren Geschäfts- und Technologieanforderungen.“
– AG Insurance

Über die AG Insurance:

Mit einem Marktanteil von 25.1% (Stand Ende 2009) ist die AG Insurance Marktführer unter den belgischen Versicherungen. Diese Vormachtsstellung beruht auf einer breiten und qualitativ hochwertigen Produktpalette, auf einem ausgezeichneten Service und der Zusammenarbeit mit einem Netzwerk an unabhängigen Versicherungsmaklern, Fortis-Versicherungsvertretern und BNP Paribas Fortis Agenturen. Die AG Insurance beschäftigt mehr als 4.000 spezialisierte Mitarbeiter.

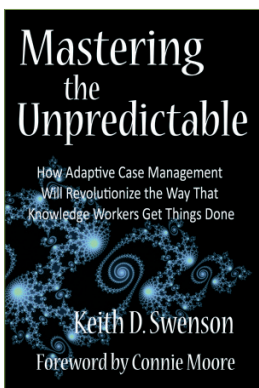
„Die Papyrus Plattform bietet der AG Insurance eine ‚Win-Win‘ Möglichkeit. So können die Versicherungsmitarbeiter mit Unterstützung des Systems sehr effizient auf die unterschiedlichsten und wechselnden Ansprüche ihrer Kunden eingehen, ohne dabei Abstriche bei Qualität, Geschwindigkeit oder Rechtssicherheit machen zu müssen“
– Annemarie Pucher, ISIS Papyrus CEO

Papyrus ACM Fakten

Das Adaptive Case Management von Papyrus bietet Ihrer Organisation die zukunftsorientierteste Software-Lösung, die es dem Fachbereich ermöglicht eigenständig ihre Kundenserviceprozesse zu optimieren:

- „Design by Doing“ – Benutzer erstellen, modifizieren, analysieren Prozesse on-the-fly
- Steuerung der Prozesse durch Ziele und nicht durch starre Abläufe
- Transparenz für Manager, Architekten und Fachkräfte
- Konsolidierung von Daten, Inhalten, Regeln und Zielen verbunden mit Rechtsicherheit
- Gesamtheitlicher Blick auf ein- und ausgehende Aktivitäten, Dokumente und deren Status
- Einfach durch Benutzer definierbare GUI mittels Widget Technologie
- Fachkräfte entwickeln und warten Inhalte selbst
- Integrierte Multi-Kanal Output Kommunikation
- Management kann Qualitätsziele definieren

ACM Buch: Mastering the Unpredictable



How Adaptive Case Management Will Revolutionize the Way That Knowledge Workers Get Things Done
- By Keith D. Swenson

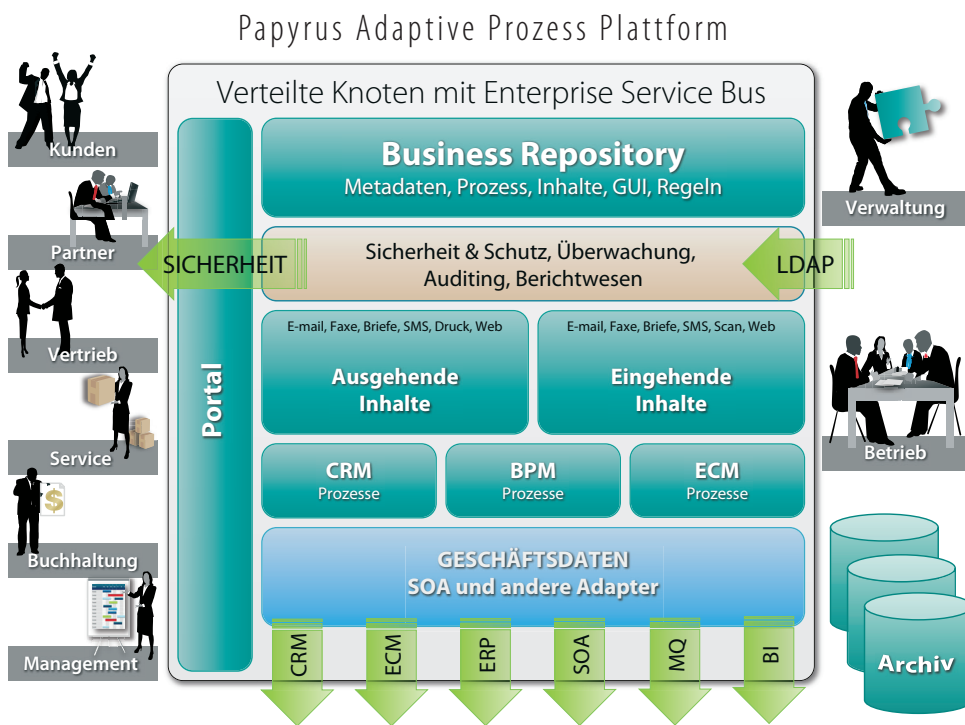
Mitautor:
Max J. Pucher,
ISIS Papyrus Chief Architect
(Kapitel 5: Elements of ACM)

Ein globales Team von anerkannten Business-Prozess-Leadern und Technologen hat in Zusammenarbeit dieses Buch erstellt. Die beschriebenen Schlüsselkonzepte und Leitlinien diskutieren die Anforderungen und Möglichkeiten zur besseren Unterstützung der Fachmitarbeiter.

Mastering the Unpredictable diskutiert:

- die fehlenden Anforderungen bisheriger Trends
- die erweiterten Möglichkeiten von neuen Technologien
- Möglichkeiten zur Verbesserung des Kundenservice

Eine umfassende und skalierbare Lösung zur konsolidierten Verwaltung sämtlicher ein- und ausgehender Kundenkommunikation auf allen Ausgabekanälen, abteilungs- und plattformübergreifend.



Organisationen definieren, messen und verwalten Prozesse, Inhalte und Daten in komplexen Serviceumgebungen und verfügen über eine gemeinsame, idente Kundensicht und maßgeschneiderte GUIs.

Diese unternehmenskritischen ACM Anwendungen werden aus den Standardkomponenten der Papyrus Software Plattform zusammengestellt.



Eine komplette Lösung oder die Funktionen, die Sie benötigen

ISIS 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
Heerdtter 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