

**Autorizzate i
Knowledge
Worker
per dare
dinamicita'
al vostro
Business**



Papyrus Adaptive Case Management

ALL'INTERNO

- ▶ **Knowledge Work** e Adaptive Cases
- ▶ **Papyrus ACM** in breve

VANTAGGI PRINCIPALI

- ▶ **Adattabilità del processo** con Design by Doing
- ▶ **Business e marketing controllano** processi, contenuti e modelli
- ▶ **Flessibilità e conformità** per manager, architetti e knowledge worker
- ▶ **Visione consolidata** dei documenti in ingresso e in uscita e loro stato

Autorizzate i Knowledge Worker per dare dinamicita' al vostro Business

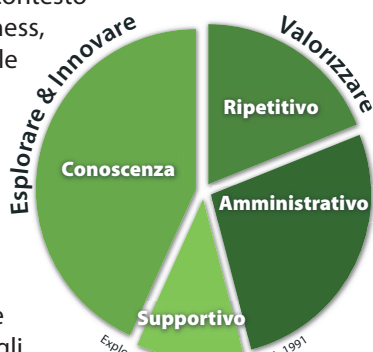
Nelle aziende, in ogni attività o servizio che ponga al centro il cliente, troviamo dei knowledge worker che rivestono incarichi **critici** e si occupano di attività **complesse**, quali la gestione dei reclami, dei contratti, dei conti correnti e delle pratiche legali.

Multi-settore	Medico-Sanitario	Assicurazioni	Finanza	Settore Pubblico
<ul style="list-style-type: none"> Gestione pagamenti Gestione contratti Gestione risorse umane Tracciatura operazioni 	<ul style="list-style-type: none"> Cartella clinica virtuale Gestione dei reclami Gestione richieste/adesioni a piani assicurativi Gestione dei cicli di entrata 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei reclami Sottoscrizione polizze Nuovi contratti Gestione polizze Gestione dei partner 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione mutui Apertura conti Gestione patrimoniale Operazioni societarie 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione delle sovvenzioni Gestione tributi Indagini di settore Gestione delle pratiche Ambiente

*Il lavoro cognitivo è soprattutto **DESTRUTTURATO** e **IMPREVEDIBILE***

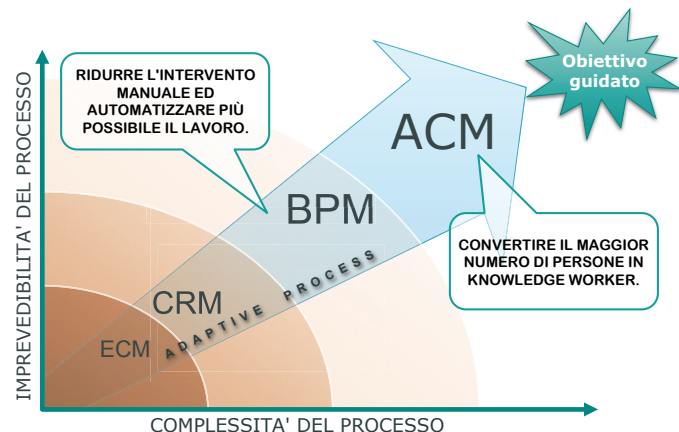
Il lavoro cognitivo, nel contesto di un processo di business, consiste nell'assumere delle decisioni che richiedono trasparenza e accesso in tempo reale ai contenuti e ai dati.

Nel lavoro cognitivo non è prevedibile un flusso predefinito; sono invece definiti in modo chiaro gli obiettivi, autorizzati gli esecutori e definiti i mezzi (budget o risorse) previsti per raggiungere lo scopo.



Gamma dei processi di lavoro

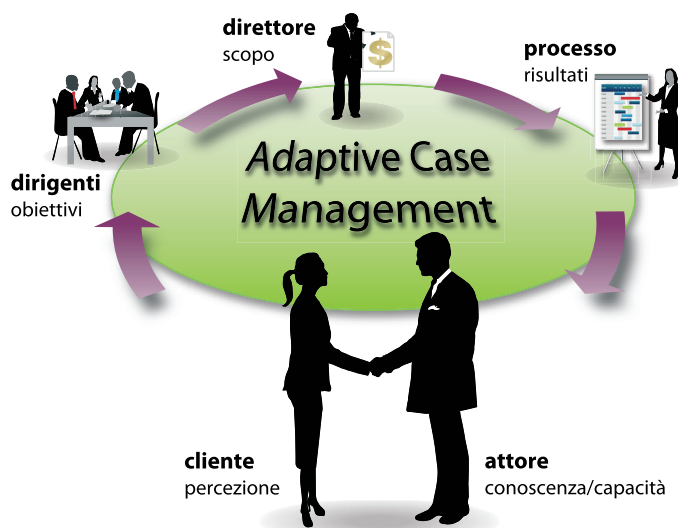
L'economista James March ha affermato che, per avere successo negli affari nel lungo periodo, è essenziale sia sfruttare le attuali conoscenze che esplorarne di nuove e innovare continuamente. Una forte focalizzazione sui costi può causare perdita di visibilità ed efficienza nella gestione del business. Inoltre l'automazione prevista nel BPM rischia di rendere le attività dei knowledge worker ridondanti o causare frustrazioni.



ACM per il Lavoro Cognitivo

Le aziende possono trarre beneficio nell'abilitare i propri dipendenti e nel riqualificare il maggior numero possibile di addetti alla produzione in knowledge worker.

L'elemento chiave del BPM è rappresentato dalla standardizzazione dei processi come contenimento dei costi, in quanto l'implementazione dei processi è onerosa sia in termini economici che di risorse. Questo concetto ha contribuito al diffondersi di processi "sufficientemente buoni" piuttosto che orientati al cliente.



ACM è "empowerment technology" incentrata sul PERCHÉ e sul CHI piuttosto che sul COME, perché la conoscenza è "between two ears only" (Peter Drucker).

Quando nell'organizzazione c'è trasparenza verticale, i knowledge worker comprendono ciò che stanno facendo; inoltre se si garantisce anche trasparenza in tempo reale, i manager che controllano il processo potranno intervenire immediatamente con azioni correttive qualora emergano delle valutazioni negative sulla soddisfazione del cliente.

Adaptive Case Management

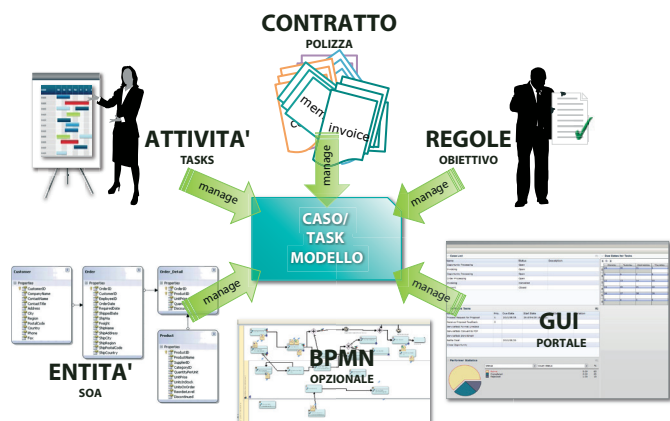
Empowerment non significa social networking - ma autorizzazioni, obiettivi e mezzi. Efficacia e trasparenza derivano dal collegare i clienti agli esecutori di processo nel loro contesto.

Responsabilizzare il personale fa sì che si raggiungano risultati migliori rispetto a riconoscimenti o a controlli qualità rigorosi. Nelle organizzazioni l'empowerment porta ogni azione a migliorare la produttività, mentre una rigida pianificazione (gerarchica o non) conduce allo spreco di preziose energie e di tempo in analisi e progettazioni. Inoltre, ogni azione di controllo o monitoraggio ed ogni riconoscimento determinano delle forze controproducenti per l'organizzazione. Solo gli attori abilitati possono mettere a frutto la loro intuizione ed esperienza per realizzare tanti piccoli miglioramenti a basso costo adeguati all'architettura di business, i cui benefici potranno essere misurati nell'arco di pochi giorni.

■ Cinque elementi dell'ACM

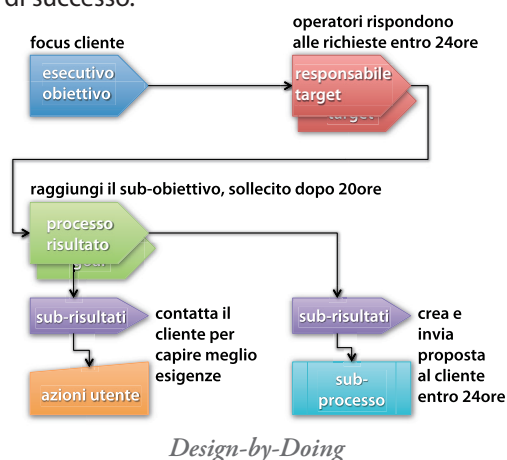
Abilitare i knowledge worker significa disporre di una tecnologia adattiva che rendere possibile la comunicazione business e i processi combinando cinque elementi fondamentali:

- **Entità:** SOA o altre interfacce collegano i silos all'ambiente di processo.
- **Obiettivi e rispettive regole:** direzione e monitoraggio garantiscono i risultati
- **Contenuto:** corrispondenza in entrata e in uscita
- **Regole:** NLR (natural language rule) per l'editing
- **GUI:** possibilità per gli utenti di definire modelli e Wizard attraverso Widget grafici



■ Processi adattativi orientati agli obiettivi

Innanzitutto, nel business, l'ACM abilita i knowledge worker di alto livello perchè consente all'esecutivo di comunicare loro la strategia aziendale (sotto forma di modelli). Aiuta inoltre ad allineare gli obiettivi finanziari ai processi e ai piani di budget, conferisce le competenze sia al management, per definire gli obiettivi, sia agli attori che provvedono ad inserire i task necessari per raggiungerli. I processi guidati dagli OBIETTIVI, invece che dai diagrammi di flusso, e la mappatura del CONTENUTO in ingresso e in uscita vanno a supporto dei processi stessi che creano a loro volta nuova conoscenza e risultati di successo.



Questa nuova conoscenza presuppone la creazione di nuovi dati, nuovi contenuti, nuove regole, nuovi obiettivi, nuove interfacce utente e nuovi ruoli - da parte degli utenti business che lo richiedono. L'abilitazione degli utenti business deve essere collegata ad una strategia mirata ad un obiettivo comune in quanto gli utenti business non percepiscono i passaggi complessi dei flussi BPMN 2D.

"Gli utenti business non solo influenzano la progettazione ma creano il processo al volo." - Max J. Pucher

■ Vantaggi di Papyrus ACM

L'ACM permette al business di abilitare selettivamente e in modo sicuro tutte le persone che intraprendono azioni e tutte quelle per le quali le azioni sono intraprese. Nell'ACM comunicazione e processo sono visti come UNITA'. L'automazione a basso valore aggiunto e i task altamente ripetitivi del BPM vengono abbandonati. L'ACM con la sua piattaforma gestisce processi di customer service ad alto valore, unici e ad elevata intensità di conoscenza, contribuendo a creare e mantenere la fidelizzazione del cliente.

Inoltre l'ACM abilita perchè collega i livelli di management e

consente una continua innovazione e ottimizzazione senza ALCUNA sovrastruttura burocratica di controllo.

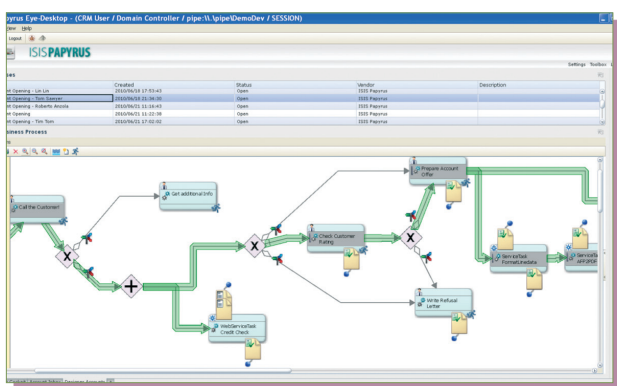
- Abilita gli utenti business senza conoscenza tecnica
- Costruisce organizzazioni di processi virtuali
- Conferisce agli utenti la possibilità di creare processi dinamici di conoscenza
- Assembla modelli di processi ottimizzati
- Fornisce percezioni in tempo reale al cliente
- Riunisce processi avviabili dalla base di conoscenza
- Collega gli obiettivi di business e di processo
- Conferisce trasparenza operativa

ACM Empowered: Chiude il cerchio tra

L'elaborazione di un caso prevede una notevole quantità di comunicazioni aziendali - sia in ingresso che in uscita - sommandosi alla complessità e alla sfida di gestire con successo ed efficacia progressi e decisioni.

■ Papyrus Adaptive Case Management

ACM presenta informazioni strutturate (dati aziendali) e destrutturate (contenuti) agli attori che fanno parte di organizzazioni strutturate (business) e destrutturate (sociale) per creare interattivamente, modificare ed eseguire in sicurezza - con le conoscenze raccolte in fase di esecuzione - lavori strutturati (processi) e destrutturati (casi) in modo trasparente e tracciabile.

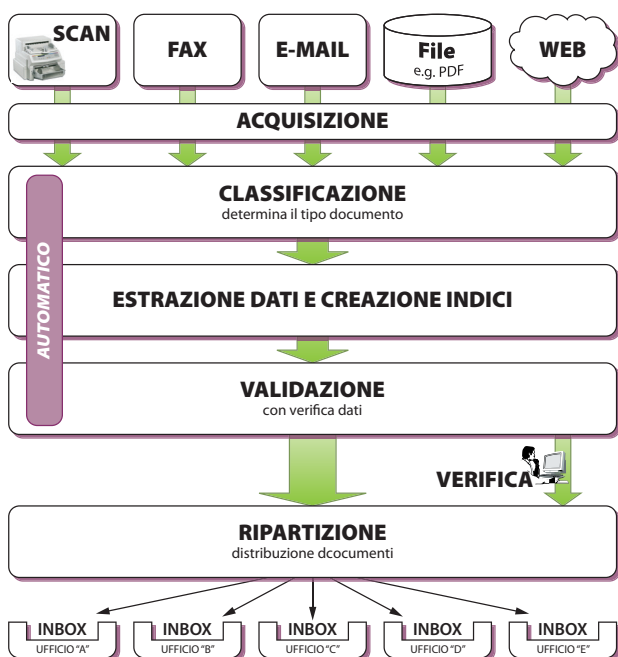


Utilizzando modelli per dati, contenuti, regole, ruoli, attori e interfaccia grafica, un utente business può creare o modificare i modelli del caso o le istanze. Per mezzo del Case Builder, tali modelli possono essere assemblati tramite drag-and-drop e collegati alle attività di BPMN che sono assegnate ad una gerarchia di processi orientati all'obiettivo. I processi adattivi, nonostante la mancanza di previsione e progressione ripetibile, passano da uno stato meno ordinato ad uno più ordinato attraverso l'azione dell'utente.

Durante l'esecuzione, l'attore può ricevere azioni consigliate oppure può decidere diversamente (in base alle autorizzazioni). La decisione è memorizzata nel modello a disposizione di altri soggetti, ma non è codificata in un diagramma di flusso che sostituisce l'intuizione umana.

■ La comunicazione business in ingresso viene incorporata

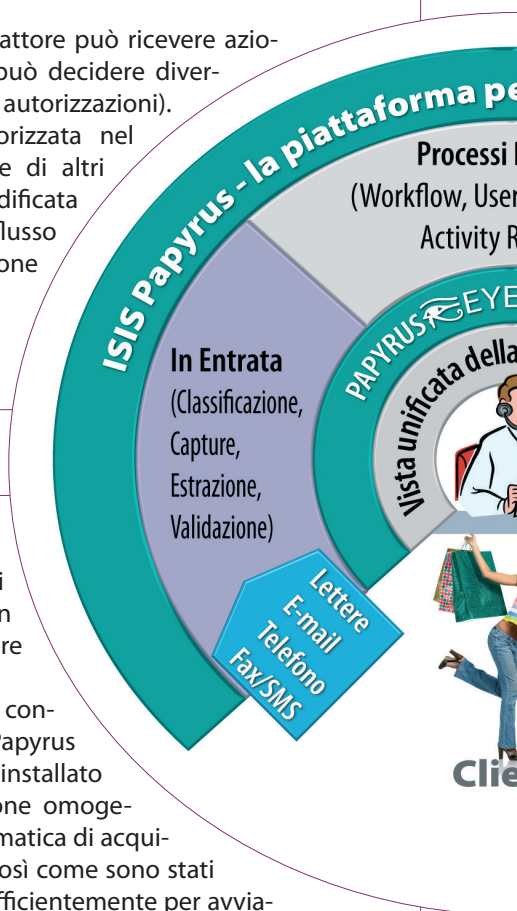
L'acquisizione e l'archiviazione dei documenti in ingresso sono elementi fondamentali per una soluzione completa di case management. In genere la tipologia di documenti in ingresso varia da modulistica conosciuta e documenti contabili semi-strutturati a lettere ed e-mail totalmente destrutturate.



ACM è completamente consolidato con i prodotti Papyrus Capture e può essere installato come una unica soluzione omogenea. L'elaborazione automatica di acquisizione dei documenti, così come sono stati ricevuti, deve avvenire efficientemente per avviare rapidamente le attività innescate dal loro contenuto.

Con l'uso della classificazione tassonomica, prima di ogni lettura OCR, i documenti sono trattati sulla base delle loro apparenti similitudini. Per classificare ed estrarre i dati aziendali dalle scansioni è richiesta una fase di training su un set di campioni rilevanti, senza programmazione. L'aggiunta della lettura di codici a barre può essere utile per identificare dettagli rilevanti quali il numero di pratica o il codice cliente.

Papyrus cattura TUTTO il contenuto in ingresso, esegue la classificazione attraverso apprendimento automatico, estrae e convalida i dati aziendali, elabora in automatico risposte aziendali ed avvia processi automatici o interattivi con gli utenti.



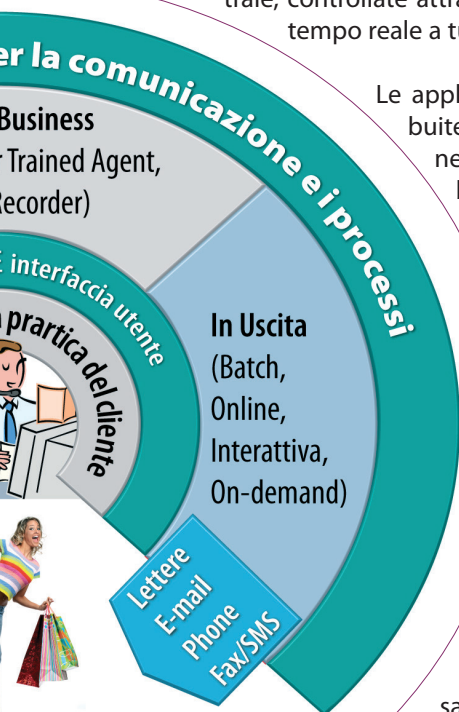
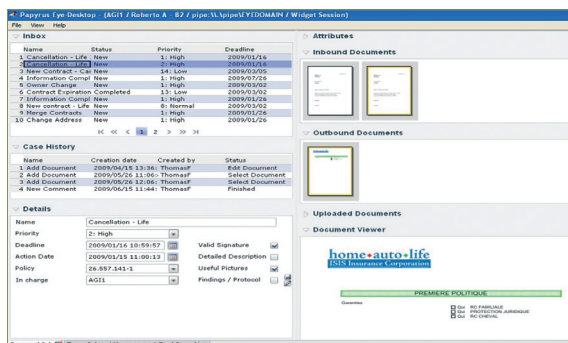
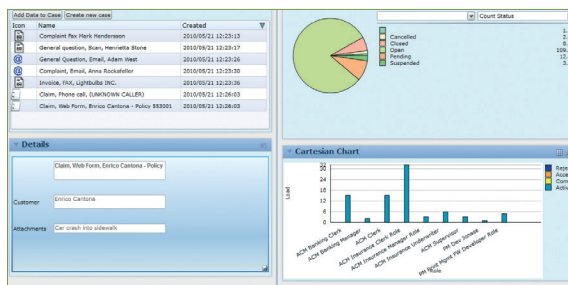
La Comunicazione Business e i Processi

REGOLA #1: "Non esiste processo senza contenuto, e contenuto senza processo del quale non si abbia bisogno."

■ Papyrus EYE Widget

La maggior parte dei prodotti di BPM offrono solo semplici form, mentre Papyrus consente interfacce grafiche utente intuitive e funzionali. Cruscotti, code di processi e finestre di dialogo leggono i modelli di dati dal repository e sono semplicemente popolati con i dati di business attraverso interfacce drag-and-drop basate su SOA. I soggetti autorizzati possono creare interfacce utente senza programmazione attraverso la potente tecnologia Papyrus EYE Widget. Le definizioni dei Widget sono gestite a livello centrale, controllate attraverso le versioni e distribuite in tempo reale a tutti i server di produzione.

Le applicazioni EYE Widget sono distribuite in modo identico nel desktop e nel browser. Gli argomenti definibili dall'utente consentono configurazioni CSS-like. Il Papyrus Client viene rilasciato come un plug-in del browser.



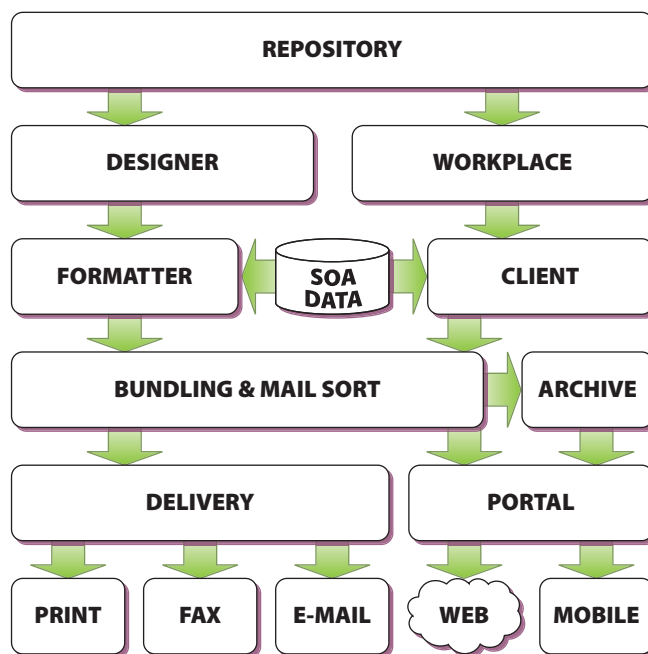
■ La comunicazione business in uscita viene incorporata

L'utilizzo dei prodotti Papyrus per la gestione dell'output chiude il cerchio delle comunicazioni tra clienti, azionisti, agenti e vendor attraverso contenuti di alta qualità.

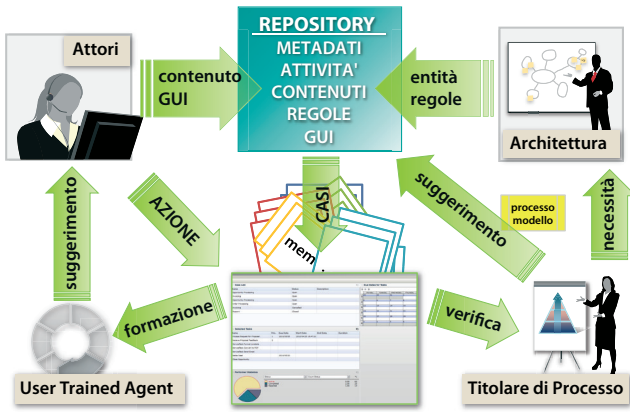
I documenti di business specifici, guidati dai dati, saranno generalizzati o personalizzati. Mentre la struttura di base viene definita inizialmente dagli esperti IT, il contenuto finale sarà sotto il pieno controllo degli utenti business per mantenere testi e messaggi: multi-lingua, gestione delle risorse (font, moduli, loghi) e change management a supporto di soluzioni per moduli e documenti batch, online, interattivi (thin e thick client) e orientate al Web.

Al fine di garantire conformità e adattabilità viene permesso sia ai responsabili di processo che agli utenti business di inserire regole su eventi del documento per automatizzare e tracciare lo stato della pratica in ogni fase del processo, includendo task predefiniti e documenti da modelli e consentendo attività ad-hoc e contenuti in tempo reale.

Papyrus mette a disposizione le funzionalità complete per la gestione dell'output e della stampa, compreso il PrintPool per l'accorpamento ed il WebArchive per la distribuzione dei contenuti business via Web.



Papyrus User Trained Agent - UTA



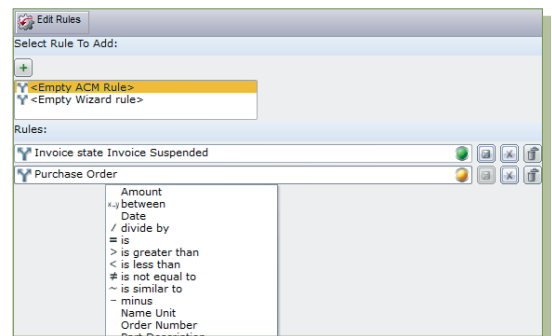
Ai fini del processo di estrazione, il Papyrus User-Trained Agent esegue degli schemi di riconoscimento sui data object e sulle loro relazioni considerando tutti gli stati di una pratica nel loro complesso, effettuati ogni volta che un'azione viene compiuta da un attore con un ruolo specifico.

L'UTA analizza quali elementi del modello sono pertinenti rispetto alle azioni da ripetere successivamente, quindi prende in considerazione le informazioni sulle fasi eseguite in precedenza ed i loro risultati. Se l'attore esegue quella raccomandata azione, il livello di fiducia aumenta altrimenti diminuisce. Verranno presentate una o più azioni tra quelle con la fiducia più alta.

Natural Language Rules

In Papyrus è disponibile la funzionalità NL (natural language). Le regole possono essere inserite in linguaggio naturale senza una sintassi complessa che indirizza l'utente e offre sia la presentazione multilingua, sia l'editing nella definizione della singola regola.

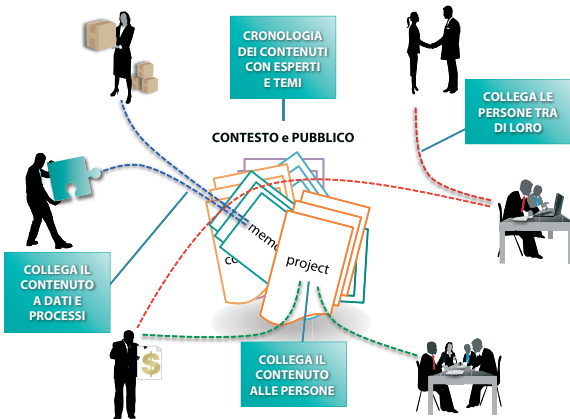
Le regole sono definite nel motore del processo e devono essere testate ed approvate. Le regole NL possono accedere ad ogni dato del modello archiviato nel repository di metadati centralizzato e l'esecuzione delle regole stesse è validata in base alle policy indicate per il ruolo utente. Si applica un normale change management ai processi.



Papyrus Natural Language Rules (NRL) Editor

Rete di comunicazioni informali

Nell'Adaptive Case Management possono essere applicate delle regole agli eventi legati al documento per automatizzare e tracciare lo stato della pratica in ogni fase del processo, compresi task e documenti predefiniti consentendo l'aggiunta di attività e contenuti ad-hoc.

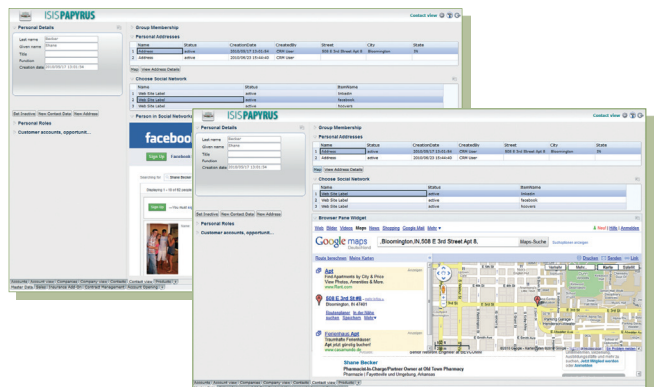


- Gli eventi esterni, come la ricezione di telefonate, lettere, fax o e-mail relative alla pratica, vengono inseriti nella cartella della pratica con la creazione di nuove elaborazioni o processi.
- Gli eventi interni vengono gestiti affinché gli utenti con accesso alla pratica possano assegnare task e avviare processi in base alle esigenze. Inoltre le regole di business insite nella pratica possono automaticamente creare ed assegnare dei task, oppure avviare delle azioni in modalità completamente automatizzata.
- Questi task e attività definiscono il contesto e sono visibili con i documenti nella cartella condivisa, dove lo stato della pratica nell'insieme è determinato dalla combinazione degli stati di tutti i task e documenti ad esso collegati.

Social media e Google Maps sono incorporati

Papyrus abilita Rich Internet Apps, chat, wikis, blogging, GUI utente personalizzabile e social interaction con i colleghi, il tutto sotto il controllo di ruoli e policy di autorizzazione contestuali al processo.

L'interfaccia EYE Widget permette l'inserimento dinamico nell'applicazione di generici contenuti Web, come Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn o Google Maps. Questo consente al business di creare applicazioni propriamente orientate al cliente senza aprire le applicazioni ad un uso improprio.

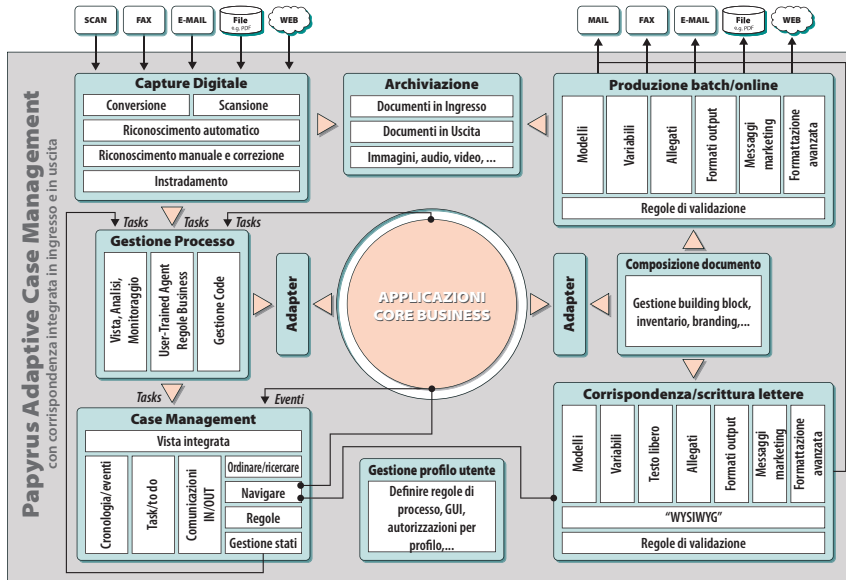


Clienti ACM: AG Insurance



AG Insurance, una controllata di ageas (ex Fortis SA/NV), ha selezionato la piattaforma ISIS Papyrus per l'adaptive case management per migliorare i servizi assicurativi (sinistri, sottoscrizione polizze e servizi generali) e per risolvere problematiche sulle diverse linee di business.

AG Insurance utilizzerà Papyrus Business Communications & Process Platform per ottimizzare processi, attività, comunicazioni e documenti nell'ambito di una vasta gamma di attività assicurative.



Le Potenzialità di un UNICO Sistema

"L'approccio Papyrus è perfettamente in linea con i nostri requisiti di business e tecnologici per una completa ed integrata comunicazione con il cliente."
- AG Insurance

A proposito di AG Insurance: Con una quota di mercato del 25,1% (fine 2009), AG Insurance è leader di mercato nel settore assicurativo belga. Deve questa sua posizione a un'ampia gamma di prodotti di alta qualità, ad un servizio eccellente e alla sua cooperazione con un network di broker assicurativi indipendenti, agenti Fintro e agenzie BNP Paribas Fortis. AG Insurance annovera nel suo staff più di 4.000 specialisti.

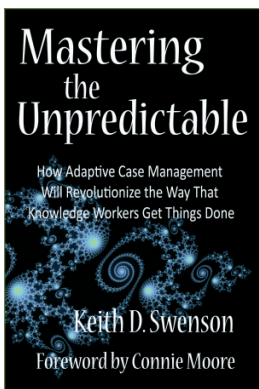
"La piattaforma Papyrus offre una soluzione vantaggiosa per AG Insurance, ... lo staff di assicuratori ed il sistema possono rispondere, reagire e adattarsi in modo efficiente alle esigenze diverse e mutevoli dei clienti senza sacrificare qualità, velocità o conformità."
- Annemarie Pucher, ISIS Papyrus CEO

Papyrus ACM in breve

Papyrus Adaptive Case Management offre alla tua organizzazione la soluzione software più avanzata per consentire ai knowledge worker di gestire la complessità, la qualità e il cambiamento nelle attività connesse a casi specifici:

- "Design by Doing" - gli utenti creano, modificano e analizzano i processi al volo
- Flessibilità nell'esecuzione dell'ACM a tutti i livelli: manager, architetti e knowledge worker
- Integrazione stretta ma flessibile e gestione del processo, dei contenuti e dei dati
- Consolidamento di dati, contenuti, regole, obiettivi e interazione in accordo con le regole stabilite
- Vista consolidata di attività in ingresso e in uscita, documenti e stati
- L'interfaccia utente (GUI) è personalizzabile in base al ruolo utente utilizzando la tecnologia Widget
- Il contenuto commerciale in uscita è sviluppato e mantenuto dagli utenti business
- I knowledge workers influenzano le comunicazioni attraverso la personalizzazione, l'automazione e l'organizzazione
- Consolidamento della distribuzione multicanale in uscita per la gestione di comunicazioni personalizzate
- Il Management può definire obiettivi e risultati di qualità

ACM Book: Mastering the Unpredictable



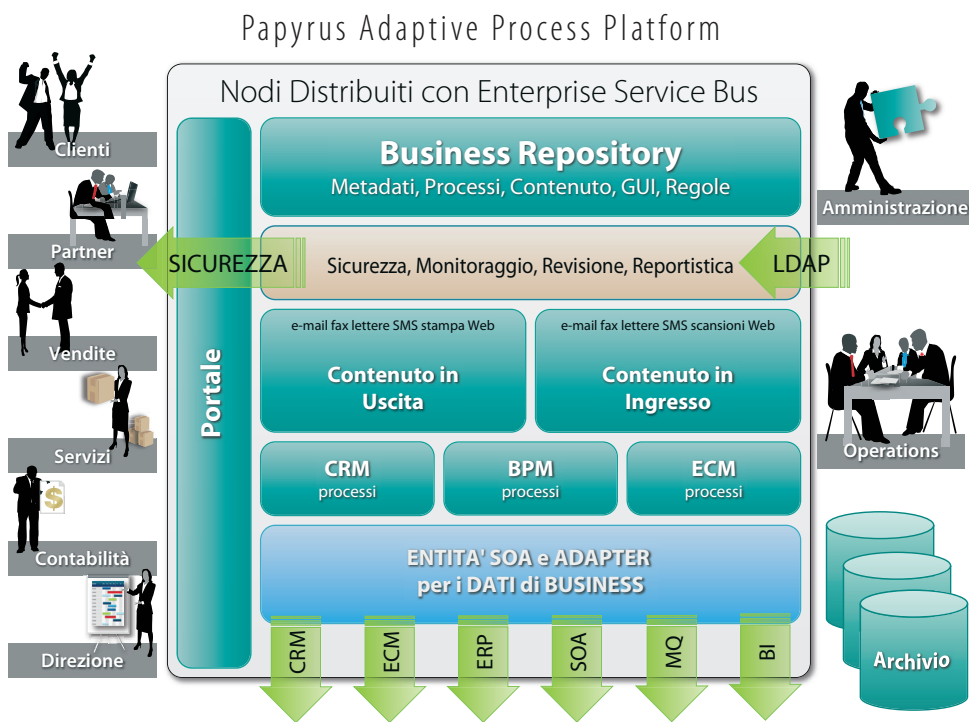
How Adaptive Case Management Will Revolutionize the Way That Knowledge Workers Get Things Done - By Keith D. Swenson

Con il contributo di:
Max J. Pucher,
ISIS Papyrus Chief Architect
(Capitolo 5: Elements of ACM)

Un team internazionale di leader autorevoli ed esperti di tecnologia hanno collaborato per mettere in luce concetti chiave, importanti idee e approcci consigliati per definire, abilitare e accrescere il lavoro cognitivo all'interno dell'organizzazione. *Mastering the Unpredictable*, indirizzato a dirigenti e responsabili dei knowledge worker:

- Spiega perché le tendenze precedenti non soddisfano le esigenze
- Spiega l'attuale divario tecnologico e la nuova tecnologia giunta a colmare il divario
- Propone le opzioni disponibili per migliorare l'efficienza organizzativa
- Fornisce gli strumenti che permettono di trarre beneficio dal trend in evoluzione

Una soluzione completa, flessibile e scalabile per la gestione consolidata delle comunicazioni ai clienti in ingresso e in uscita attraverso canali di 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.

Le applicazioni ACM di rilevanza cruciale sono costruite sulla base di componenti software standard Papyrus.



Una soluzione in un unico sistema o le funzionalità di cui hai bisogno

Sedi ISIS

Centro Direzionale, Austria

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

US Headquarters

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St.
Southlake, TX 76092
T: 817-416-2345

Asia-Pacific Headquarters

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd.
#15-03 Suntec City Tower 2
Singapore 038989
T: +65-6339-8719

Italia

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

Regno Unito

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

Germania

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

Paesi Bassi

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

Francia

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

Spagna

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, Denmark
T: +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com