

# TECHNOLOGY INNOVATION <eCOMMUNICATION>

## Trasforma il verde in oro

**NO**

**Non più fatture,  
contratti, condizioni,  
estratti conto e lettere  
cartacei**

**Sì**

**Scegli il formato  
elettronico!**

PAPYRUS APPLICATION REPORTS:

**Documenti assicurativi elettronici, internet banking, presentazione elettronica delle fatture**

BENEFICI PRINCIPALI DELLA PIATTAFORMA

- ▶ **Significativo risparmio** per la stampa, le attrezzature e la postalizzazione
- ▶ **Riduzione dei cicli di sviluppo:** integrazione out-of-the-box, WYSIWYG e gestione del contenuto
- ▶ **Riduzione del time-to-market:** Il business e il marketing controllano i loro processi, contenuti e modelli
- ▶ **Semplicità nel raggiungimento della conformità:** controllo di regole ed audit incluso nei processi stessi
- ▶ **Fidelizzazione dei clienti:** una vista unificata dei clienti per la comunicazione inbound e outbound

# Trasforma il Verde in Oro

Preparati per la comunicazione commerciale elettronica

## ■ Sfide

Essere in grado di inviare e immagazzinare informazioni e documenti in formato elettronico invece che cartaceo è decisamente meglio per l'ambiente. Le organizzazioni stanno migliorando i processi e sanno che l'abbandono della carta per i processi elettronici può fornire grandi benefici come il risparmio energetico per l'eliminazione della produzione, distribuzione, utilizzo, disposizione e invio postale della carta.

Consideriamo un istituto finanziario, assicurativo, di telecomunicazione, pubblica amministrazione o qualsiasi altra realtà che produce un gran numero di comunicazioni commerciali per i clienti. Divulgare le più aggiornate informazioni rapidamente e in modo accurato agli utenti finali è fondamentale. Comunque, se cambia una legge o le condizioni contrattuali vengono riviste, e il materiale che riflette questi cambiamenti è inaccurato o non distribuito tempestivamente, un ente si rende vulnerabile a potenziali multe per non conformità se non addirittura cause legali.

Uno dei problemi maggiori è che creando in continuazione da zero documenti aziendali, le aziende corrono il rischio di produrre comunicazione interna ed esterna che sia incongruente come stile, aspetto e, anche peggio, contenuto. La necessità di varianti per sesso, lingua, brand, filiale e per nuovi canali come e-mail, pagine web, blog o rss-feed crea un aumento esponenziale dei problemi.

Le implicazioni di questi difetti possono essere disastrose rispetto ai problemi di conformità industriali e possono portare a disagi dell'azienda.

Un altro grande problema che le funzioni commerciali e marketing devono affrontare è la continua dipendenza dall'IT. Semplici cambiamenti nel testo o nel layout per esempio nei messaggi marketing, nelle clausole legali, loghi o anche nei modelli di contratti rischiano di essere finalizzati solo dopo molti mesi e potenzialmente costare più di quanto possono fruttare.

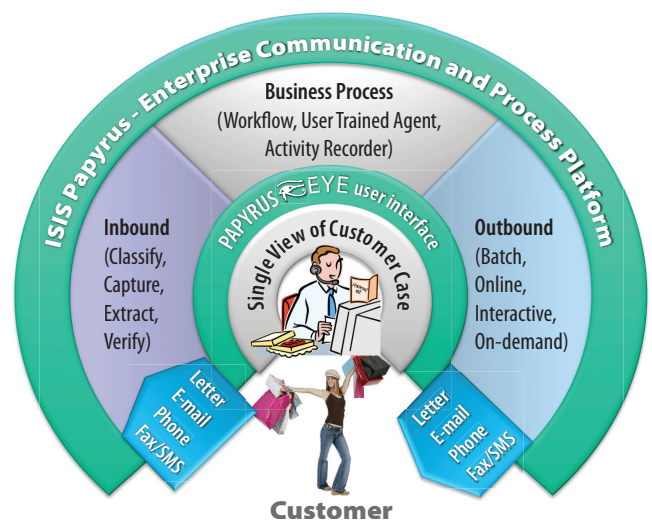
Decentralizzare la composizione di un documento usando i classici strumenti office o soluzioni isolate crea problemi in termini di conformità e corporate identity che aumentano i costi e il time-to-market.

## ■ Obiettivi

Per sfruttare le potenzialità delle comunicazioni multi canale, per diminuire il time-to-market, e per abilitare il riutilizzo e migliorare la conformità gli utenti business e marketing devono riacquisire il controllo e ridurre la dipendenza dall'IT.

La capacità di creare automaticamente una comunicazione commerciale a 360 gradi monitorando costantemente e valutando i processi inbound utilizza la completa potenzialità del Straight Through Processing (STP). Perché? Le conversazioni iniziate su un canale, per esempio un form web risultano nell'invio e-mail di una polizza elettronica, scatenando una risposta sullo stesso canale di comunicazione o su un altro più adatto. Una risposta ad una e-mail ricevuta da un cliente sarà generata utilizzando le funzionalità di risposta di Papyrus. Raggruppare tutti i canali di comunicazione inbound e outbound automaticamente in un CASE file assicura soddisfazione del cliente e aumenta l'efficienza del lavoro quotidiano.

Fornire al personale che si interfaccia con i clienti una visione completa di tutte le informazioni sul cliente per qualsiasi comunicazione in uscita o in arrivo e sugli step processuali.



## ■ Aprire ai canali elettronici

Le maggiori compagnie assicurative hanno avuto successo implementando la piattaforma Papyrus e migliorando le comunicazioni elettroniche con i clienti, i partner e all'interno dell'organizzazione. Utilizzando Papyrus l'intero processo della sottoscrizione e reclami viene gestito elettronicamente

senza la necessità di intervento manuale, utilizzando le piene funzionalità di Straight Through Processing (STP). Accanto all'invio e archiviazione elettronica c'è anche la necessità di stampa di grandi volumi ad alta qualità. Il Papyrus Document Factory, è da sempre apprezzato nel coprire la gestione dei processi di output.

### Passo 1 Richiesta

Il cliente richiede un contratto assicurativo e completa con le sue informazioni personali un form web intelligente in Papyrus EYE.

### Passo 2 Cattura

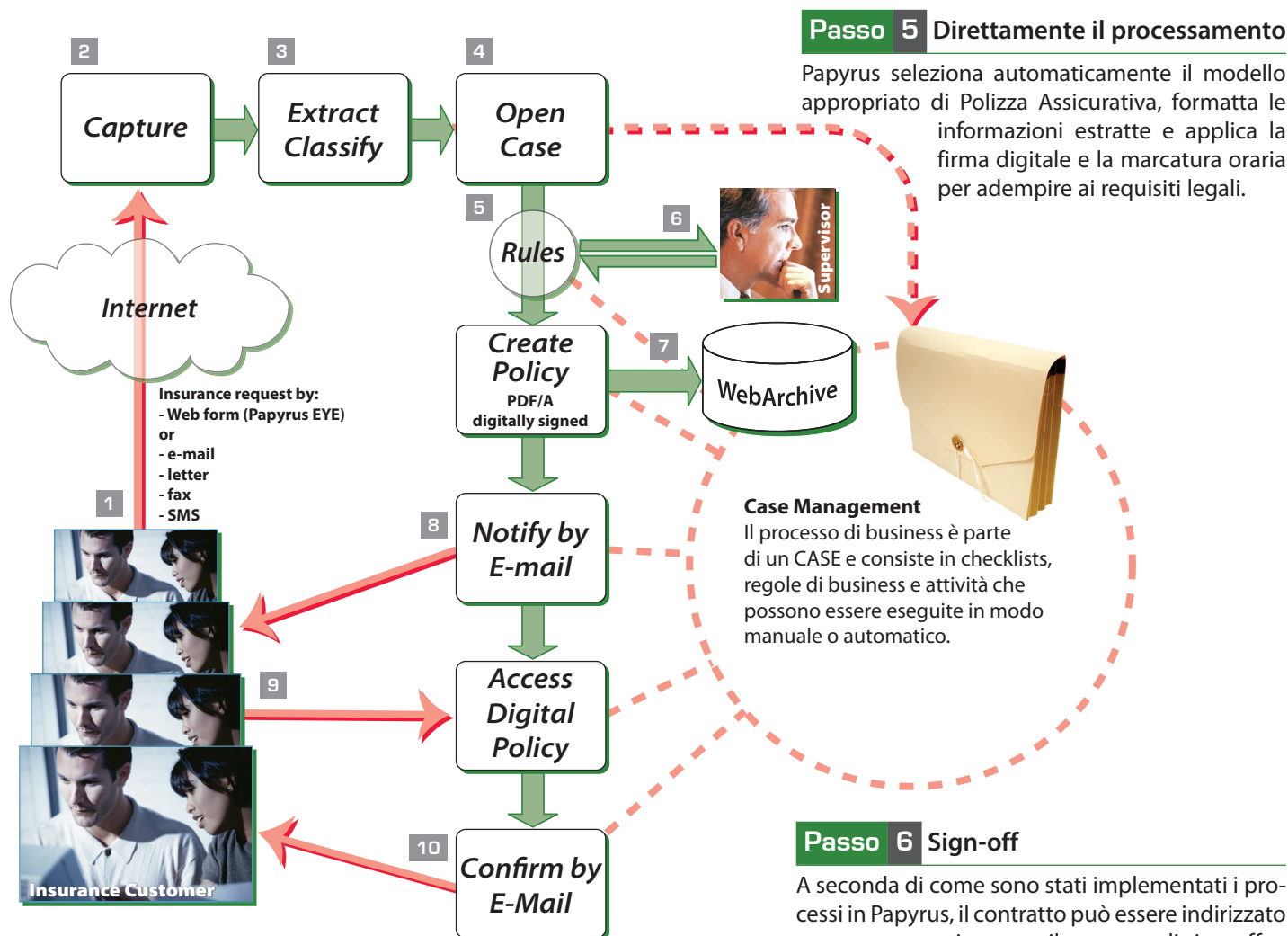
I dettagli del cliente vengono catturati, firmati digitalmente per fini di consenso e archiviati in Papyrus WebArchive per utilizzo futuro.

### Passo 3 Estrazione

La classificazione intelligente Papyrus, l'estrazione dei dati e la verifica evitano il reinserimento dei dati, eliminando gli errori.

### Passo 4 Aprire un Case

Un nuovo CASE viene aggiunto al sistema CRM che contiene la referenza alla richiesta originale di assicurazione.



### Passo 7 Archiviazione

Tutti i documenti assicurativi appartenenti al CASE sono archiviati nel Papyrus WebArchive con indici e attributi di classificazione in conformità alle regole aziendali di conservazione.

### Passo 8 Notifica

Il Papyrus SMTP Server genera una e-mail contenente una URL personalizzata per scaricare il contratto. Una mail di sollecito o un SMS possono essere inviati automaticamente. Se il cliente non risponde può essere scatenato un task per il call center.

### Passo 9 Recupero

Il cliente può recuperare il contratto di assicurazione previa autenticazione attraverso l'URL personalizzata. Papyrus monitorizza e traccia le attività del cliente marcando il documento come VISUALIZZATO.

### Passo 10 Chiusura del CASE

Il cliente comprova la ricezione e accettazione restituendolo firmato, oppure selezionando l'apposita checkbox in una web form oppure attraverso una e-mail. Il CASE sarà chiuso ed archiviato.

# La Chiave è l'integrazione

Implementare una soluzione di comunicazione commerciale multi canale, one-to-one per l'invio web ed eventualmente la stampa automatizzata.

## ■ Case Study

La banca ha implementato un portale bancario come un ufficio virtuale per il servizio clienti. Un eccezionale customer services è stato implementato a richiesta fornendo un accesso 24/7 ad estratti conto e report. A seconda del profilo cliente, lo stesso documento può essere stampato in alta qualità, imbustato e inviato. Un prerequisito è stato l'utilizzo dei dati commerciali direttamente dalle applicazioni del mainframe, per la presentazione elettronica e l'eventuale stampa del documento.

Il Web crea nuove sfide.

## ■ Le esigenze

- Il servizio documentale di internet banking basato sulle esistenti applicazioni mainframe z/OS invia dati commerciali per gli estratti conto e i report.
- Visualizzazione di estratti conto e report nel browser in formato PDF.
- Stampa opzionale dello stesso documento su diverse stampanti.
- Notifica E-mail con Hyperlink nei documenti sui nuovi estratti conto disponibili nell' e-Postbox.
- Accesso 24/7.

## ■ Libertà di cambio di piattaforma con Papyrus

- Dati commerciali legacy perfettamente supportati.
- Disegno del documento una volta sola e formattazione 100% identica su Web o su carta.
- Sviluppo rapido dei documenti utilizzando il Papyrus Designer 100% WYSIWYG
- I dipartimenti commerciali sono abilitati ad editare testo e messaggi marketing utilizzando l'interfaccia utente Flash di Papyrus EYE.
- Formattazione rapida di DocEXEC per documenti batch e ad-hoc su 11 piattaforme.
- Repository per una gestione e amministrazione centralizzata di tutte le risorse documentali, building blocks, autorizzazioni utente e processi documentali.
- WebArchive – conversione on the fly da AFP a PDF.
- PrintPool per la gestione centralizzata dell'output aggiungendo OMR e codici a barre.
- L'utilizzo della stampa centrale e della postalizzazione dei documenti non visualizzati via internet.
- E-mail Server per la notifica via mail e URL.

### In breve

La Banca descritta è una delle maggiori banche con succursali in Germania, con più di 4000 dipendenti. Il business principale sono gli investimenti e l'internet banking. Le attività includono anche property financing e servizi per istituzioni e aziende, così come securities trading.



### A proposito...

Benché la soluzione evidenzii un'applicazione piuttosto complessa, sono state necessarie meno di 6 settimane in tutto di supporto on-site da parte ISIS Papyrus. Questo include il lavoro di sviluppo documentale e il set up del Repository centrale e dell'Archive.

In tutto il progetto è durata cinque mesi.

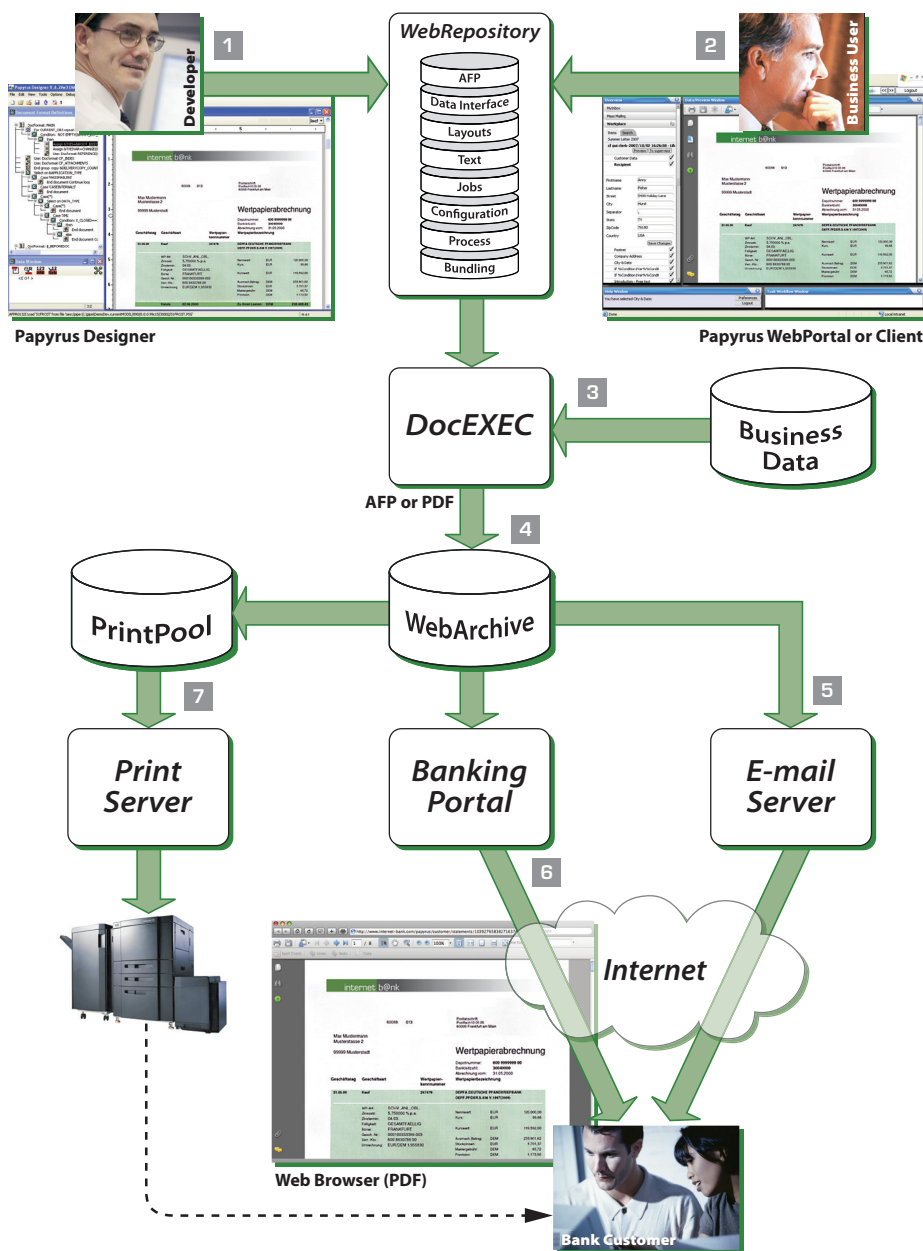
# Come è stato implementato il completo ciclo di produzione

## Passo 1 Disegno del documento

Le risorse documentali, dati, logiche e definizioni di layout sono state sviluppate con il Papyrus Designer WYSIWYG su Windows Vista. Sono state immagazzinate nel Papyrus WebRepository centralizzato. Il dipartimento commerciale usa Papyrus WebPortal con l'interfaccia Papyrus EYE per prendere parte al processo di sviluppo dei documenti e per esempio inviare messaggi marketing promozionali da includere negli estratti conto e nei report.

## Passo 2 Creazione del documento

Gli utenti commerciali autorizzati da ruoli e privilegi editano gli elementi di testo in un'applicazione documentale front-end basata su WebPortal o Papyrus Client. Per assicurare che solo gli elementi di testo autorizzati entrino in produzione è stato implementato un processo di sign-off basato sul principio 'four eye'. Tutti i building blocks generati dagli utenti vengono versionati, possibilmente validati con data e ora e mantenuti nel WebRepository. Sono automaticamente selezionati da Papyrus DocEXEC in fase di formattazione del documento in AFP e/o PDF. Change Management basato sulle autorizzazioni utenti e versionamento degli oggetti sono funzionalità standard integrate nel sistema.



## Passo 3 Formattazione

I dati di input sono letti da DocEXEC. Il layouts/forms, le risorse e gli elementi di testo sono caricati dinamicamente da DocEXEC per essere formattati con i dati in un file AFP e/o PDF. Allo stesso tempo DocEXEC genera tutti gli indici necessari. In caso di elementi mancanti viene generato un log file di errore.

## Passo 4 DB Check-In

I documenti prodotti in batch sono registrati nel database ad oggetti del Papyrus WebArchive.

## Passo 5 Notifica via E-mail

Il cliente viene informato della disponibilità del documento con una notifica via e-mail che contiene un link URL. Queste e-mail vengono inviate di notte.

## Passo 6 Visualizzazione Web

L'utente si autentica all'interno del sito bancario, la sicurezza e l'autorizzazione è effettuata dal portale bancario. Il WebArchive: l'interfaccia di WebArchive genera una lista di documenti disponibili per un certo cliente. Una volta che l'utente seleziona un documento dal WebArchive, questo è convertito on-the-fly da AFP a PDF per la visualizzazione. In alternativa può anche essere immagazzinato in PDF nel WebArchive con indici bookmark.

## Passo 7 Stampa (opzionale)

Gli estratti conto non visualizzati dai clienti via Web, dopo un determinato tempo sono automaticamente trasferiti dal WebArchive al PrintPool. Ogni notte un run di ordinamento e accorpamento produce un file AFP con inclusi i codici OMR per l'imbustamento. Sono quindi inviati utilizzando il sistema centrale di stampa e imbustamento.

# Soluzioni di e-Billing su diverse piattaforme e mercati

In un mondo ideale un'azienda ha bisogno di implementare una sola soluzione con un numero definito di standard e interfacce per l'invio elettronico e cartaceo.

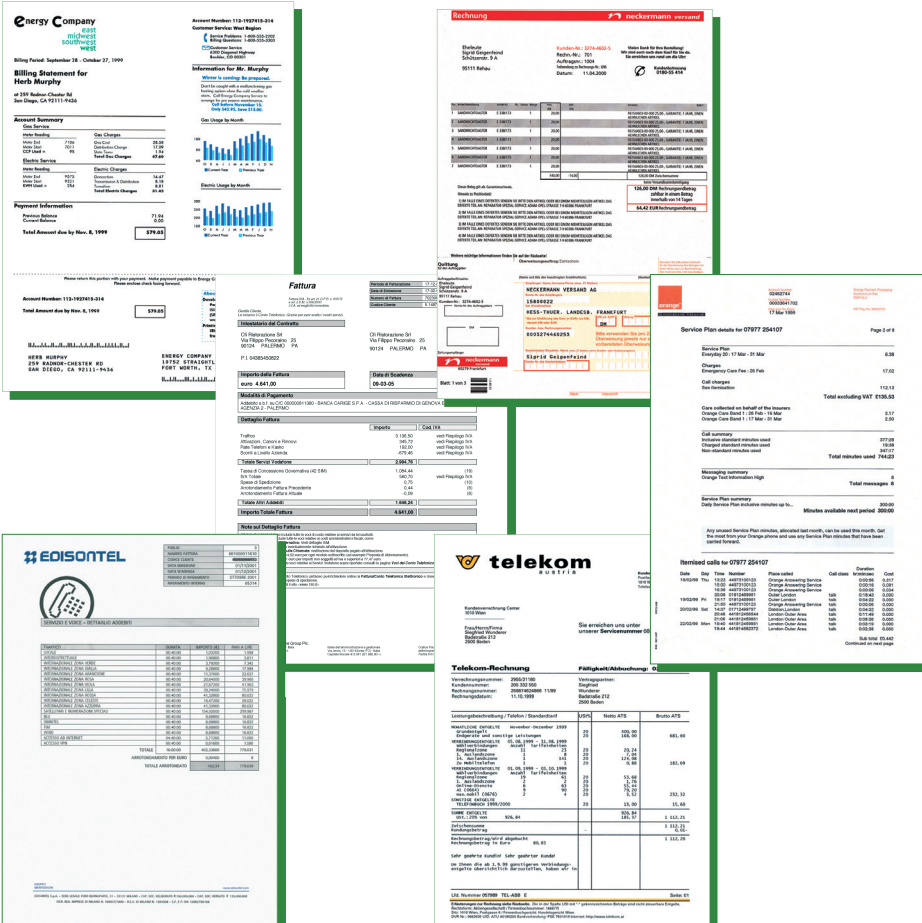
I tuoi documenti commerciali sono il tuo primo punto di contatto con i clienti. Con le funzionalità di disegno e formattazione di Papyrus puoi creare fatture personalizzate fino alla singola frase per ogni singolo destinatario. Possono essere formattati in grandi volumi in batch o on-the-fly e essere presentati sul web, inviati via e-mail o stampati su una stampante a scelta mantenendo la stessa qualità.

## Rafforzare la relazione con i clienti con comunicazione commerciale altamente personalizzata.

La fattura perfetta è logica, semplice da leggere e include tutte le informazioni rilevanti. Contiene anche dati di storico presentati in modo accattivante con grafici. Colori, grafici e font tipografici, tabelle dinamiche e messaggi marketing personalizzabili sono definiti semplicemente nel designer WYSIWYG e presentati in modo identico su web o su carta.

### Referenze di bollettazione

- Postel Italy
- Meccanografica Italy
- Telekom Austria Austria
- Belgacom/Belgacom Mobile Belgium
- Northern Telephone Canada
- Postens Mailbuuro Denmark
- debitel Germany
- T-Mobile Germany
- Mannesmann Arcor Germany
- Neckermann Germany
- Quelle AG Germany
- Stadtwerke Kiel Germany
- Stadtwerke Wuppertal Germany
- Vodafone Germany
- BEZEK Israel
- Israeli Electric Company Israel
- Maxis Malaysia
- Telephonica del Peru Peru
- Smart Communications Philippines
- Polcomtel Poland
- Singapore Telecom Singapore
- Gas Natural Spain
- Jazz Telecom Spain
- Swisscom Switzerland
- Far Eas Tone Taiwan
- Advanced Info Service Public Co. Ltd Thailand
- CAT Thailand
- Samart Corporation Thailand
- Thai Telephone & Telecommunications Thailand
- Telecomasia Thailand
- Total Access Communication Thailand
- British Telecom United Kingdom
- Orange United Kingdom
- O1 United Kingdom
- Verizon United Kingdom
- Virgin United Kingdom
- CGI USA
- AT&T USA
- Vertex USA
- Consumers Energy USA
- FirstEnergy Corp. USA
- National Grid USA



# La soluzione di Energy Corporation va oltre la bolletta

Energy Corporation è un'azienda del settore energetico integrata la cui business commerciale è focalizzato nel Midwestern degli Stati Uniti. La compagnia ha 120 anni di esperienza nella produzione, trasmissione e distribuzione di elettricità e gas naturale. Energy Corp. è una delle più grandi utilities nazionali fornendo gas naturale ed elettricità a più di 6 milioni di residenti in tutte le 68 contee del Lower Peninsula. Energy Corp, attraverso le sue filiali, è impegnata principalmente nella trasmissione di gas naturale, energia indipendente e vendita di servizi energetici.

Energy Corp. nel Luglio 2008 è andata in produzione con successo inizialmente con 13.000 clienti utilizzando Papyrus per la presentazione online delle bollette, l'invio e-mail e la stampa massiva automatica di 140.000 bollette al giorno.

L'attrattiva per il cliente è il servizio a valore aggiunto sulla presentazione della bolletta.

Il vero valore della bolletta elettronica risiede nell'opportunità di un migliore customer care. I servizi a valore aggiunto possono includere strumenti di analisi online sull'utilizzo energetico. Grazie alla liberalizzazione inizia una nuova era della comunicazione verso i clienti. Diversi stati e paesi hanno esigenze diverse. Per esempio le aziende possono esporre le frequently asked questions. Il costo di ogni chiamata è tra i 2 e i 10\$ e una riduzione delle chiamate è un'altra misura del successo. Le nuove possibilità di marketing del transpromo possono includere l'aggiunta di banner, coupon e messaggi marketing dinamici nelle bollette.

**SAP® Certified**  
Integration with SAP NetWeaver®

## In breve

- Dati da applicazioni SAP e non SAP
- 200 tipi di documenti sviluppati con Papyrus Designer
- 6 diversi tipi di bollette complesse consolidate
- Workflows multipli
- Processamento end to end di 140.000 bollette al giorno in 3.5 ore
- Formattazione, postprocessing, invio elettronico, stampa e archiviazione
- Visualizzazione on line della bolletta in PDF: 13.000 accessi utente al giorno al Papyrus -WebArchive
- Customer Care: 500 utenti di call center
- Papyrus WebPortal e 5 HTTP Adapters
- Piattaforma: HPUX Itanium
- Stampanti di produzione: IPDS e PCL
- Invio e-mail con allegati PDF

**NEW ACCOUNT NUMBER**  
8 100000200392 000000064865 0000 2056 7 000000000000 H

**IF YOU SMELL GAS, CALL US IMMEDIATELY DAY OR NIGHT AT 1-800-477-5050\***

CUSTOMER NAME: [Redacted]  
CUSTOMER STREET: [Redacted]  
CUSTOMER CITY MI 48123-1234

LANSGING, MI 48037-0001

Due Date: 10/18/07  
Total Due: \$64.86

**IN AN EMERGENCY, CALL US 24 HOURS A DAY AT 1-800-477-5050.**

For non-emergencies or information about rates and services, call 1-800-477-5050, visit us on the internet: [WWW.CONSUMERENERGY.COM](http://WWW.CONSUMERENERGY.COM), or use our 24-hour fax at 1-800-363-4636.

NAME	CUSTOMER NAME	ACCOUNT NO.	10 08 08 2008 92
SERVICE ADDRESS	Customer Street Customer City MI 48123-1234	BILLING PERIOD	08/29/07-09/27/07
		DAYS BILLED	30
		DUE DATE	10/18/07
RATE:	200H Electric Residential Service 250 Gas Residential Service	POD:	000000915564 000000915579

METER NUMBER	LOCATION	REGIN	END READ	READ TYPE	DIFF	CONSTANT	ENERGY USE	UNIT
3032501	Customer Street	67563	67961	ACT			308	KWH
25049356	Customer Street	8421	8436	ACT	15	0.1	308	MCF
TOTAL METERED ENERGY USE							308	KWH
							1.5	MCF

**ACCOUNT STATUS**

Last Month's Consumers Energy Account Balance: \$79.77  
Payment Received Sept 20 - Thank You: \$79.77-

Account Balance Before Current Charges: \$0.00

Any Payments Applied After The Billing Date Of Oct 02, 2007 Are Not Included

**CURRENT BILL**

**RATE 200H 08-29 TO 09-27**

Item	Rate	Usage	Amount
Electric Power Supply Charges			
Energy Charge	508 KWH @	0.053718	\$21.38
Power Supply Cost Recovery	308 KWH @	0.014360	\$5.72
Electric Delivery Charges			
Elec Distribution Charge	308 KWH @	0.026594	\$10.50
Delivery Surcharges <sup>1</sup>			\$1.94
Securitization Charge	308 KWH @	0.001265	\$0.50
Securitization Tax Charge	308 KWH @	0.000456	\$0.18
Pallades Plant Sale Credit	308 KWH @	0.004385-	\$1.74-
Total Electric			\$36.56

**RATE 250 08-29 TO 09-27**

Item	Rate	Usage	Amount
Gas Charges			
Customer Charge			\$9.00
Distribution Charge	1.5 MCF @	2.047000	\$3.07
Gas Cost Recovery Charge	1.5 MCF @	7.823800	\$11.74
Total Gas			\$23.81

**SALES TAX**: \$2.49

**TOTAL CURRENT BILL DUE ON OR BEFORE 10/18/2007**: \$64.86

**TOTAL AMOUNT DUE**: \$64.86

After the due date, a 2% late payment charge will be applied to the unpaid balance.

<sup>1</sup> Delivery Surcharges include the Electric Customer Choice Implementation Surcharge. If you purchase your power supply from Consumers Energy, a Security Recovery Factor and Regulatory Asset Recovery Surcharge also are included.

Elec Use/Day - This Month 13 KWH Last Year 14 KWH  
Gas Use/Day - This Month 0.050 MCF Last Year 0.054 MCF

**12-MONTH HISTORY**

	Aug 07	Jul 07	Jun 07	May 07	Apr 07
Elec-KWH	597	1010	487	351	545
Gas-MCF	1.0	1.0	0.9	1.5	7.9
					9.4
Elec-KWH	606	542	797	619	308
Gas-MCF	15.9	12.7	11.7	7.8	5.0
					1.5
					76.3

Please make any inquiry or complaint about this bill before the due date.

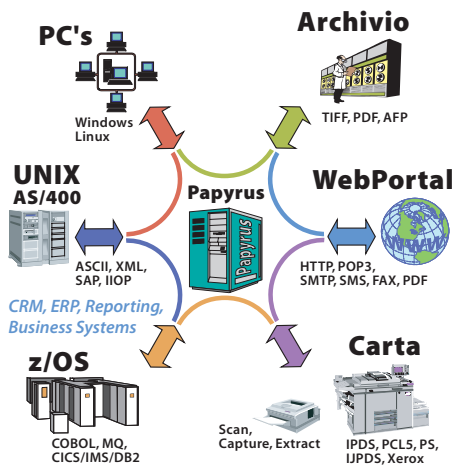
www.nrgcorp.com

## Customer care estesa - fai nuovo business con il tuo call center!

Ci sono opportunità di cross sell and upsell online utilizzando gli hyperlinks nella bolletta. Per esempio: Se sei interessato ad un nuovo prodotto - clicca qui!



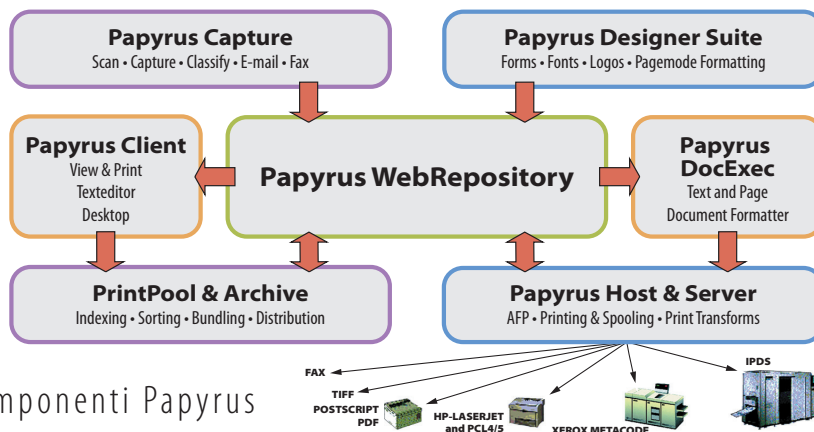
Una **soluzione completa e scalabile** per la gestione centralizzata delle applicazioni documentali per la stampa e l'output su web, come su ambienti host e client/server.



### Papyrus Document Frameworks

- Automated Document Factory
- Enterprise Application Integration
- Enterprise Output Management
- Enterprise Content Management
- Business Process Management
- Portal e Web Applications
- Change Management
- Corrispondenza
- Campaign Management
- Print Management
- Capture/Classify/Extract
- E-mail, Fax

Le aziende possono **definire, misurare e gestire** l'output su ambienti complessi ed eterogenei da punti di controllo centralizzati.



Componenti Papyrus

### Una selezione tra oltre 2000 referenze ISIS Papyrus:

Le banche utilizzano Papyrus

Citibank, Deutsche Bank, Findomestic, UBS, Credit Suisse, BNP, Banca BSI, SEC Servizi

Le assicurazioni utilizzano Papyrus

Lloyd Adriatico, Allianz, Generali, RAS, Great West Life, Sun Life, HBOS, Zürich

La sanità utilizza Papyrus

AXA, HUK, Empire Health Choice, Siemens Medical Systems, Sanitas, Hallische

Le società telefoniche utilizzano Papyrus

Bell South, SwissCom, T-Mobile, Debitel, Orange, Singapore Telecom, Belgacom

La pubblica amministrazione utilizza Papyrus

Commonwealth of Pennsylvania, European Patent Office, Stadt Düsseldorf

L'industria utilizza Papyrus

Miroglio, ENI, Avon, Bally Shoes, BASF, Canon, IKEA, Miele & Cie, Renault, Volkswagen

## 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](http://www.isis-papyrus.com)