

TECHNOLOGY INNOVATION

<ISIS Papyrus>

Einblick in das Papyrus WebRepository

Die Geschäftskommunikations- und
Prozess-Plattform für Unternehmen.
Eine neue Software- und Dienstleistungsgeneration

Erzielt Vorteile für die gesamte Organisation:

- ▶ Verbinden Sie Inhalte mit Geschäftsprozessen und ermöglichen Sie Mitarbeitern im Verkauf, Betrieb und Service bessere und schnellere Entscheidungen
- ▶ Steigern Sie Ihren Wettbewerbsvorteil durch schnellere Entwicklung und rasche Produkteinführung Ihrer Geschäftskommunikation
- ▶ Sparen Sie Zeit und Kosten durch verbesserte betriebliche Effizienz
- ▶ Profitieren Sie durch einfache Einhaltung gesetzlicher Anforderungen

Die Papyrus Plattform ist einzigartig umfassend.

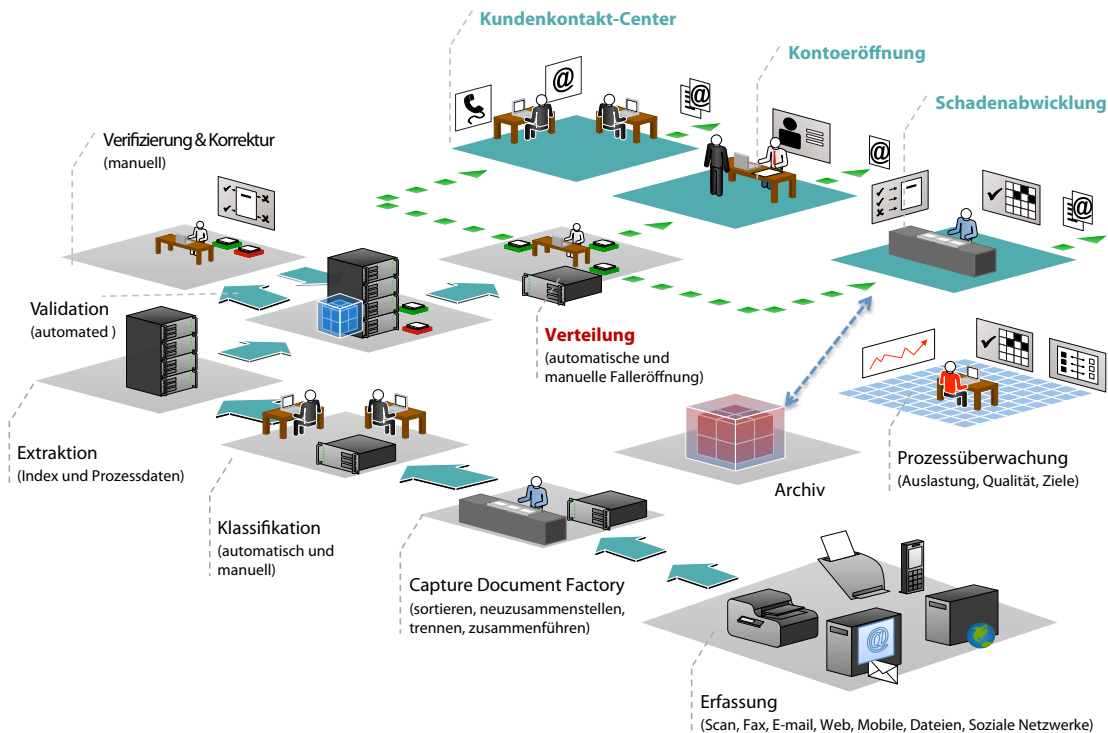
Kommunikations- und Geschäftsprozess-Plattform für Unternehmen.
Eine neue Software- und Dienstleistungsgeneration.

Papyrus integriert mit Hilfe der Papyrus EAI-Fähigkeiten alle Aspekte des ECM, CRM und BPM in eine gemeinsame SOA. Jede Organisation hat die strategische Notwendigkeit, Geschäftsprozesse auf einer Plattform zu konsolidieren, welche die AGILITÄT des Unternehmens unterstützt und nicht auf hart codierten Geschäftsprozessen beruht. Der erste Schritt zur Öffnung des Engpasses in den Geschäftsprozessen ist, ALLE ein- und ausgehenden Dokumente innerhalb einer Umgebung handzuhaben.

■ Papyrus Posteingang Framework Lösung

Bereits auf Basisniveau ist intelligente Datenerfassung von Dokumenten, E-Mails, PDFs, Fax, Web, SMS und Mobile-Inhalten eine bemerkenswert effiziente Technologie: Lesen von Dokument- und Nachrichteninhalten, Extraktion und Interpretation von Dokumentdaten, sowie Validierung erfolgt maschinell schneller, beseitigt Engpässe manueller Arbeitsabläufe und physischer Dokumentenbearbeitung und ermöglicht sofortige Übertragung der erfassten Information ins Archiv und Posteingang der Fachbereichsmitarbeiter.

Papyrus Multikanal-Capture erreicht eine Datenfeldextraktion von durchschnittlich 85% für unstrukturierte und 99,9% für strukturierte Informationen und handhabt simultan verschiedene Sprachen, Dokumente- und Nachrichtenformate. Die Lösung verbindet Mitarbeiter, Prozesse und Anwendungen und stellt Informationen dem Kundenservice in Echtzeit bereit.



■ Intelligente Multikanal-Erfassung der eingehenden Kommunikation integriert mit Human Workflow

Alle eingehenden Kommunikationskanäle werden durch eine einzige Definition und durch Ereignisse verwaltet: Eingangspost durchläuft verschiedene Schritte von Klassifizierung, Erkennung und Datenextraktion bis zur Validierung und Verteilung an Benutzer in verschiedenen Abteilungen. Integrierte Workflowfähigkeiten und überwachtes Lernen der intelligenten Papyrus Datenerfassungstechnologie optimieren kontinuierlich das System und führen zu besseren Resultaten in geringerer Zeit, reduzierten Arbeitskosten und optimieren den Einsatz vom menschlichen Know-how.

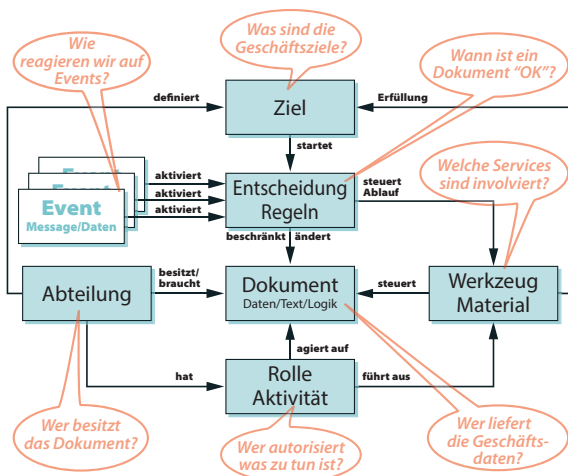
Eigenschaften und Vorteile der Framework Lösung:

- Jede Eingangspost ist ein in der Organisation bekanntes eingehendes Ereignis
- Ein intelligenter Erfassungsprozess extrahiert relevante Informationen aus strukturierten und unstrukturierten Dokumenten
- Eine neue Nachricht eröffnet automatisch einen Fall, oder sie wird einem bereits bestehenden Fall zugeordnet
- Autorisierte Geschäftsanwender eröffnen manuell neue Geschäftsfälle
- Ein automatisches status- und ereignisgesteuertes Antwortmanagement
- Archivierung des vollständigen Geschäftsfalles, aller Inhalte und sämtlicher Prozesse

Schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen, Beschwerden und Ausnahmebehandlung bewirkt Kundenzufriedenheit. **Adaptives Case Management (ACM)** erhöht Produktivität, senkt Kosten und steigert Zeiteffizienz, da Kommunikation, Prozess, Regeln und Dokumente nahtlos in Geschäftsanwendungen integriert sind.

■ Papyrus Business Process Management

Kommunikation kann ein Dokument, ein Dialog, ein Sticker auf einem Dokument, ein Datensatz, eine E-Mail oder eine Sprachnachricht sein - all das wird von Geschäftsprozessen gesteuert. Der Papyrus Prozess-Engine verwendet zur Prozesssteuerung nicht ein prozedurales Flussdiagramm, sondern das status- und ereignisgesteuerte Papyrus BPM. Dies minimiert Probleme mit parallelen Aktivitäten und starrer Abfolge an Prozesssequenzen. Prozessänderungen werden von autorisierten Geschäftsanwendern definiert und im zentralen WebRepository verwaltet und abgelegt.



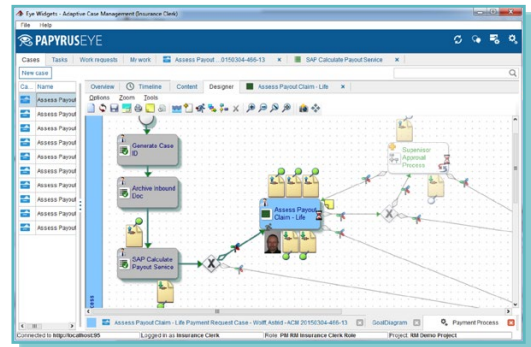
Dokument = Inhalt = Prozess

Vorteile und Nutzen:

- Weniger Prozessabstimmung und -Korrektur, weil ein unvorhersehbares Ereignis den Prozess nicht ungültig macht
- Änderungen an Status- bzw. Ereignisdefinition eines Elements bewirken eine automatische Aktualisierung aller verbundenen Prozesse
- Prozessänderungen erfolgen ohne Java-Programmierung
- Keine Programmierung von Dialogen erforderlich

■ FALL-Arbeit: Ermächtigung der Fachbereichsmitarbeiter

Fachbereichsmitarbeiter sind unter ständigem Effizienzdruck. Eine ganzheitliche 360° Sicht auf den Kunden - mit Status, Inhalt, Aufgaben, Dokumenten, Regeln und adaptiven Prozessen - erzielt das beste Kundenerlebnis. Im digitalen Zeitalter wird die Arbeit nicht durch routinemäßige Tätigkeiten dominiert, sondern durch kollaborative, wissensarbeiterzentrierte Aktivitäten – unvorhersehbare Ereignisse sind die Norm. Die Papyrus Plattform bietet eine breite Palette an Geschäftslösungen und Prozessen - von vollautomatisierten, über dynamische, bis hin zu völlig unstrukturierten – die regelbasiert und durch ad-hoc Inhaltseingang (Scans, E-mails, Social Media, etc.) angestoßen werden.

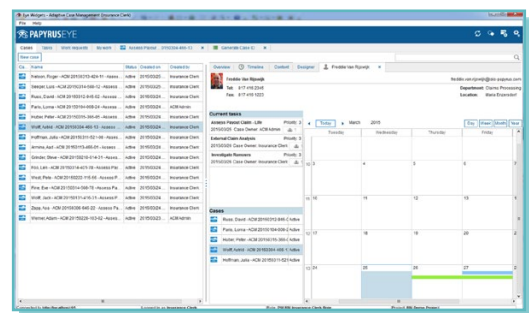


Fall-Team – Wer hat die Aufgabe akzeptiert?

ISIS Papyrus Leistungsversprechen:

Höhere Qualität und Geschwindigkeit bei Fallerledigung

- Kollaboratives Arbeiten und Aufgabenverwaltung basierend auf Benutzerprofil
- Adaptive und zielorientierte Geschäftsprozesse zur Unterstützung der Ausnahmebehandlung
- Eine ganzheitliche 360° Sicht auf den Kunden
- Out of the Box – Die ACM Framework Lösung reduziert Projektlaufzeit und Kosten um die Hälfte



Team-Mitglieder: Kollaboratives Arbeiten

■ Typische Anwendungsfälle

Kundenserviceanfragen beziehen sich oft auf vertragliche Verpflichtungen und Service-Level-Erwartungen und beinhalten eine Vielzahl an Workflows und Inhalten. Durch eine Gesamtaktivitätsansicht fallen lästige Suchzeiten weg. Das Ergebnis ist ein umfassender Kundenservice zu reduzierten Kosten: Versicherungs- und Gesundheitsansprüche, Garantie- und Lieferabwicklung und Zahlungsprozesse profitieren von Kontrolle und Compliance.

Ereignis-Management-Fälle bedürfen aufwendiger Kollaboration und sind datenintensiv. Der Prozess ist ad-hoc, nicht planbar und situationsabhängig: Auto- und Arbeitsunfälle, Katastrophen, Erkrankungen und Patientenversorgung folgen keinem festgesetzten Skript.

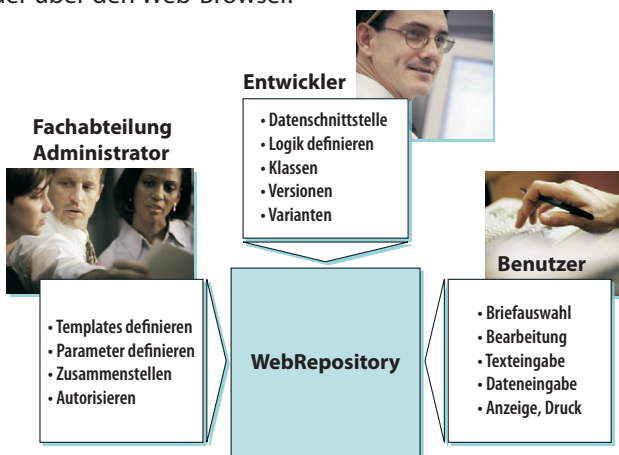
- Neukunden On-Boarding
- HR On-Boarding
- Projektmanagement
- Lead Management – vom Erstkontakt über Interessenten zum Käufer

Intelligentes Dokumentendesign + Kanalübergreifende Ausgabe + Ermächtigung der Fachanwender

Einsatzbereite Papyrus Framework Lösungen garantieren schnelle Implementierung. Sie unterstützen bei der Gestaltung von Dokumenten durch anspruchsvolles Design und intelligentem Layout und helfen so, die Anforderungen des digitalen Zeitalters mit „Zwei-Wege“ Kommunikation über alle Kanäle hinweg zu erfüllen.

■ Papyrus Geschäftskorrespondenz Framework Lösung

Die zentrale Verwaltung aller Dokumentenbausteine im WebRepository sichert Konsistenz und Wiederverwendbarkeit. Nicht-technische Fachadministratoren arbeiten mit der IT Abteilung zusammen und verwenden die Papyrus Korrespondenz Framework Lösung zur Erstellung von hochpersonalisierten Dokumentvorlagen und -bausteinen. Fachbereichsanwender benötigen keine technischen Kenntnisse und arbeiten mit dem Papyrus Client/Desktop oder über den Web-Browser.

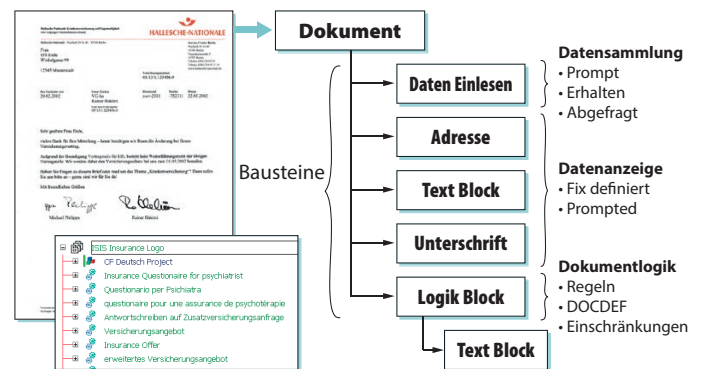


Die Korrespondenz Framework Lösung bietet Funktionalitäten für Administratoren und Fachanwender und entlastet die IT Abteilung vom zeitintensiven Dokumentensupport. Fachabteilungen erstellen und verwalten eigenständig Inhalte, Vorlagen und Ressourcen für Batch-, Online-, Interaktiv- und On-Demand-Geschäftskorrespondenz. Intelligentes Design von Vorlagen und Bausteinen ermöglicht Mehrkanalausgabe anhand einer Definition mit Interaktivität und Echtzeit-Feedbackschleife.

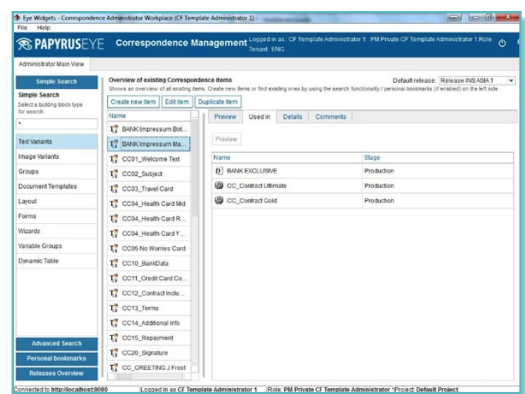
Vorteile und Nutzen:

- Konsolidierung der Dokumentenausgabe
- Ermächtigung der Fachbereichsanwender
- Interaktivität ist Bestandteil der Lösungsarchitektur
- Generierte Dokumente können editierbare Blöcke zur Bearbeitung seitens der Endkunden beinhalten
- Ein intelligentes Design ermöglicht Wiederverwendung für batch/online/interaktiv/on-Demand-Dokumente
- Optimales Look & Feel auf jedem Ausgabekanal

■ Dokumenterstellung aus wiederverwendbaren Elementen



Wiederverwendbarkeit von Bausteinen (Texte, Tabellen, Formulare, Unterschriften, Logik, Daten) wird durch effektives und effizientes Design erreicht und ist für alle Geschäftsdokumententypen anwendbar. Zwecks einfacher Wartung der Bausteine wird jedes Element dort angezeigt, wo es verwendet wird. Eine Expertensuche ermöglicht anhand von Klassifizierungsinformationen wie Autor, Erstellungszeit, Sprache usw. eine rasche Auffindbarkeit der Bausteine.

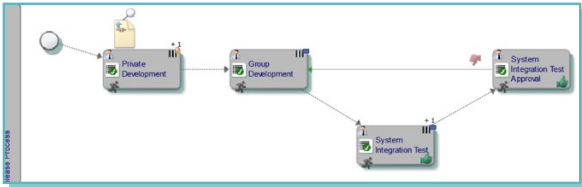


Vorteile und Nutzen:

- Die Anzahl an Formularen und Vorlagen wird durch die Dokumentenbausteinstruktur stark reduziert
- Corporate Design und -Identity wird durch die Wiederverwendung von Elementen garantiert
- Elementänderungen erfolgen zentral und wirken sich automatisch dort aus, wo das Element genutzt wird
- Die Funktion „Verwendet in“ ermöglicht eine sehr einfache Wartung der Bausteine

Change und Release Management - Versions- und Validierungskontrolle

Papyrus Change Management führt definierte Benutzerrollen (LDAP) und Policies auf Grundlage von Versions- und Variantenkontrolle des Dokumentelements (z.B. Marketingtext gültig von/bis) aus. Durch Einsatz des modernen Status-Engines des WebRepository wird das Dokument automatisch vom elektronischen Agenten des Systems durch verschiedene Stati und Change Management Prozesse bewegt (private Entwicklung/öffentliche Entwicklung/Test/Freigabe/Produktion). Die Versionierung aller Elemente gewährleistet, dass die korrekte Version mit gültiger Validierung vom System für die Produktion verwendet wird.



Vorteile und Nutzen:

- Absolute Kontrolle über Änderungen in allen Phasen der Dokumentenanwendung
- Versionierung und Validierung aller Ressourcen und Bausteine gewährleistet hochwertige Ausgabe und vermeidet Fehler
- Terminisierung: Jedes Element kann jeder Zeit für zukünftige Produktion entwickelt, getestet und freigegeben werden
- Jedes Element kann automatisch für die Produktion aktiviert und bei Zeitablauf deaktiviert werden

Zentrale Ressourcensammlung und Verwaltung von Schriften und digitalen Assets

Alle Unternehmensschriftarten werden zusammen mit ihren Codepages und Zeichensätzen in einer zentralen Ressourcensammlung als Objekte gespeichert und über die gesamte Prozesslebensdauer der Dokumente durchgehend verwendet. Papyrus unterstützt sowohl SBCS (Deutsch/Englisch/Französisch) als auch DBCS (Chinesisch/Japanisch). Ein Dokument kann mehrere Sprachen beinhalten oder in mehreren Sprachen mit Hilfe der Papyrus WebRepository-Variantenkontrolle erstellt werden.

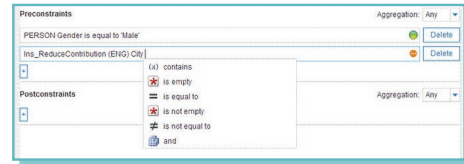


Vorteile und Nutzen:

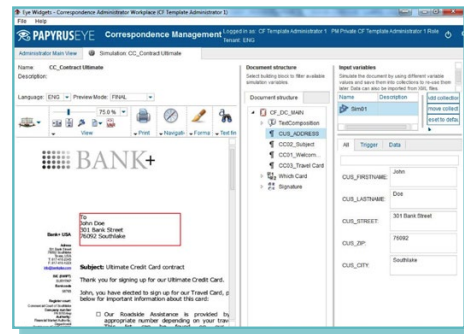
- Kundenkommunikation unabhängig von Sprache
- Schnelle und einfache Realisierung der Dokumente mit verschiedenen Sprachvarianten

Bearbeitung von Regeln mittels natürlicher Sprache

Das WebRepository speichert und verwaltet alle Geschäftsregeln für das Dokument und seine Geschäftsprozesse. Fachanwender setzen, definieren und ändern Geschäftsregeln in natürlicher Sprache. Diese definierten Regeln können für verschiedene Dokumentenanwendungen und deren Prozesse wiederverwendet werden. Regeln können sich auf einen Prozess oder eine Variable beziehen, die Dokumentstruktur ändern und ein Dokument einschränken.



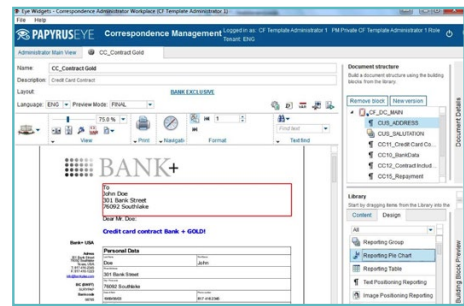
Simulationsoptionen für den Test von Daten und Regeln durch Fachabteilungen



Vorteile und Nutzen:

- Regeln werden mittels natürlicher Sprache ohne Programmierung erstellt und angewandt
- Unterstützung durch die IT-Abteilung ist nicht erforderlich
- Einfache Bereitstellung von Regeln
- Regeln werden zentral verwaltet und geändert
- Regeln können mit Daten simuliert und geprüft werden

Schnelle Erstellung von neuen Vorlagen durch die Fachabteilungen

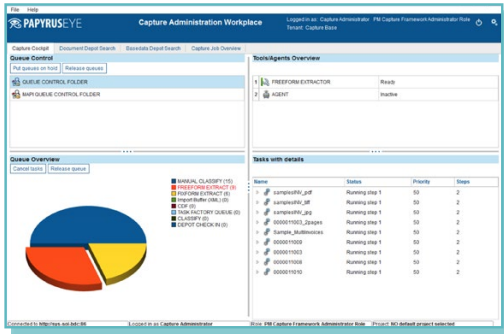


Vorteile und Nutzen:

- Schnelle Dokumenterstellung durch Nutzung bestehender und neuer Elemente
- Jeder Anwender erstellt hochpersonalisierte Geschäftsdokumente
- Einfache WYSIWYG Dokumenterstellung durch Fachanwender
- Durchsetzung von Unternehmensstandards (CD/CI)
- Erfüllen von Compliance und gesetzlichen Anforderungen

■ Plattformübergreifendes Job Management - Eingangs- und Ausgangskanäle

Autorisierte Anwender haben die Möglichkeit zur zentralen Prozessüberwachung und Verwaltung von Druck, eVersand und Eingangspost.

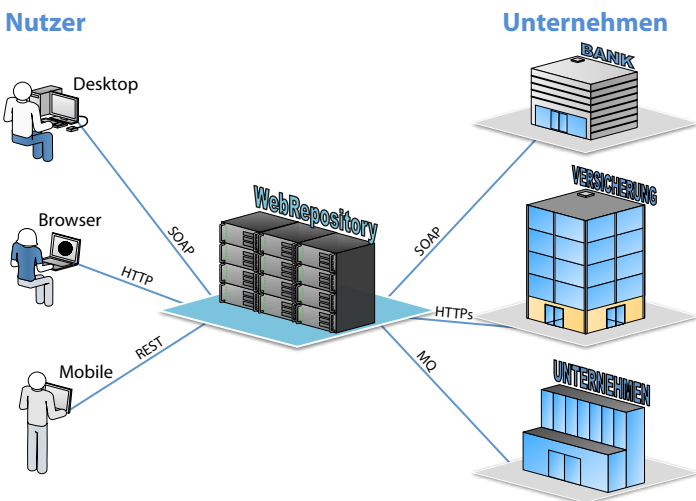


Vorteile und Nutzen:

- Zentrale Administration und Verwaltung aller Jobs (ein- und ausgehende Post/Kommunikation) auf allen Betriebssystemen, Plattformen und Hardware
- Übersichtliche und einfache GUI für den Betrieb: Rasch erlernbar, Resultate in kürzerer Zeit und mit weniger Fehlern

■ Datei- und Nachrichten basierte SOA-Integration

Die Papyrus Plattform ist vollständig SOA-kompatibel und bietet eine Vielzahl an Standardadaptern zur flexiblen Zusammenführung von Geschäftsdaten, Prozessen und Dokumenten. Diese Adapter sind plattform- und compiler-unabhängig und benötigen keine Java oder .NET-Programmierung. Typenmanager sind native Schnittstellen und datenbankunabhängig.



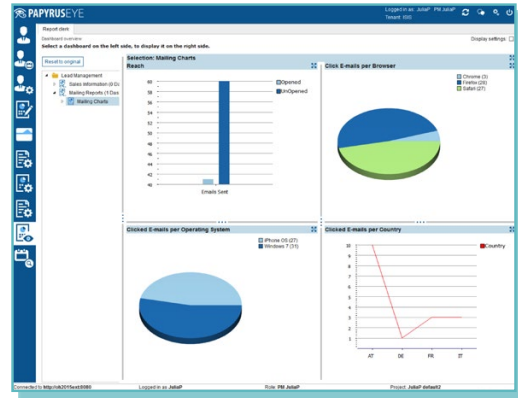
Papyrus Adapter

- MQ-Series ■ Mainframe – JES 2/3, CICS ■ XML & File ■ SAP Output management (XOM) ■ HTTPs ■ SOAP ■ E-mail (SMTP, POP3, SMS) ■ Fax ■ LDAP für Autorisierung (Active Directory, RACF) ■ SharePoint ■ CMIS ■ VOIP ■ Social, Mobile, REST

Papyrus TypeManager

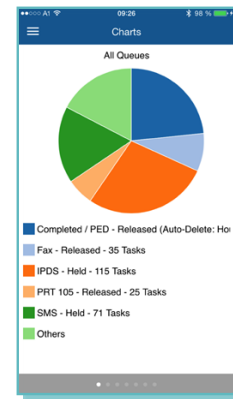
- DB/2 ■ Oracle ■ MS-SQL

■ Mailing Status Bericht

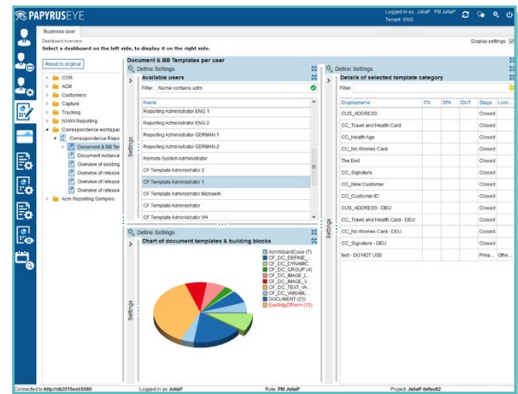


- Geöffnete E-mails ■ Zeitpunkt der E-mail Öffnung ■ E-mail Client ■ Klickraten ■ Bounces ■ Geklickte Links ■ Klickzeiten

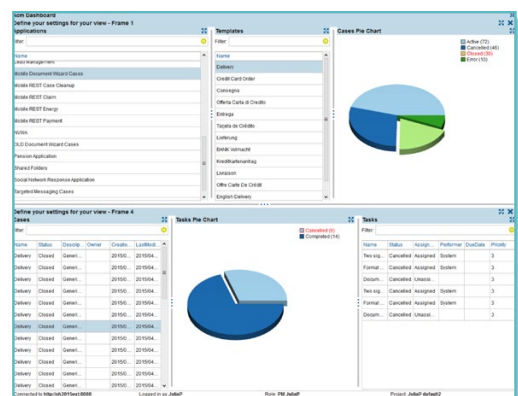
■ Berichte verfügbar auch auf mobilen Geräten



■ Berichte pro Benutzer und Dokumentvorlage

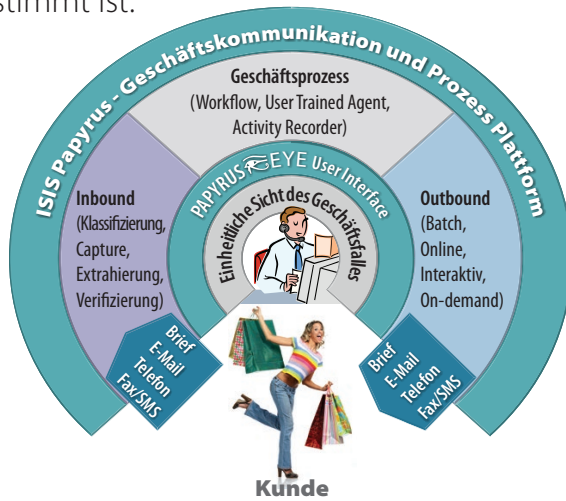


■ Geschäftsfallmanagement-Berichte



Eine Firma – Eine Stimme

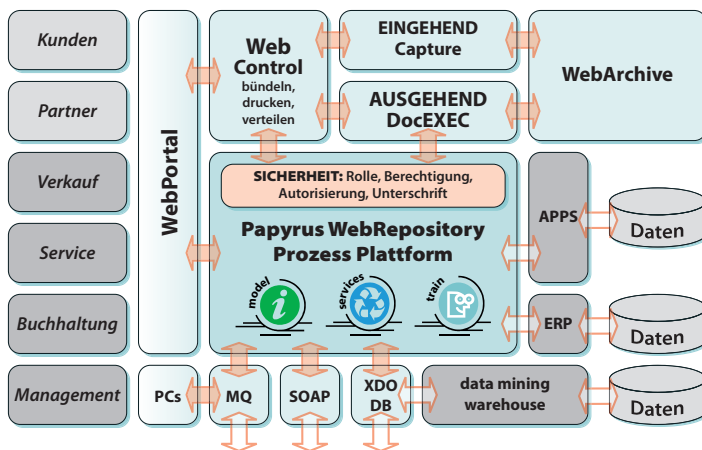
Die Papyrus Plattform ermöglicht es Unternehmen Dokumentressourcen, Daten und Definitionen für alle Typen von Geschäftsdokumenten und Nutzer zentral zu verwalten, zu pflegen und bereitzustellen, sodass sämtliche Geschäftskorrespondenz genau auf Corporate Design und Identity abgestimmt ist.



Eine konsolidierte Kundensicht

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.

Papyrus Objects ist echte Innovation.



Papyrus WebRepository Konsolidierung

Das Papyrus WebRepository definiert, steuert und verwaltet zentral alle Metadaten für alle Schnittstellen und alle Elemente eines Geschäftsfalles. Ein Repository ist immer eine Managementumgebung für Anwendungsdefinitionen. Es enthält nur Metadaten und keine Instanzen. Demgegenüber nutzt ein Archiv Index-Tabellen, um nach Instanzen zu suchen, kann aber Anwendungen nicht verwalten.

Patente:

ISIS Papyrus hat zwei Patente für das Papyrus System, eines für OO-verteilte Transaktionen und das andere für den User Trained Agent.

US Patent no. 6848109

OO-distributed transactions

Patent Pending - 60/865,078

User-Trained Agent

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

Eine einzige Systemlösung oder einfach die Funktionen, die Sie benötigen