

TECHNOLOGY INNOVATION

<ISIS Papyrus>

Entrando en Papyrus WebRepository

La Plataforma Corporativa de
Comunicaciones y Procesos de Negocio.
Un nuevo Concepto de software y servicios.

Ofreciendo ventajas para toda la organización.:

- ▶ Aprovechamiento de oportunidades inmediatas conectando el contenido con los procesos de negocio y facilitando a los equipos la toma de decisiones, más rápidas y mejores en operaciones, ventas y servicios
- ▶ Incremento de las ventajas competitivas con desarrollos más ágiles de las comunicaciones de negocio y lanzamiento de nuevos productos con mayor rapidez
- ▶ Ahorro de tiempo y costes gracias a operaciones más eficientes
- ▶ Facilidad en el cumplimiento de normas reguladoras

La Plataforma Papyrus es única y completa.

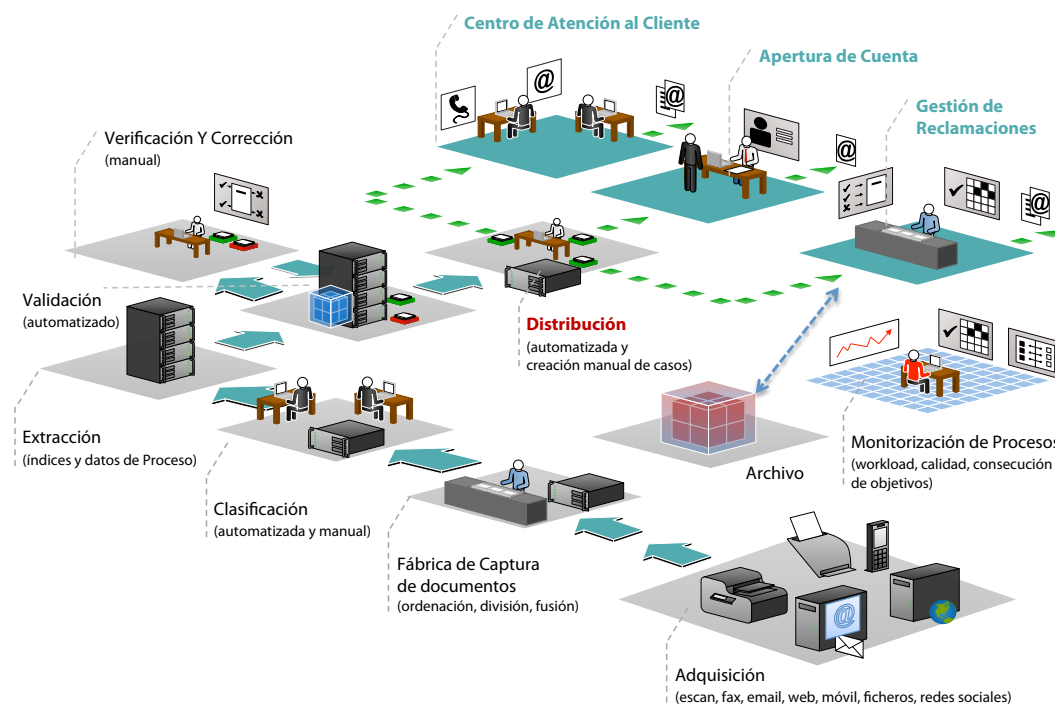
La Plataforma Corporativa para las Comunicaciones y Procesos de Negocio. Un nuevo concepto de software y servicios.

Papyrus integra todos los aspectos ECM, CRM y BPM dentro de un SOA común utilizando las capacidades de su plataforma. Cada organización tiene la necesidad estratégica de consolidar los procesos de negocio en una arquitectura que no penalice la AGILIDAD de la organización por tener procesos de negocio con codificaciones manuales. El primer paso y esencial para desatascar el embotellamiento de los procesos es gestionar TODOS los documentos de entrada y de salida dentro de un mismo entorno.

■ Solución Papyrus Framework para Procesado de Mails de Entrada

Incluso a nivel básico, la captura inteligente de datos – de documentos, e-mails, PDFs, fax, Web, SMS y contenido móvil – es una tecnología extraordinaria: leer el contenido del documento y del mensaje, extraer e interpretar los datos del documento, y validarlo más rápidamente que un ser humano; eliminar atascos en flujos de trabajo manuales y gestión del documento físico; y habilitar la transferencia instantánea de la información capturada al sistema de almacenamiento y a la bandeja de entrada del profesional que pueda tratarlo en la organización.

Ahora piense que Papyrus es una solución multicanal de captura, que consigue una media de extracción de datos del 85% para información desestructurada y del 99.9% para información estructurada, gestiona múltiples idiomas, formatos de documentos y mensajes y está soportada por una solución completa que conecta su equipo, sus procesos y aplicaciones con la información que necesitan 'ad hoc' cuando están dando servicio a un cliente.



■ Captura inteligente Multicanal de datos de entrada integrada con flujo de trabajo manual

Todos los canales de comunicación de entrada pueden ser gestionados con una única definición y por eventos – enrutamiento de correo a través de los diferentes pasos de clasificación, reconocimiento y extracción de datos para su validación y distribución a los usuarios de diferentes departamentos. Nuestras capacidades de flujo de trabajo integrado y el aprendizaje que garantiza nuestra tecnología inteligente de captura de datos mejora continuamente el sistema para obtener resultados más hábiles para reducción de tiempos en los ciclos de trabajo y maximizando el capital humano.

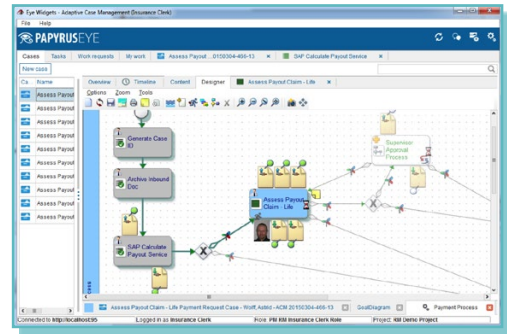
Características y Ventajas de la Solución Framework:

- Cada correo recibido en la organización es un evento registrado en la entrada
- Un proceso inteligente de captura extrae la información relevante de formularios estructurados o no
- Un nuevo mensaje abre un caso automáticamente, o el mensaje es redirigido a un caso ya existente
- Los usuarios autorizados por Negocio pueden abrir un caso manualmente
- Se puede automatizar un paso de gestión de respuestas según un estado o un evento
- Se almacena el caso completo, contenido y proceso

Los expedientes de Clientes, como consultas, quejas y gestión de excepciones, facilitan su satisfacción y se traducen en costes menores para las empresas. **Adaptive Case Management (ACM)** evita la pérdida de tiempo y asegura la productividad ya que las comunicaciones, los procesos, reglas y documentos pueden ser integrados con las aplicaciones de negocio.

■ Papyrus Business Process Management

Una comunicación puede ser un documento, un diálogo, una etiqueta del documento, un registro de datos, un e-mail o un mensaje de voz y todos son susceptibles procesos de negocio. El motor de procesos de Papyrus no requiere un diagrama gráfico de flujo para definir el proceso sino que está condicionado por estados y eventos para evitar problemas asociados a actividades paralelas y a la secuencia rígida de un procedimiento. Este proceso guiado por estados y eventos no requiere bloques complejos de decisión ni bucles de escucha de eventos. Todos los cambios en los procesos se definen con la ayuda de un Desktop y se almacenan de manera centralizada en el componente Papyrus WebRepository.

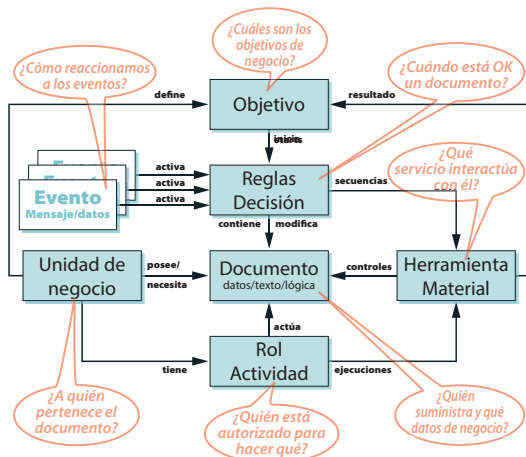


Equipo del Caso – ¿Quién acepta la Tarea?

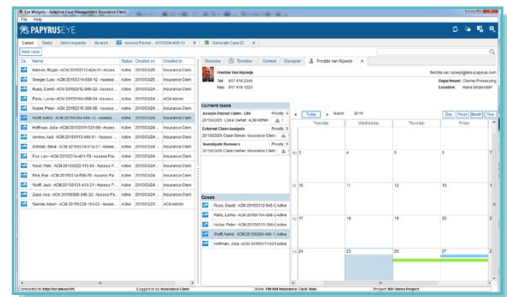
Propuesta de valor ISIS Papyrus:

Calidad y rapidez en la gestión del caso

- Trabajo colaborativo y gestión de tareas basada en perfiles de usuario
- Procesos de Negocio que se adaptan y se fijan en objetivos que soportan la gestión de excepciones
- Vista holística del cliente de 360°
- La solución “Out of the Box – ACM Framework” acorta el tiempo y el coste de un proyecto a la mitad



Documento = Contenido = Proceso



Miembros del equipo: Trabajo Colaborativo

Beneficios/Objetivos a lograr:

- Menos procesos de ajuste y corrección ya que una secuencia con un evento impredecible no invalida el proceso
- Los cambios en el motor de estados y en la definición de eventos se actualizarán automáticamente en todos los procesos que utilicen estas piezas
- Los cambios en los procesos no requieren codificación Java
- No se requiere programación de diálogos

■ Gestión de Casos: Facilitar el trabajo al profesional del negocio (Empoderamiento)

Las personas que conocen el negocio están bajo una presión constante para que rindan de manera más eficiente. Una vista holística del cliente de 360° - con el estado, contenido, tareas, documentos, reglas y procesos que puedan adaptarse - conseguirá la satisfacción del cliente. En la Era Digital las actividades no rutinarias y centradas en el profesional que conoce el negocio marcarán el trabajo en su organización - las excepciones son la norma. La Plataforma Papyrus proporciona un rango completo de soluciones utilizando procesos directos y dinámicos para atender flujos sin estructura gobernados por reglas y condicionados por la llegada de contenido ad-hoc, documentos escaneados, e-mails, o contenido de redes sociales.

■ Casos prácticos Típicos

Casos de Petición de Servicios implica obligaciones contractuales y expectativas de nivel de servicio. Estos casos se componen de flujos de trabajo y abundantes contenidos pero con una visión total de la actividad, los molestos tiempos de búsqueda desaparecen. El resultado es un servicio completo al cliente con menor coste: Reclamaciones en Seguros de Asistencia Sanitaria, cumplimiento de entrega, garantías y procesos de pago se benefician de este control.

Casos de Gestión de Incidencias requiere un alto nivel de colaboración y no pueden predecirse las fechas. Estos casos contienen gran cantidad de datos y el proceso es altamente 'ad-hoc' y estacional: Accidentes de coche y laborales, desastres, las enfermedades y el cuidado del paciente no siguen ningún guión.

- Alta de Clientes
- Alta de Recursos Humanos
- Gestión de Proyectos
- Gestión de Cuentas y Clientes – desde contacto a oportunidad y a proyecto

Diseño Inteligente del Documento + Entrega a Canales Transversales + Fortalecimiento del Negocio

Las soluciones Papyrus Framework garantizan implementaciones rápidas. Le facilitan mejorar sus documentos con un diseño sofisticado e inteligente que permiten alcanzar los requerimientos de la Era Digital con comunicaciones bidireccionales a través de todos los canales posibles.

■ Papyrus Correspondence Framework Solution

La administración centralizada de todos los bloques de texto del documento dentro de WebRepository asegura consistencia y reutilización. Administradores de Negocio No-Técnicos trabajan en colaboración con IT y utilizan la Solución Papyrus Correspondence Framework para crear y montar las plantillas de los documentos y los bloques de texto. Los profesionales de negocio requieren poder trabajar sin necesidad de contar con un perfil técnico y pueden hacerlo utilizando Papyrus Client/Desktop o un Navegador Web.

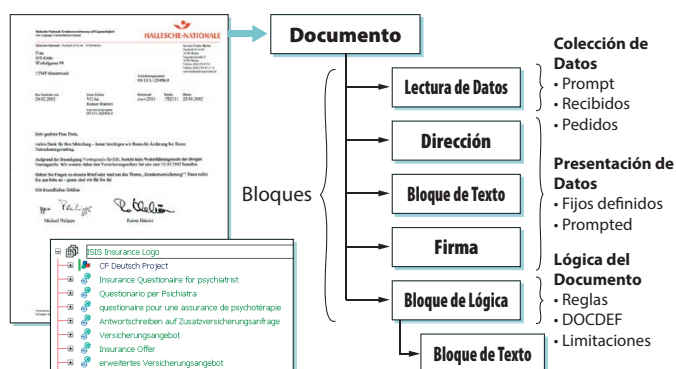


La Solución Correspondence Framework proporciona capacidades para usuarios finales y administrativos, liberando a IT del tiempo de soporte en el diseño del documento. Los equipos de Negocio están autorizados para crear y gestionar el contenido, plantillas y recursos para la producción batch, online, interactiva y on-demand para la correspondencia. Un diseño inteligente de las plantillas y de los bloques permite disponer de salida multicanal con interactividad y de un bucle de retroalimentación en tiempo real.

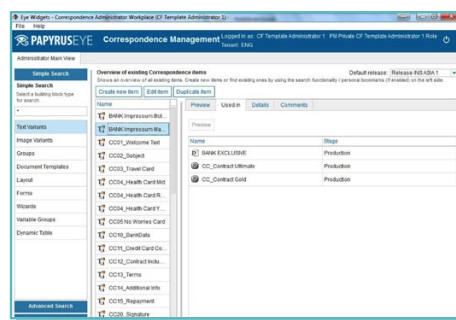
Beneficios/Objetivos a lograr:

- Consolidación de los documentos de salida
- Capacitar a Negocio
- Interactividad dentro de la arquitectura
- Cada documento generado puede tener también bloques interactivos para la edición por parte de un usuario final
- Diseño único dinámico y reutilizable para documentos batch/online/interactivos/on demand
- Aspecto optimizado para cada canal de entrega

■ Composición del Documento desde elementos reutilizables



La metodología consiste en un diseño efectivo y eficiente que permite la reutilización de diferentes bloques (textos, tablas, formularios, firmas, lógica, datos) para muchos y diferentes tipos de documentos corporativos. Para un mantenimiento más sencillo de los bloques cada elemento muestra dónde está siendo utilizado. Una búsqueda avanzada proporciona información almacenada como taxonomía (autor, fecha de creación, idioma, etc).

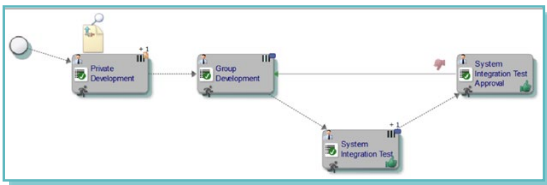


Beneficios/Objetivos a lograr:

- Los formularios y plantillas se reducen de forma considerable con la estructura de bloques del documento (building blocks)
- Se garantiza la Identidad Corporativa en el diseño gracias a la reutilización de elementos
- Los cambios en los elementos se hacen una única vez y se implementan automáticamente allí donde el elemento es utilizado
- La función 'utilizado-en' hace que el mantenimiento de los bloques sea sencillo

■ Gestión de Cambios y de Releases - Control de Versiones y de Validaciones

La gestión de cambios de Papyrus verifica los roles de usuario definidos (LDAP) y las políticas de controles de versión y de variantes de los elementos del documento (p.e. texto de marketing, válido desde/hasta). Gracias al uso del motor de estados de Papyrus WebRepository, el documento se mueve automáticamente conforme a los agentes, estados y procesos de gestión de cambios (desarrollo privado/ desarrollo público/ pruebas/aprobación/producción). El versionado de todos los elementos asegura que el sistema utilice en producción la versión correcta con su correspondiente validación.



Beneficios/Objetivos a lograr:

- El sistema tiene control para aplicar los cambios al documento en cualquier estado del mismo
- El versionado y validación de todos los recursos y building blocks asegura la calidad de la salida y la prevención de errores
- Optimiza el tiempo de trabajo: Se puede desarrollar cualquier elemento, testear y aprobar para poner en producción en una fecha futura
- Un elemento puede ser activado automáticamente para producción y desactivado cuando la fecha haya expirado

■ Colección de Recursos Centralizada y Gestión de Fuentes y de Recursos Digitales

Se almacenan todas las fuentes con sus codepages y caracteres utilizados en cualquier tipo de documento de negocio en una colección de recursos centralizada que se trata como un objeto más y se utilizan en todo el proceso del documento de principio a fin. Los usuarios pueden seleccionar únicamente los recursos que se han dejado disponibles en la colección de recursos. Papyrus soporta tanto requerimientos de idioma SBCS (Alemán/Inglés/Francés/Español) y DBCS (Chino/Japonés). Un documento puede incorporar múltiples idiomas o puede producirse en múltiples idiomas utilizando el control de variantes del versionado en Papyrus WebRepository.



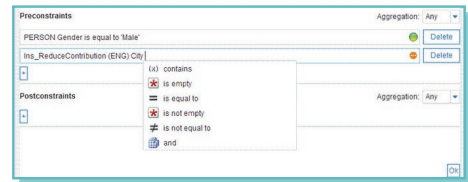
Beneficios/Objetivos a lograr:

- Conectar con el cliente independientemente de su idioma
- Implementación rápida y sencilla de diferentes lenguas en un documento

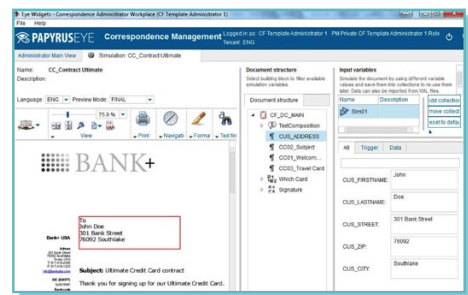
■ Edición de Reglas en Lenguaje Natural

Papyrus WebRepository almacena y gestiona todas las reglas de negocio necesarias para el documento y sus procesos de negocio. Los profesionales pueden configurar, definir y cambiar las reglas de negocio en lenguaje natural. Estas reglas definidas pueden ser reutilizadas en diferentes aplicaciones de documentos y sus procesos.

Las reglas pueden aplicarse a un proceso o a una variable, pueden modificar la estructura del documento y pueden limitarlo si se desea.

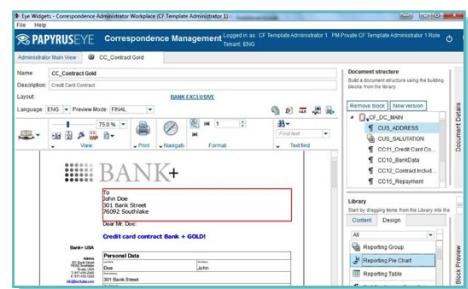


Opciones de simulación por los equipos de negocio para pruebas con datos y reglas



Beneficios/Objetivos a lograr:

- No es necesario conocer lenguajes de programación para las reglas
- No son imprescindibles los departamentos de IT
- El desarrollo de reglas es sencillo
- Las reglas se mantienen y modifican de manera centralizada
- Las reglas se pueden verificar con datos de simulación y probar en la GUI



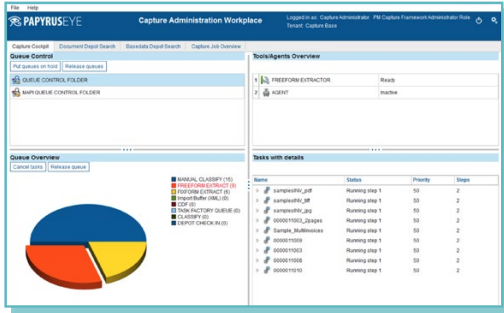
■ Montaje rápido de una nueva plantilla por los equipos de negocio

Beneficios/Objetivos a lograr:

- Creación rápida del documento utilizando elementos existentes y creando nuevos elementos
- Cualquier usuario puede crear documentos de negocio altamente personalizados
- Montaje sencillo WYSIWYG de una carta por parte de un profesional de negocio
- Cumplimiento de estándares corporativos (CD/CI)
- Cumplimiento de normas reguladoras y de conformidad

Gestión de Trabajos Multiplataforma - canales de entrada y de salida

Los usuarios autorizados tienen supervisión y administración centralizada de su sistema de impresión, de los canales de entrega (e-delivery) y del correo entrante mediante la monitorización de los procesos.

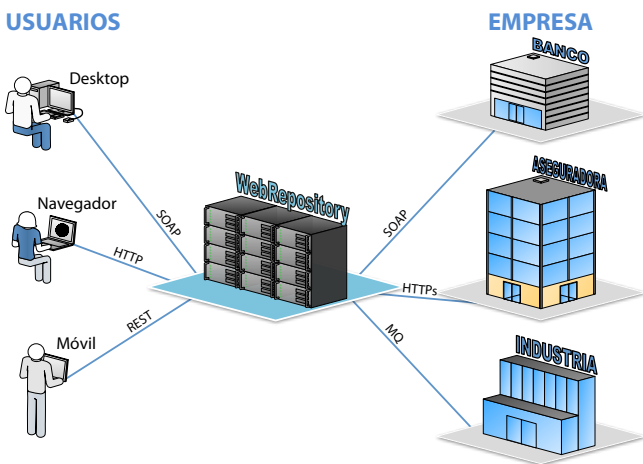


Beneficios/Objetivos a lograr:

- Administración y gestión centralizada de todos los trabajos (correo de entrada y de salida) en todos los sistemas operativos, plataformas y hardware
- La GUI simplifica el trabajo de las operaciones - sencillo aprendizaje en menos tiempo y con menos errores

Integración con SOA con uso de Ficheros y/o Mensajes

La Plataforma Papyrus es totalmente compatible con SOA y proporciona variedad de Adaptadores como software estándar para garantizar la integración flexible entre los datos de negocio, los procesos y los documentos. Estos Adaptadores son independientes de plataforma y de compilación y no requieren programación Java o .Net. Los Typemangers son interfaces nativas e independientes de las Bases de Datos.



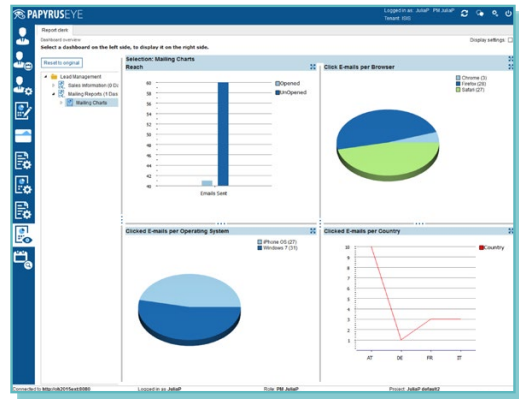
Adaptadores Papyrus

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

Papyrus TypeManagers

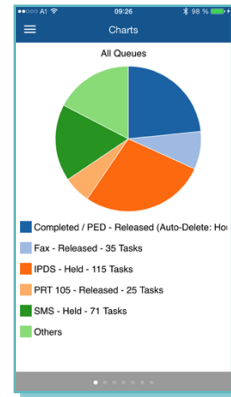
- DB/2 ■ Oracle ■ MS-SQL

Informes: Informes de estado del Correo

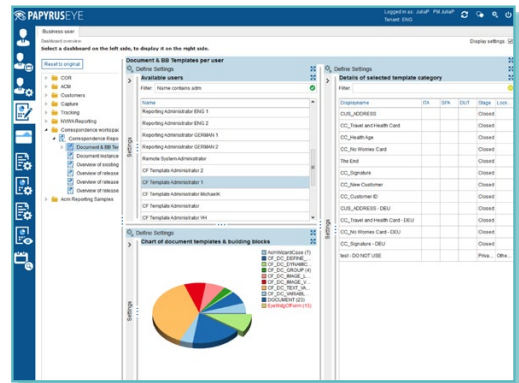


- Apertura de E-mail ■ Cuando se abrió ■ Cliente E-mail ■
- # Si se hizo clic ■ Devueltos ■ Clic sobre la URL ■
- Cuando se hizo clic

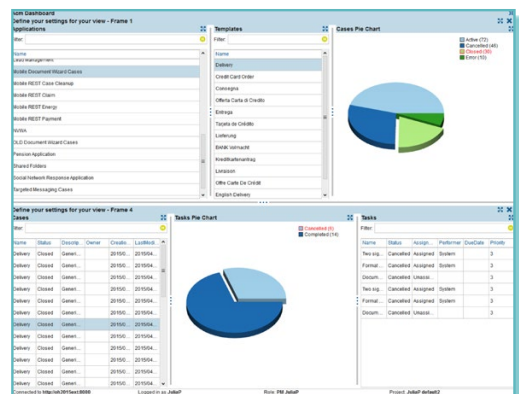
Los informes están disponible también en dispositivos móviles



Informes Generales por usuario y por plantilla



Informes para la Gestión de Casos



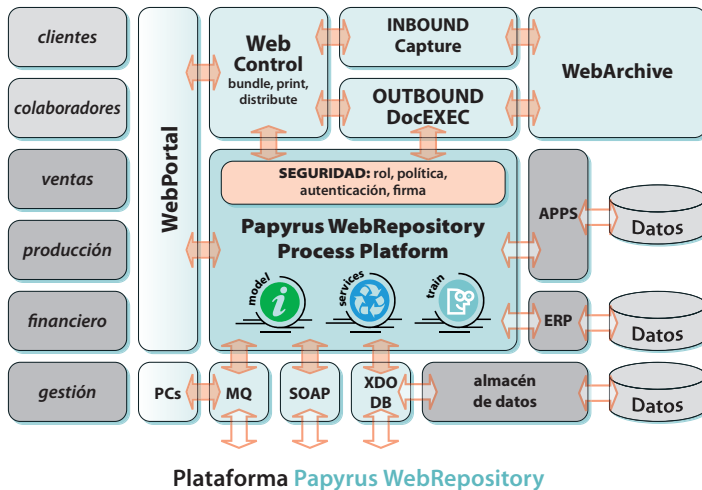
Una Compañía – Una Voz

La Plataforma Papyrus permite a las corporaciones gestionar, administrar e implementar de forma centralizada los recursos de sus documentos, los datos y las definiciones para todos los tipos de documentos de negocio y de usuarios, de forma que toda la correspondencia de salida siga estrictamente el diseño y la identidad corporativa.



Además, los bloques del documento se definen una única vez y se reutilizan en los múltiples tipos de documentos. Unificando las comunicaciones de entrada y de salida con los procesos unidos a los sistemas de las empresas, ISIS Papyrus habilita a las organizaciones para interactuar con sus clientes como una compañía con una sola voz..

Papyrus Objects es **Ciertamente Innovación.**



Papyrus WebRepository define, controla y gestiona de manera corporativa las versiones para todas las interfaces y todos los elementos de un caso de negocio. Un repositorio es normalmente un entorno de gestión para las definiciones de una aplicación. Contiene sólo metadatos y no mantiene instancias. Un archivo, por otra parte, utiliza tablas indexadas para la búsqueda de instancias pero no gestiona aplicaciones.

Patentes:

ISIS Papyrus cuenta con dos patentes para el Sistema Papyrus, una por transacciones OO-distributed y la otra por el User-Trained Agent.

US Patent no. 6848109

OO-distributed transactions

Patent Pending - 60/865,078

User-Trained Agent

Una solución con una única plataforma o solo las funcionalidades que su negocio necesite

Oficinas ISIS Papyrus

Austria (Oficina Central)

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

Estados Unidos

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St.
Southlake, TX 76092

T: 817-416-2345

Asia-Pacífico

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd.
#29-01 Suntec City Tower 2
Singapore 038989

T: +65-6339-8719

España

ISIS Thot SL.
Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid

T: +34-91-307-78-41

Gran Bretaña

ISIS Papyrus UK Ltd.
Watership Barn
Kingsclere Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW

T: +44-1635-299849

Alemania

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-27551-0

Países Bajos

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716

Italia

ISIS Papyrus Italy Srl
via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)

T: +39-0125-6455-00

Francia

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris

T: +33-1-47-20-08-99

Nordics

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark

T: +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com