

Convertir Verde en Oro

NO

**No más facturas,
contratos, términos y
condiciones, extractos y
cartas en papel.**

SI

¡Elija la opción Electrónica!

INFORMES APLICACIONES PAPYRUS:

Contratos de Seguros Digitales, Banca por Internet, Factura Electrónica

VENTAJAS DE LA PLATAFORMA

- ▶ **Ahorro potencial significativo** en impresión, equipo y envío postal
- ▶ **Ciclos de desarrollo más cortos:** integración out-of-the-box, WYSIWYG y gestión de contenidos
- ▶ **Time-to-market reducido:** gestión de negocio y marketing en sus procesos, contenidos y formularios
- ▶ **Conformidad simplificada:** regulación y auditoría en el propio proceso
- ▶ **Aumento de la retención de clientes:** una vista unificada del cliente para comunicaciones de entrada y salida

Convertir Verde en Oro

Prepararse para las Comunicaciones Electrónicas

■ Retos

Ser capaz de entregar y almacenar registros y documentos en formato electrónico es considerablemente mejor para el medio ambiente frente al papel. Las compañías se dan cuenta de que la mejora de procesos y la desaparición del papel tienen grandes ventajas ecológicas, tales como el ahorro de energía en la producción, distribución, uso y disposición de papel y ahorro de envío postal.

Considere una institución financiera, de seguros, telecomunicaciones, gobierno o cualquier otra, que genere abundantes comunicaciones de negocio con su base de clientes. Es crítico difundir la mayor parte de la información actualizada rápida y adecuadamente a los usuarios finales. Sin embargo, si se cambia una ley o se revisan los términos y condiciones, y el material que refleja dichos cambios no es adecuado o no se distribuye de manera oportuna, una institución se expone a grandes multas por no cumplir algunas normas reguladoras.

Uno de los problemas más apremiantes es que continuamente se crean documentos corporativos desde cero, las compañías corren el riesgo de producir comunicaciones externas e internas que son inconsistentes en estilo, apariencia e – incluso peor – mensaje. La necesidad de variantes para género, idioma, marca, sucursal o nuevos canales tales como e-mail, páginas web, blogs u otros canales provoca problemas crecientes de forma exponencial.

Las implicaciones de estos defectos pueden ser desastrosas respecto a las leyes específicas de cada industria y pueden llevar a dificultades corporativas.

Otra gran preocupación del área de negocio y marketing es la dependencia de IT. Cambios simples en texto o aspecto por ejemplo de mensajes de marketing, textos legales, logos o incluso una nueva plantilla de contrato puede llevar meses y por tanto el coste será potencialmente superior a la propuesta de valor en el negocio.

La descentralización de la composición de documentos usando herramientas estándar o soluciones aisladas, crea problemas de conformidad e identidad corporativa, que aumentan los costes y el time-to-market.

■ Objetivos

Para liberar el poder de las comunicaciones multicanal, disminuir el time-to-market, y permitir la reutilización y refuerzo de la conformidad, los usuarios de negocio y marketing tienen que recuperar el control y reducir su dependencia de IT.

La capacidad de cerrar el ciclo de comunicaciones mientras se monitorizan procesos de entrada de documentos constante y directamente a través de procesos (STP) se muestra con todo su potencial. ¿Por qué? La comunicación iniciada en un canal, por ejemplo un formulario web donde se espera una respuesta, ha de ser respondido o tratado en el mismo canal. La respuesta que puede ser un e-mail, puede ser generada por Papyrus. La captura de todos los canales de forma automatizada, vinculando las entradas y las salidas e incluso el almacenamiento en algunos cursos, favorece la satisfacción del cliente y añade un plus de eficiencia a las operaciones de cada día.

Mostrar al colaborador que trata con el cliente la imagen completa de las comunicaciones de entrada y salida con ese cliente, así como la operativa de procesos.



Documentos electrónicos de compañías de seguros

■ Abrir canales electrónicos

Las aseguradoras líderes han implementado la plataforma Papyrus con éxito para las comunicaciones electrónicas con clientes, socios y en su propia organización. Al usar Papyrus el proceso completo para asegurar y procesar quejas se dirige de forma electrónica sin necesidad de intervención manual, usando técnicas directas a procesos. Además de la entrega electrónica del documento y su archivo, existe también la necesidad de imprimir grandes volúmenes y en alta calidad. La factoría de Automatizada de Documentos (ADF) de Papyrus cubre el proceso de gestión completo de la comunicación.

do técnicas directas a procesos. Además de la entrega electrónica del documento y su archivo, existe también la necesidad de imprimir grandes volúmenes y en alta calidad. La factoría de Automatizada de Documentos (ADF) de Papyrus cubre el proceso de gestión completo de la comunicación.

paso 1 Solicitud

El cliente solicita un contrato de seguro y completa un formulario web inteligente en Papyrus EYE con su información personal.

paso 2 Captura

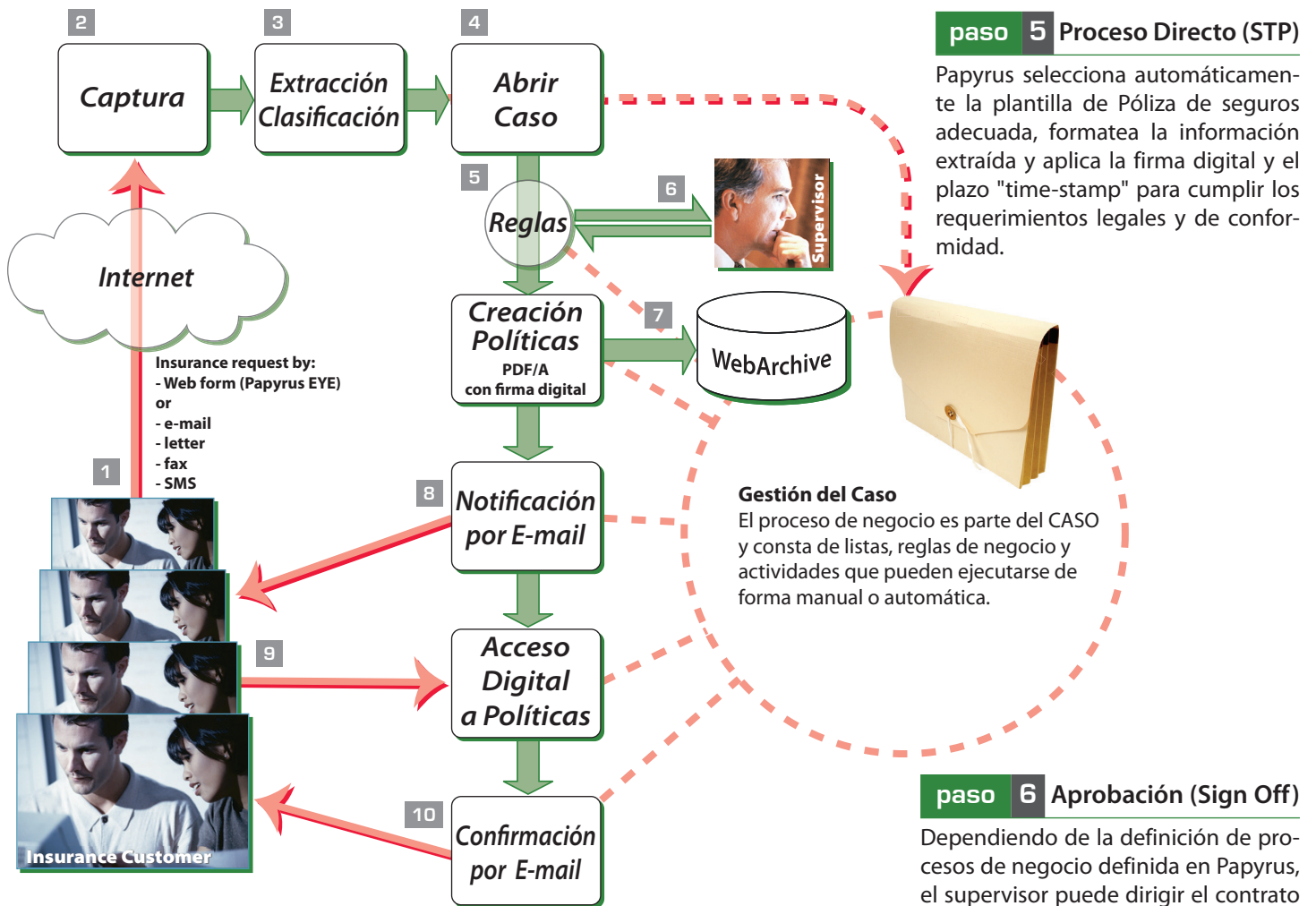
Los detalles de la petición del cliente se capturan, firman digitalmente según la ley y se archivan con Papyrus WebArchive para uso futuro.

paso 3 Extracción

Clasificación de modo inteligente, extracción de datos y verificación con Papyrus que evita errores y volver a introducir datos.

paso 4 Apertura del Caso

Se añade un nuevo CASO al sistema CRM que contiene una referencia a la petición de seguro original.



paso 7 Almacenamiento

Todos los documentos de seguros que pertenecen al caso se archivan en Papyrus WebArchive con índices y clasificación acorde con las políticas corporativas.

paso 8 Notificación

El servidor Papyrus SMTP genera un e-mail que contiene una URL personalizada para descargar el contrato. Se puede enviar de forma automática un e-mail o SMS. Si los clientes no responden, se genera una tarea para el centro de atención al cliente (CRM).

paso 9 Recuperación

El cliente puede recuperar el contrato de seguro después de la autenticación mediante la URL personalizada. Papyrus monitoriza y sigue la pista de las actividades del cliente, marcando los documentos a los que se ha accedido.

paso 10 Cerrar Caso

El cliente acepta haber recibido el contrato devolviendo un documento firmado que contiene un código de barras, una caja en la página web o un e-mail de respuesta. El CASO se cerrará y archivará.

La Clave es la Integración

Puesta en marcha de una solución de documentos one-to-one multicanal, para envío por web y/o impresión automatizada.

■ Caso Práctico

El banco implementó un portal virtual como oficina de servicio a clientes. El servicio a los clientes consistía en proporcionar acceso 24/7 a extractos personalizados e informes ad-hoc. Dependiendo del perfil del cliente, el mismo documento debía ser también imprimible en alta calidad, ensobrado automáticamente y enviado por correo. También

La Web permite nuevos retos.

■ Los Requisitos

- La Banca por Internet debe asegurar que los documentos se generen desde datos de aplicaciones mainframe z/OS
- Visualizar extractos e informes en un navegador en formato PDF
- Impresión opcional de los documentos en diferentes impresoras
- Notificación por e-mail con Hipervínculos a documentos en nuevos extractos disponible en el e-Postbox
- Acceso: 24 horas, 7 días

■ Libertad de Plataforma si la elección es Papyrus

- La conformidad en los datos de negocio es totalmente soportada.
- El diseño y formateo de documentos se realizan en una sola vez, con resultado idéntico al 100% en Web o papel.
- Rápido desarrollo de documentos usando Papyrus Designer 100% WYSIWYG.
- Los usuarios de negocio están autorizados a editar texto y mensajes de marketing usando el Flash GUI de Papyrus EYE.
- El formateo con DocEXEC es a alta velocidad en batch y "ad hoc", en 11 plataformas.
- Un repositorio para la gestión y la administración central de todos los recursos de los documentos, bloques de textos reutilizables, autorizaciones de usuarios y proceso de documentos.
- WebArchive – generación AFP a PDF sobre la marcha.
- PrintPool para gestión central de salidas añadiendo OMR y códigos de barras.
- Utilización de impresión centralizada y facilidades de correo para extractos no visualizados a través de internet.
- Servidor e-mail para notificaciones por e-mail y URL.

Algunos Datos

El banco representado, es uno de los más grandes con oficinas en Alemania, que emplea a más de 4.000 personas. El principal foco de negocio es la inversión y la banca por internet. Sus actividades también incluyen financiación inmobiliaria y servicios para instituciones y compañías así como comercio con seguridad.



Además...

Aunque la solución muestra una aplicación realmente compleja, ISIS tardó menos de 6 semanas en hacer el trabajo necesario de soporte in situ. Esto incluía desarrollo del documento y parametrización del Repositorio y Archivo centralizado.

El proyecto total se realizó en 5 meses.

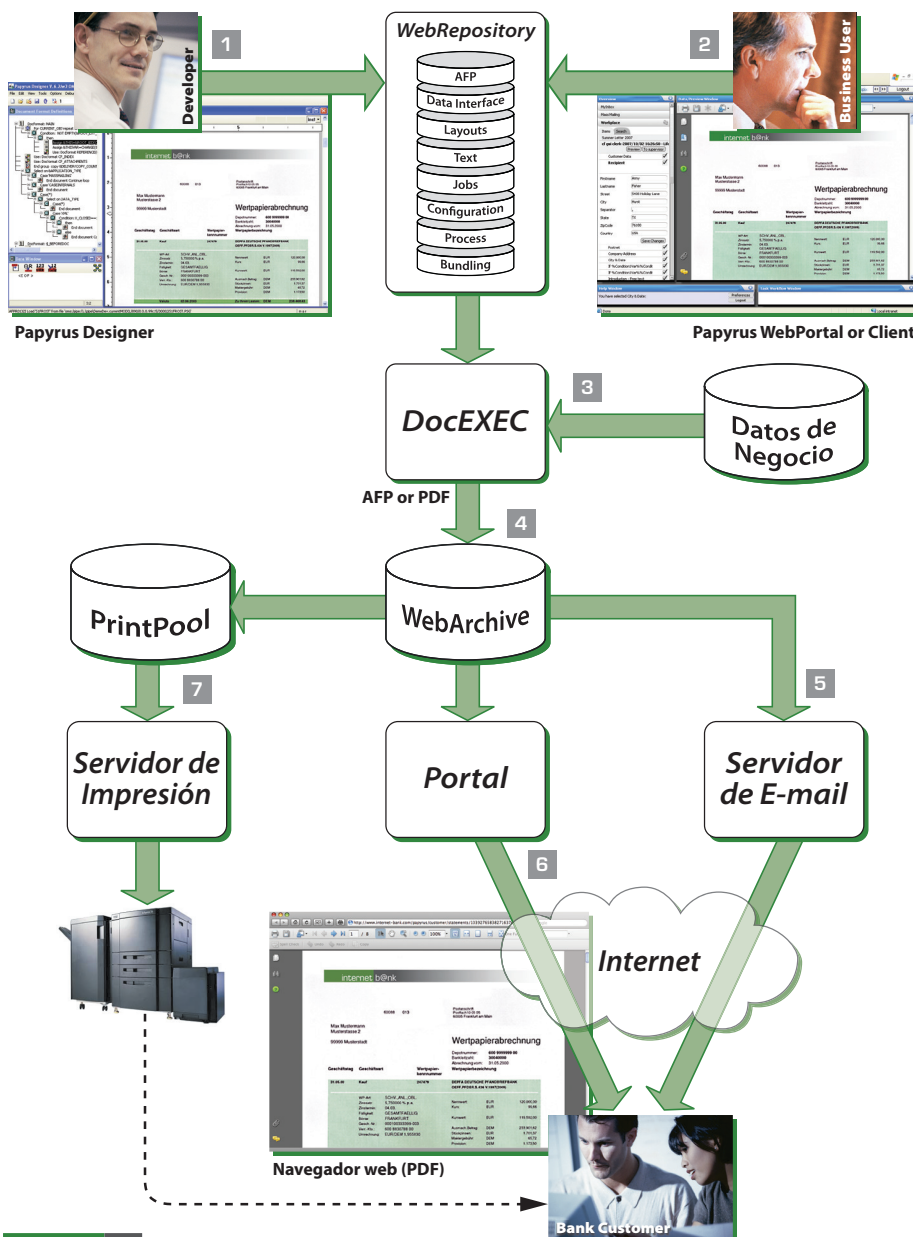
Cómo se implementó el ciclo completo de producción

paso 1 Diseño del Documento

Las definiciones de los recursos del documento, datos, lógica y diseño se desarrollan con Papyrus Designer integrando WYSIWYG en Windows Vista. Se almacenan en Papyrus WebRepository central. El usuario de negocio usa Papyrus WebPortal con Papyrus EYE GUI para intervenir en el proceso de desarrollo de documentos y por ej. introduce mensajes de marketing para promociones que se incluirán en extractos e informes.

paso 2 Composición del Documento

Los usuarios de negocio autorizados por su rol y privilegios editan elementos de texto en una aplicación de documentos front-end basada en WebPortal o Papyrus Client. Para asegurarse de que sólo los elementos de texto autorizados van a producción, se implementó un proceso de sign-off basado en el principio de supervisión (four eye principle). Todos los bloques de texto generados por los usuarios son versionados, posiblemente validados con fecha y hora, y almacenados en el WebRepository. Automáticamente son seleccionados por Papyrus DocEXEC cuando se formatean los documentos en AFP y/o PDF. La Gestión de Cambios basada en la autorización de usuarios y el versionado de objetos está integrada como función estándar del sistema.



paso 7 Impresión (opcional)

Los extractos que no fueron visualizados por los clientes en la Web son transferidos automáticamente después de un cierto período de tiempo desde WebArchive al PrintPool. Cada noche funciona un proceso de agrupación y clasificación que produce un fichero AFP con marcas OMR de ensobrado. Se envían de forma automática por correo usando los parámetros de impresión y ensobrado centralizados.

paso 3 Formateo

Papyrus DocEXEC lee los datos de entrada. DocEXEC carga los formularios, recursos y elementos de texto de forma dinámica para ser formateados en ficheros AFP o PDF. Al mismo tiempo DocEXEC genera todos los índices necesarios. En caso de que falten elementos, se genera un fichero de error de tipo log.

paso 4 Registro en BD

Los documentos producidos en batch son ingresadas en la base de datos del Papyrus WebArchive.

paso 5 Notificar por E-mail

Se informa al cliente de que sus documentos están disponibles, con una notificación por e-mail que contiene una URL. Esta notificación se envía todas las noches.

paso 6 Visualización Web

El usuario se conecta a la web del banco donde el portal bancario ejecuta la autorización con seguridad. El interfaz de WebArchive genera una lista de documentos disponibles para dicho cliente. Una vez que el usuario selecciona un documento de WebArchive, se convierten en ese momento de AFP a PDF para su visualización. También es posible almacenarlos en WebArchive en PDF con índice de marcas.

Soluciones e-Factura para distintas plataformas y empresas

En el mundo actual una compañía necesita incorporar una solución, y sólo una, que incorpore un conjunto de valores en interfaces estándar para la impresión y el mundo electrónico.

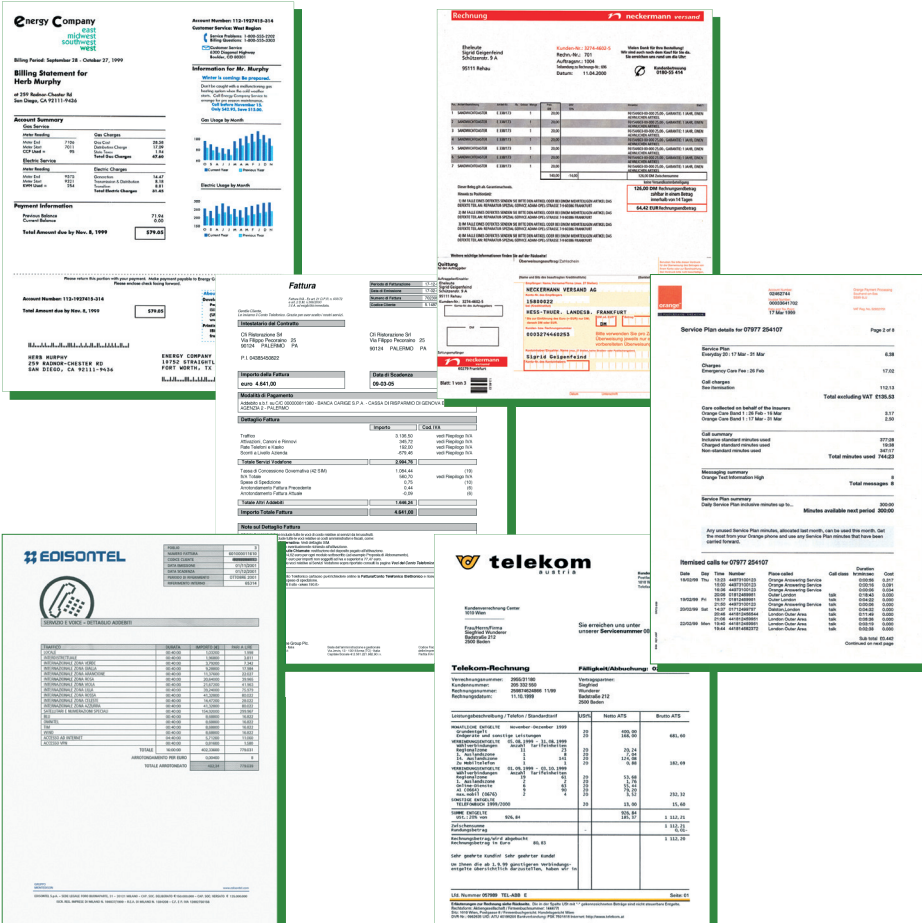
Sus documentos son el primer punto de contacto con sus clientes. Si realiza el diseño y formateo con Papyrus, Vd. puede crear facturas que se pueden personalizar hasta la última frase para cada receptor individualmente. Se pueden formatear grandes volúmenes batch o sobre la marcha y enviar a la Web, por e-mail o imprimir en la impresora de su elección y siempre con la misma calidad.

■ Fortalezca las relaciones con sus clientes con Comunicaciones 1:1 personalizadas.

La factura perfecta es lógica, fácil de leer e incluye toda la información importante. También contiene el historial del cliente con gráficos, etc. Color, gráficos, fonts, tablas dinámicas y mensajes de marketing condicionales son definidos de modo simple en el diseñador WYSIWYG y presentados de forma idéntica en el navegador o en el papel.

Referencias Factura con Papyrus

- Telekom Austria Austria
- Belgacom/Belgacom Mobile Belgium
- Northern Telephone Canada
- Postens Mailbuo 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
- Edisontel Italy
- PMS Italy
- Maxis Malaysia
- Telefonica 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
- 01 United Kingdom
- Verizon United Kingdom
- Virgin United Kingdom
- CGI USA
- AT&T USA
- Vertex USA
- Consumers Energy USA
- FirstEnergy Corp. USA
- National Grid USA



Energy Corporation Soluciones Reales un paso más allá de la factura

Energy Corporation es una compañía energética global cuya estrategia de negocio está enfocada a Medio Oeste de los Estados Unidos. La compañía tiene 120 años de experiencia en producir y distribuir electricidad y gas natural. Energy Corp. es una de las mayores compañías suministradoras de gas natural y electricidad a más de 6 millones de residentes en 68 condados. Energy Corp. mediante sus subsidiarias, está comprometida principalmente en la energía independiente, la transmisión de gas natural y todos los negocios de servicios energéticos.

Energy Corp. logró un gran éxito en julio de 2008 cuando ya tenía 13.000 clientes que usaban Papyrus para ver sus facturas online, enviarlas por e-mail e imprimía automáticamente grandes volúmenes al mismo tiempo que enviaba por correo 140.000 facturas diarias.

El atractivo para el cliente es el servicio de valor añadido de la parte superior de la factura.

El verdadero valor de la Facturación online reside en la oportunidad de dar un valor añadido al cliente. Los servicios de valor añadido pueden incluir herramientas de análisis online para el uso de la energía. Debido a la liberalización se abre una nueva era sobre lo que las compañías tienen que comunicar a sus clientes. Diferentes países y estados tienen distintos requerimientos. Las compañías pueden enviar por correo encuestas, por ejemplo. Cada llamada de un call center cuesta entre 2 \$ y 10 \$ y una reducción en las llamadas puede ser una medida de éxito en el ahorro de costes.

Las nuevas posibilidades de marketing transpromo pueden incluir anuncios en banners, cupones y mensajes dinámicos en las facturas.

SAP® Certified
Integration with SAP NetWeaver®

Algunos Datos

- Datos desde aplicaciones SAP y no SAP
- 200 tipos de documentos desarrollados con Papyrus Designer
- 6 facturas consolidadas diferentes y muy complejas
- Múltiples workflows
- Procesado end-to-end de 140.000 facturas diarias en 3,5 horas
- Formateo, Postproceso, envío por e-mail, impresión y archivo
- Visualización de facturas online en PDF: 13.000 usuarios acceden a Papyrus WebArchive cada día
- Atención al Cliente: 500 usuarios en el call center
- Papyrus WebPortal y Adaptadores HTTP
- Plataforma: HPUX Itanium
- Impresoras de producción: IPDS y PCL
- Envío por e-mail con PDF adjunto

NRG CORP.

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"

LANSING, MI 48307-0001

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

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.consumersenergy.com, or use our 24-hour fax at 1-800-363-4836.

NAME	CUSTOMER NAME	ACCOUNT NO.	18 08 08 2005 92
SERVICE ADDRESS	Customer Street Customer City MI 48123-1234	BILLING PERIOD	08/29/07-09/27/07
		DAYS BILLED	36
		DUE DATE	10/18/07

RATE: 250 Electric Residential Service POI: 0000000915561
250 Gas Residential Service POI: 0000000915579

METER NUMBER	LOCATION	READ	END READ	READ TYPE	DIFF	CONSTANT	ENERGY USE	UNIT
3035561	Customer Street	67563	67961	ACT			398 KWH	1.5 MCF
25049356	Customer Street	8421	8436	ACT	15	0.1	398 KWH	1.5 MCF
							TOTAL METERED ENERGY USE	398 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 200W 08-29 TO 09-27

Category	Rate	Usage	Amount
Electric Power Supply Charges	0.053718	398 KWH	\$21.38
Power Supply Cost Recovery	0.024560	398 KWH	\$9.72
Electric Delivery Charges	0.026594	398 KWH	\$10.50
Elec Distribution Charge		398 KWH	\$1.94
Delivery Surcharges		398 KWH	\$0.50
Securitization Charge	0.000456	398 KWH	\$0.16
Securitization Tax Charge	0.004383	398 KWH	\$1.74
Pallades Plant Sale Credit			\$36.56
Total Electric			\$65.56

RATE 250 08-29 TO 09-27

Category	Rate	Usage	Amount
Gas Charge		1.5 MCF	\$9.00
Distribution Charge	2.047000	1.5 MCF	\$3.07
Gas Cost Recovery Charge	7.826300	1.5 MCF	\$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.

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

12-MONTH HISTORY

	Sep 07	Aug 07	Jul 07	Jun 07	May 07	Apr 07
Elec-KWH	597	1010	487	551	545	502
Gas-MCF	1.0	1.0	0.9	1.5	7.9	9.4
	Mar 07	Feb 07	Jan 07	Dec 06	Nov 06	Oct 06
Elec-KWH	626	542	797	610	596	398
Gas-MCF	15.9	12.7	11.7	7.8	5.0	1.5
TOTAL HISTORY						
						7261 KWH
						76.3 MCF

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

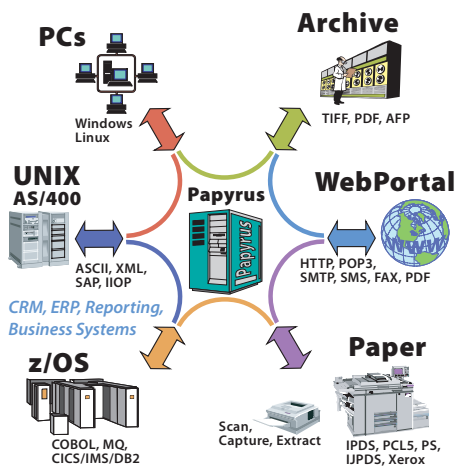
www.nrgcorp.com

■ Atención especializada al cliente – Haga de su call center un área de ventas!

Hay oportunidades de ventas cruzadas y de ventas online utilizando hipervínculos en la factura. Por ej. si está interesado en este nuevo producto o servicios – haga clic aquí.



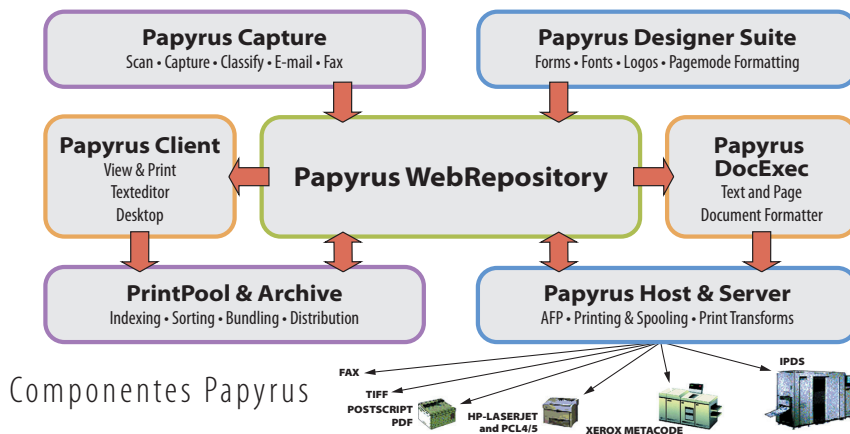
Una **solución global y escalable** para gestión centralizada de aplicaciones de documentos, impresión y operaciones de salida que abarcan entornos web, cliente/servidor y host.



Papyrus Document Frameworks

- Factoría Automatizada de Documentos
- Integración de Aplicaciones Corporativas
- Gestión de Salidas Corporativas
- Gestión de Contenidos Corporativos
- Gestión de Procesos
- Aplicaciones Portal y Web
- Gestión de Cambios
- Correspondencia
- Gestión de Campañas
- Gestión de Impresión
- Captura/Clasificación/Extracción
- E-mail, Fax

Las compañías pueden **definir, parametrizar, y gestionar** salidas en entornos complejos y heterogéneos, desde puntos de control centralizados.



Componentes Papyrus

Selección de entre más de 2000 Referencias ISIS Papyrus:

Sector Finanzas usan Papyrus

Citibank, Deutsche Bank, HFC Bank, UBS, Credit Suisse, BNP, Capital One, Lloyds TSB

Seguros usan Papyrus

Allianz, Generali, Thrivent, RAS, Great West Life, Sun Life, HBOS, Zürich, Hibernian

Salud usan Papyrus

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

Telecomunicaciones usan Papyrus

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

Sector Público usan Papyrus

EDS Department of Social Services, EDS Jobseeker, European Patent Office

Industria usan Papyrus

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

Oficinas ISIS

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.
#15-03 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