

# TECHNOLOGY SHOWCASE

Comunicazione ai Clienti Agile



## Sistema di Gestione della Corrispondenza Bancaria

La tecnologia Adaptive Case Management premiata per:

- ▶ Semplificazione e flessibilità nei processi di gestione documentale
- ▶ Collaborazione produttiva tra Business e IT
- ▶ Coinvolgimento delle persone giuste per il lavoro richiesto in modo puntuale
- ▶ Velocità di reazione ai cambiamenti nelle aree business
- ▶ Coerenza nel disegno e conformità dei contenuti
- ▶ Miglioramento della qualità del documento e riduzione del time to market

# Miglioramenti Sostenibili attraverso una Comunicazione ai Clienti Agile

## La gestione adattiva del processo aumenta la produttività di una banca leader Europea

### Il Business

La Banca è tra i più grandi player mondiali, con radici ancorate nella storia economica Europea, ed è presente in oltre 70 paesi con più di 180.000 dipendenti. Leader nella zona Euro e rinomata istituzione bancaria a livello mondiale, la Banca è focalizzata sia su Aziende e Multinazionali che verso Servizi & Retail Banking con oltre 30.000 collaboratori e 2.000 agenzie. Nel 2016 ha ricevuto il premio WfMC Global Excellence in Case Management per aver sviluppato il suo nuovo "Banking Correspondence Management System" (BCMS) costruito su Papyrus Adaptive Case Management e sulla sua piattaforma aziendale per comunicazioni ad alta produttività.

### La Sfida

Occorreva migliorare in modo significativo la comunicazione bancaria ai clienti che utilizzava 2.500 modelli diversi, con approssimativamente 20-25 nuovi modelli per mese, raddoppiando la produzione batch e aumentando la produzione online (Internet e Mobile) 20x fino a 400.000 documenti al giorno.

Allo stesso tempo, con il passaggio dei clienti al digitale, la Banca ha deciso di muoversi verso una comunicazione intelligente, per interagire in ogni momento e da ogni luogo e diventare molto più veloce nella produzione di nuovi moduli con un rapido time to market per i nuovi prodotti bancari attraverso la digitalizzazione completa e i processi paper-free.



Inizialmente, con la soluzione basata su Microsoft Word, gli utenti business creavano le specifiche dei documenti come input per l'IT che eseguiva il processo di sviluppo dei documenti; in questo modo entrambi i team lavoravano isolati e con duplice sforzo. La comunicazione tra i team avveniva prevalentemente via e-mail e l'elaborazione di migliaia di modelli in lingue diverse, attraverso il sistema standard di file management, impediva il collegamento tra i modelli di documento e le loro varianti di lingua e versioni. Per accelerare i tempi verso la produzione, l'approccio allo sviluppo delle comunicazioni richiedeva un completo rinnovo.

### Obiettivi di Business

- Comunicazioni intelligenti in ogni momento, in ogni luogo
- Potenziamento dell'utente business
- Aumento della produzione batch e online 20x
- Rapido time to market per i prodotti bancari nuovi
- Digitalizzazione dei processi di comunicazione
- Riduzione delle spese generali
- Rafforzamento dell'immagine aziendale, qualità e coerenza
- Semplicità e flessibilità

### Requisiti Funzionali

- Ambiente di lavoro comune per una collaborazione efficiente tra Business e IT
- Change management flessibile tra i diversi dipartimenti
- Sistema unificato per condividere le attività di disegno dei modelli, senza utilizzo delle e-mail
- Manutenzione efficiente per migliaia di modelli
- Sistema unico per la gestione del disegno documentale e dei relativi processi per una produzione flessibile online e batch
- Reporting e auditing trasparenti



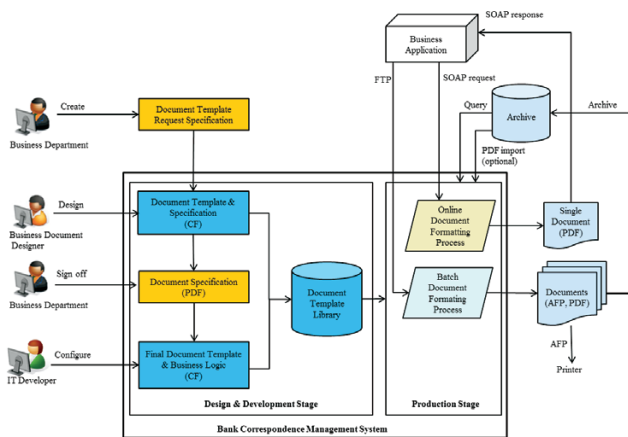
## La Soluzione

Dopo le considerazioni iniziali, la banca ha deciso di focalizzarsi sulla semplificazione e sulla flessibilità dei processi di gestione dei documenti come suoi due obiettivi principali. Ha quindi scelto di introdurre la Soluzione Papyrus Business Correspondence per consentire agli utenti business di partecipare direttamente allo sviluppo del documento e ridurre l'overhead.

Successivamente, è stato deciso di sfruttare le soluzioni framework integrate in Papyrus e adeguare l'intera soluzione di disegno e sviluppo documentale direttamente nel framework Papyrus Adaptive Case Management (ACM) per massimizzare i benefici derivanti dalla sua flessibilità e trasparenza nel trattamento dell'intero ciclo di vita del documento partendo dal disegno, passando dallo sviluppo fino alla produzione, inclusa tutta la gestione.

Il Sistema Banking Correspondence Management (BCMS) appena realizzato fornisce funzionalità professionali di design e abilita gli utenti business alla creazione e mantenimento di un numero considerevole di modelli di documento in modo flessibile, coerente nel disegno e assicurando conformità dei contenuti. BCMS supporta disegno, sign-off, distribuzione e produzione di corrispondenza online individuale personalizzata, così come produzione massiva batch, e applica un change management completamente personalizzabile e adattabile che coinvolge le persone giuste per il lavoro richiesto al momento opportuno.

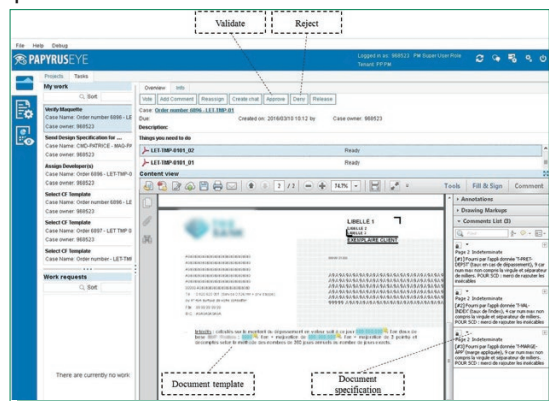
BCMS fornisce un ambiente comune di lavoro per una produttiva collaborazione tra Business e IT e collega ora ambienti di lavoro indipendenti di diverse aree per facilitare la cooperazione e il lavoro di team tra tutti i knowledge workers.



Panoramica di BCMS

I team di business lavorano con profili utente diversi, basati su ruoli e privilegi, supportati da GUI multiple corredate da funzionalità complete per disegnare in modo flessibile la corrispondenza e mantenere il controllo sul processo di sviluppo del documento. L'IT fornisce supporto, ove richiesto, e si fa carico delle configurazioni tecniche degli elementi di documento più sofisticati, quali interfaccia dati per l'input dei dati business, regole business complesse o tabelle dinamiche.

Il disegno documentale è gestito all'interno di un progetto (case) attraverso una serie di passi predefiniti e dati relativi e consente modifiche ad-hoc, riaperture del case dalle diverse divisioni aziendali e reazioni immediate alle modifiche dei requisiti business. Azioni mirate sono gestite e allineate dal change management e da tecniche di controllo-conformità via ACM. Tutto il disegno documentale è rilasciato nella libreria 'correspondence' centrale ad uso delle parti autorizzate. Gli utenti business possono scegliere tra diversi elementi della libreria, crearne di nuovi, mentre comunicano liberamente con altri utenti di sistema attraverso funzionalità di chat integrate, oltre a poter richiedere assistenza all'IT quando necessario. Una volta terminati i modelli vengono inviati ai coordinatori dei progetti che ne verificano lo sviluppo all'interno di una finestra di 'compare' del documento per l'approvazione e il rilascio in produzione.



Validazione disegno documento

## Benefici Ottenuti

- 95% dei modelli creati e mantenuti da utenti business, l'IT si limita a fornire i dati
- 50% riduzione dei tempi nella fase di sviluppo dei modelli
- 90% riduzione dei tempi nella fase di rilascio
- Processo di rilascio flessibile basato su change management
- Coerenza abbinata all'efficienza attraverso ri-utilizzo su larga scale
- Reporting e auditing trasparenti

## Prodotti Papyrus

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus DocEXEC/PDF
- Papyrus Adapter/SOAP
- Papyrus Client

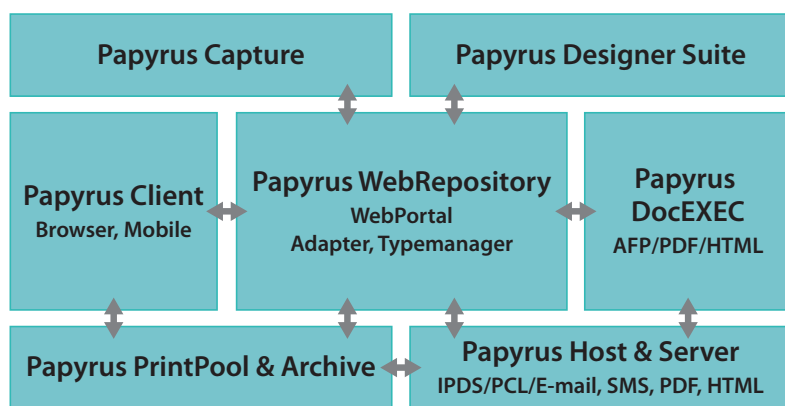
## Snapshot

- **Organizzazione:** Banca Leader Europea (Finanza)
- **Sfida di Business:** Aumentare in modo considerevole i volumi di comunicazioni batch e online
- **Obiettivi:** Efficiente collaborazione tra Business e IT; flessibilità e trasparenza dal disegno alla produzione; creazione veloce delle comunicazioni con un'alta qualità; rapido time to market
- **Integrazione:** Web Services
- **Soluzioni:** Adaptive Case Management, Business Correspondence

# Incoraggiare il Cambiamento Positivo

La piattaforma Papyrus ad Alta Produttività per Comunicazioni e Processi potenzia gli utenti business e i knowledge worker per ottimizzare e allineare processi, attività, comunicazioni e documenti nei progetti basati sui servizi offerti e nelle organizzazioni.

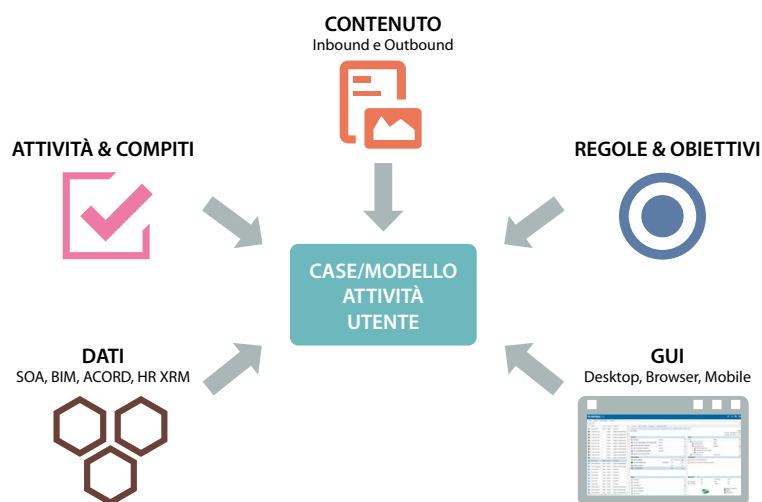
La piattaforma fornisce un approccio con soluzioni framework integrate attraverso una gamma completa di soluzioni business che usano processi straight-through, processi dinamici e processi completamente destrutturati guidati da regole e decisioni basate su contenuti ad-hoc, armonizzate da tecniche di controllo conformità. Tutte le soluzioni framework sono disponibili con l'acquisto del software standard e consentono facilmente sviluppi e personalizzazioni rapidi.



Componenti Software Papyrus

## Focalizzare Ciò che Conta di Più

L'approccio Papyrus, che prevede una piattaforma modulare e una programmazione ridotta al minimo, è impiegato dalle multinazionali cliente-centriche come tecnologia che consente un ampio consolidamento aziendale e integra i contenuti aziendali con i processi e le comunicazioni al cliente per un veloce sviluppo della futura generazione di soluzioni di comunicazione orientate al cliente guidate dal processo di business e collegate all'esperienza del cliente.



Papyrus integra 5 elementi essenziali richiesti per ogni applicazione business.

### Sedi ISIS Papyrus

#### 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.  
#29-01 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)