

Semplificare la gestione documentale con l'adozione di una singola Piattaforma

La soluzione di Business Correspondence di Papyrus ha permesso di ridisegnare ed ottimizzare i processi documentali

La Società

Fondata nel 1986, Groupama è una compagnia di assicurazioni generalista. Si tratta della succursale Ungherese di Groupama Group, una compagnia Danni di origine francese con alle spalle più di 100 anni di storia. Groupama è attualmente presente in 11 Paesi del mondo, con una forte presenza in Europa, che considera il proprio mercato naturale, ove, senza contare il paese di origine, impiega circa 7.800 persone per servire i suoi 6 milioni di clienti. L'Ungheria è tra i mercati più sviluppati per Groupama. Qui si posiziona come 4a compagnia per dimensioni nel comparto danni, con una raccolta premi di circa € 316 milioni.

La sfida

Groupama ha una struttura societaria particolare grazie alle sue origini mutualiste, e, per assicurare i più elevati standard di efficienza operativa, effettua regolari ispezioni presso le consociate. Proprio in occasione di un'ispezione, casa madre ha consigliato alla sua succursale ungherese di internalizzare la gestione dei documenti (sia per la produzione on-line che batch, che per la parte di content management) per migliorare il controllo e non essere dipendenti da terze parti. A Groupama veniva richiesto di:

- Modernizzare la gestione dei contenuti e del cambiamento (content & change)
- Garantire la responsabilità interna
- Migliorare la tracciabilità
- Rispondere in modo adeguato agli audit sulla sicurezza

La soluzione

La Compagnia, per rispondere ai requisiti imposti dall'audit, ha scelto di affidarsi a Papyrus sia per la soluzione di business correspondence che per l'Automated Document Factory. La filiale Ungherese di Groupama ha ridisegnato il ciclo di vita dei documenti di lavoro sulla soluzione Papyrus, implementando su una singola piattaforma un unico ambiente di produzione dei documenti e di gestione dei contenuti.

Groupama ha scelto, quale leva per l'introduzione di Papyrus presso l'IT, di partire con il progetto di modernizzazione dei processi interni per la generazione dei documenti "on-demand". La società ha integrato l'esistente Oracle Workflow Suite – usata dagli agenti come sistema di front-end per la scrittura delle lettere – con la soluzione di Business Correspondence di Papyrus attraverso Web Services, utilizzando uno strato intermedio di service bus (ESB).



Obiettivi Organizzativi

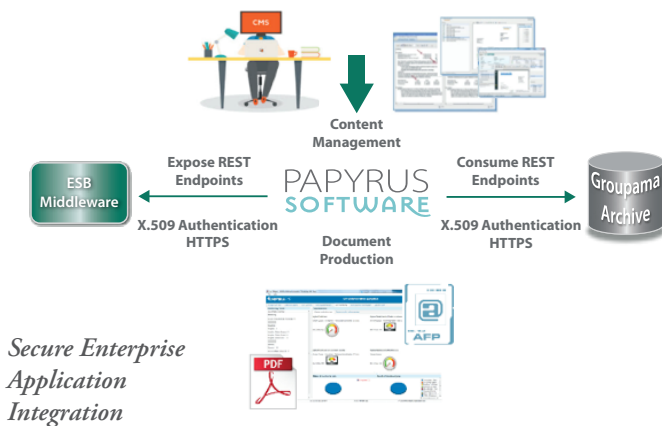
- Modernizzare la gestione dei contenuti e del cambiamento (content & change)
- Garantire la responsabilità interna
- Migliorare la tracciabilità
- Semplificare la creazione e la gestione dei template
- Ridurre la dipendenza da servizi IT esterni

Requisiti funzionali

- Gestione integrata dei template di documento
- Generazione documenti on-demand in PDF ed AFP per la stampa
- Papyrus Document Pool per la gestione dell'output nel breve termine
- Interfacciamento con il sistema Active Directory già presente in Groupama
- Single sign-on con Kerberos

Integrazione sicura attraverso Web Services

Papyrus offre un'integrazione sicura con il mutevole ambiente IT di Groupama. Gli utenti di sportello ed i sistemi di back-end sono collegati da WebServices, e la sicurezza viene garantita nello specifico dal Certificato di Autenticazione X.509 e da connessioni criptate. Solo le applicazioni dotate di una chiave criptografata valida possono connettersi con Papyrus.

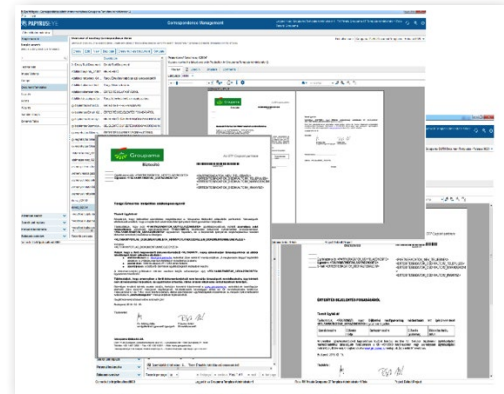


Accesso rapido e semplice ai file temporaneamente salvati nel Papyrus Document Pool

Tutti i documenti vengono salvati nell'archivio a lungo termine già presente in Groupama. Parallelamente, alcuni documenti – come ad esempio i singoli preventivi – devono essere resi disponibili a ristampe rapide in locale ed accorpati al file AFP originale. Questi documenti sono archiviati a breve termine nel Papyrus Document Pool, per al massimo un anno, come parte dell'Output Management di Papyrus. part of the Papyrus Output Management.

Gestione efficiente di template e contenuti

Con Papyrus, Groupama è riuscita a ridurre in modo considerevole i costi associati alla gestione di template e contenuti. La compagnia oggi può gestire template multi-lingua ed i contenuti delle comunicazioni di lavoro all'interno dell'azienda, invece di dipendere da fornitori esterni che prevedevano processi basati sullo scambio di file Word e polizze scritte a mano.



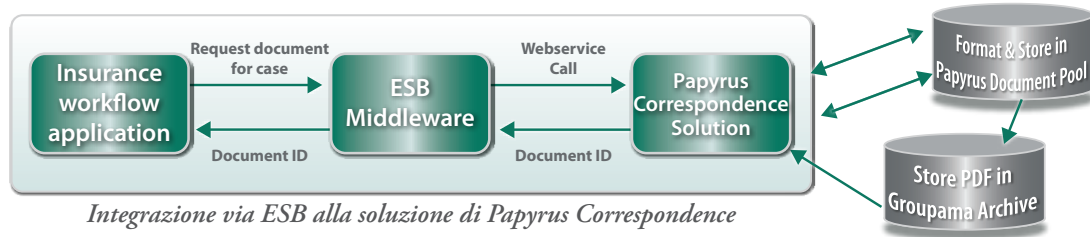
Gestione dei contenuti e dei template

Il futuro

Groupama sta pianificando di utilizzare Papyrus anche per i documenti batch, con l'obiettivo di:

- Semplificare la creazione e la modifica dei template
- Ottenere una vista a 360-gradi su tutte le comunicazioni scambiate con il cliente
- Ridurre le spese di spedizione mediante l'accorpamento delle comunicazioni
- Arrivare ad una gestione completa del ciclo di vita del documento

La compagnia sta anche guardando con interesse all'utilizzo delle tecnologie di Papyrus Capture per la gestione delle comunicazioni in ingresso.



Prodotti Papyrus per il progetto di Groupama

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Document Pool
- Papyrus PrinterDriver
- Papyrus Server HTTPS
- Papyrus Adapter LDAP

Istantanea

- **Nome azienda:** Groupama Biztosító Zrt
- **Requisito:** gestione dei contenuti dei documenti di lavoro e generazione della comunicazione online ed ad-hoc
- **Integrazione:** Web Services (REST) con uno strato di ESB (Enterprise Service Bus) per la connessione ad Oracle E-Business Suite (Oracle Workflow), integrazione con LDAP ed MS Active Directory per il controllo degli accessi basato sul Ruolo
- **Soluzione:** Papyrus Platform con la Soluzione di Business Correspondence e Automated Document Factory