

TECHNOLOGY SHOWCASE

PAPYRUS WIZARD

Costs

Quality Speed Results

Il Documento Wizard

La tecnologia premiata per i processi di business guidati:

- ▶ Permette al team di front office di focalizzarsi sulle esigenze e aspettative del cliente
- ▶ Gli operatori possono creare i documenti semplicemente rispondendo alle domande
- ▶ I documenti possono essere opzionalmente modificati dall'operatore
- ▶ Lo staff di business multilingua lavora nella lingua di preferenza
- ▶ Migliora la qualità del documento ed evita errori
- ▶ Riduce significativamente il time to market

ASSICURAZIONE

Ampliare la Comunicazione ai Clienti per Soddisfare le Loro Preferenze

La gestione dei processi dinamici incrementa il vantaggio competitivo della compagnia Svizzera

Il Business

Die Mobiliar, la più antica compagnia assicurativa in Svizzera, detiene una posizione leader nel mercato, fornisce una gamma completa di assicurazioni, prodotti pensionistici e servizi che vanno dalla proprietà, responsabilità auto fino all'assicurazione sulla vita. Circa 1.7 milioni di clienti si affidano a Die Mobiliar quando si parla della loro sicurezza, così come un terzo dei proprietari di immobili e oltre un terzo delle aziende private. Die Mobiliar si è aggiudicata il WfMC Global Award 2015 per il nuovo "Mobiliar Korrespondenz System", abbreviato in MKS.

La Sfida

Die Mobiliar ha individuato nei documenti utilizzati in diversi casi d'uso assicurativi l'opportunità per l'azienda di comunicare e costruire relazioni forti con i propri clienti in diverse lingue e paesi, in particolare in Europa.

Con un volume annuo di corrispondenza business superiore a 6.3 milioni di buste, Die Mobiliar ha riconosciuto l'importanza dell'efficacia di un sistema in grado di produrre e distribuire in tempi brevi una enorme quantità di comunicazioni con una qualità elevata attraverso tutti i canali.



Il sistema esistente, basato su Microsoft Word poteva soddisfare solo parzialmente una gamma di necessità così vasta. Gli amministratori dei documenti Die Mobiliar erano costantemente impegnati a mantenere in modo efficiente le centinaia di modelli con varianti di lingua diversi, attraverso un sistema distribuito usato da oltre 4000 impiegati assicurativi. La creazione di migliaia di documenti prodotti quotidianamente dai modelli ha portato ad una crescita incontrollabile di versioni di modelli e a scostamenti di stile rispetto all'identità aziendale.

Lo scambio di dati, la distribuzione di documenti e allegati prodotti in modo manuale per i case assicurativi gestiti da altre applicazioni hanno causato inoltre ritardi e alti costi amministrativi per la comunicazione Die Mobiliar.

Obiettivi di Business

- Permettere al business di gestire il disegno e l'aggiornamento dei documenti (senza "programmare")
- Ottimizzare le risorse IT per le tematiche tecniche
- Velocizzare la distribuzione dei documenti ai clienti
- Ridurre il time to market per i nuovi prodotti assicurativi
- Velocizzare la creazione di nuovi modelli di documenti
- Semplificare i processi documentali per concentrare l'attenzione alle esigenze dei clienti

Requisiti Funzionali

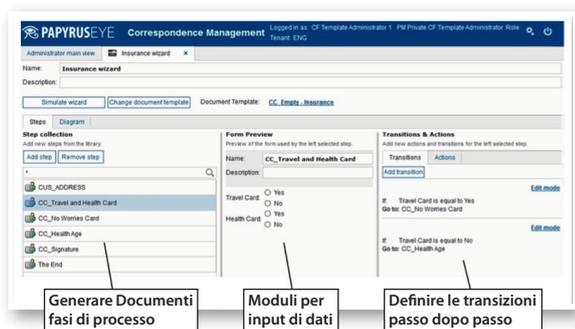
- Gestire i modelli e i relativi processi con un unico sistema
- Integrare disegno, manutenzione e produzione
- Assicurare change management e versioning per il rapido evolversi degli aggiornamenti
- Automatizzare lo scambio dei dati tra le applicazioni
- Integrare i diversi canali di distribuzione direttamente nel processo di comunicazione
- Supportare workplace multilingue, i modelli e i documenti clienti

La Soluzione

Il nuovo Sistema centralizzato Mobiliar Korrespondenz, basato sulla Piattaforma Papyrus business-oriented, ha aiutato l'azienda ad introdurre il nuovo "approccio su due livelli" con uno stile di lavoro process-driven che consente ad ogni attore di concentrarsi sui propri punti di forza e promuove la collaborazione lungo linee ben definite di responsabilità.

Gli utenti business possono disegnare e mantenere contenuti e processi in modo flessibile senza coinvolgere l'IT e utilizzando workplace specializzati, basati sul ruolo, che integrano tutti gli strumenti per disegnare documenti e processi. L'IT fornisce supporto per le questioni tecniche e più complesse come l'integrazione di sistemi e servizi esterni, a seconda della richiesta.

Per assicurare coerenza e massimizzare le risorse, MKS consente un ampio riutilizzo dei componenti dei documenti e dei modelli ottimizzando i processi che permettono allo staff di front-office di focalizzarsi sulle necessità dei clienti. Tutti i modelli di documenti, di processi e le risorse sono gestiti direttamente dal sistema e memorizzati in un repository versionato, garantendo coerenza di disegno e identità aziendale. Il sistema permette anche al team di business multilingua di lavorare nella lingua preferita, a prescindere dalla lingua scelta dal destinatario.



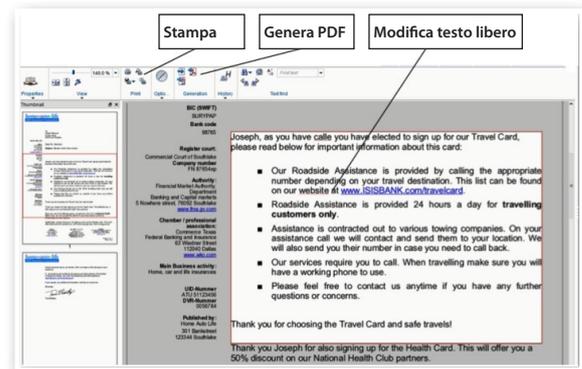
Gli amministratori di modelli creano il processo del documento

Con il supporto di un'architettura browser thin client, gli assicuratori possono ora accedere al sistema indipendentemente dalla loro ubicazione e creare facilmente documenti che soddisfano direttamente ogni necessità del cliente, in modo semplice e fornendo risposte tempestive alle domande dei clienti. I processi associati ai documenti si collegano in modo dinamico ai vari servizi di back-end, forniscono al volo i dati richiesti, annotano le decisioni dell'impiegato ed eseguono ogni richiesta di lavoro, in modo da assemblare automaticamente il documento assicurativo che corrisponderà esatta-

Die Mobiliar

mente alla situazione specificata del cliente, ottemperando alle norme assicurative relative e controllando eventuali errori e/o omissioni.

Una volta che il documento è completato, può essere modificato nelle opzioni dall'impiegato di filiale e stampato localmente, esportato come PDF o consegnato al cliente via mail o fax in base al canale prescelto, oltre ad essere scambiato con le rispettive applicazioni business Die Mobiliar.



Modalità di modifica dei contenuti

Con l'utilizzo delle funzionalità Papyrus Adaptive Case Management e BPM, MKS gestisce l'intero ciclo di vita del documento dalla progettazione fino alla distribuzione, secondo le politiche specifiche previste da Die Mobiliar. Il controllo del processo è nelle mani degli utenti business che possono eseguire gli aggiornamenti sia sui modelli di documento che di processo in qualsiasi momento, come chiedono i nuovi requisiti di mercato, permettendo a Die Mobiliar di rispondere ai cambiamenti in tempi brevi e cogliere nuove opportunità.

Il nuovo MKS ha superato le aspettative di Die Mobiliar in termini di efficienza, produzione e servizi per tutta l'organizzazione:

Riduzione del numero dei modelli e miglioramento della qualità dei documenti

- Incremento di 20x della produzione giornaliera
- Integrazione sincrona dei dati dai sistemi back-end che utilizzano i Web Services
- Riduzione significativa del time to market per i nuovi servizi assicurativi
- Miglioramento della customer experience

Prodotti Papyrus in Die Mobiliar

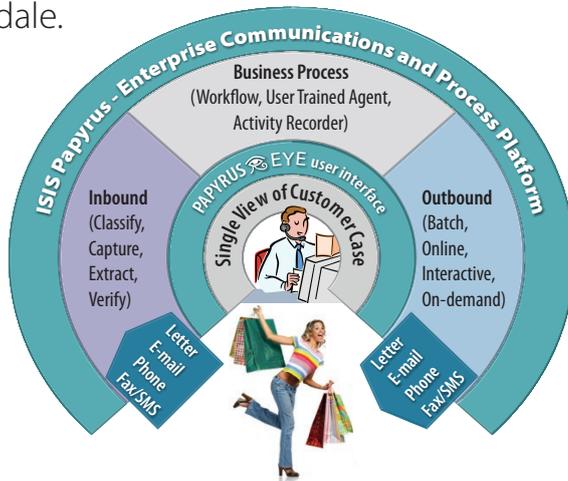
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP, HTML
- Papyrus Server

Snapshot

- **Organizzazione:** Assicurazione Die Mobiliar
- **Sfida:** Efficientare la produzione dei documenti business; integrare il backend senza soluzione di continuità
- **Obiettivi:** Abilitare gli utenti business; Centralizzare la creazione di documenti in alta qualità; Integrazione la distribuzione multi-canale; Velocizzare il time to market
- **Integrazione:** Servizi Web multipli
- **Soluzioni:** Adaptive Case Management, Business Correspondence

One Company – One Voice

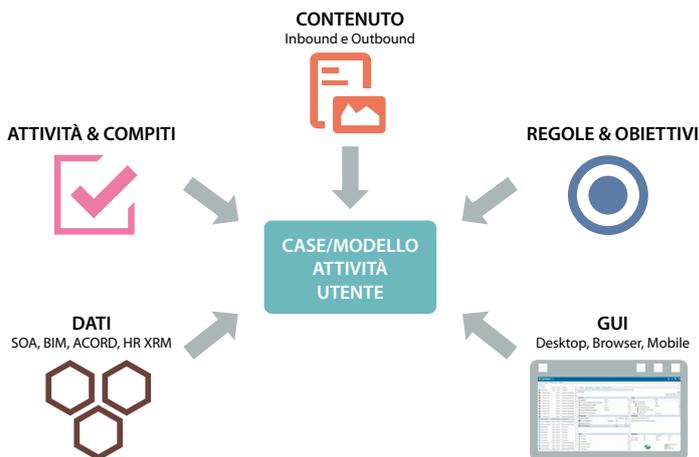
La Piattaforma Papyrus consente alle organizzazioni di gestire, amministrare e distribuire in modo centralizzato le risorse, i dati e le definizioni per tutti i tipi di documento e profili utente affinché tutta la corrispondenza in uscita segua esattamente l'identità e il design aziendale.



Una vista **consolidata** del cliente

Inoltre, i building block del documento vengono definiti una sola volta per poter essere utilizzati da diversi tipi di documenti. Consolidando le comunicazioni inbound e outbound con i processi collegati ai sistemi aziendali, ISIS Papyrus consente alle organizzazioni di comunicare con i clienti come "one company with one voice".

Esplorare l'Innovazione - Creare Valore Futuro



Papyrus integra **5 elementi essenziali** necessari per ogni Applicazione Business

Software di Nuova Generazione: La Piattaforma Papyrus

La Piattaforma Papyrus è costruita da un unico sorgente e integra perfettamente i contenuti aziendali con processi business e comunicazioni clienti per un approccio One Company – One Voice. Questa funzionalità unica porta risparmi significativi e risultati in tempi brevi quando si sviluppa una soluzione di gestione del case in ambienti di servizio reattivi. Il nostro software e le soluzioni framework sono orientati al lavoro cognitivo e disegnate per consentire un rapido sviluppo di applicazioni adattive per il business, guidate dall'obiettivo, e per poter accogliere cambiamento, crescita e innovazione senza alcuna limitazione.

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