

TECHNOLOGY SHOWCASE

PAPYRUS WIZARD



Asistente para diseño de Documentos

Tecnología orientada a procesos reconocida y premiada:

- ▶ Permite al personal de negocio enfocarse en las necesidades y experiencia del cliente
- ▶ Los empleados pueden crear fácilmente documentos teniendo en cuenta los requerimientos recibidos
- ▶ Opcionalmente los empleados pueden editar los documentos
- ▶ Los empleados pueden trabajar en múltiples idiomas, según su preferencia
- ▶ Mejora la calidad los documentos y evita errores
- ▶ Reduce significativamente el time to market

SEGUROS

Ampliar la Comunicación Global con el Cliente para Atender sus Preferencias

La gestión dinámica de procesos hace más competitiva a una aseguradora suiza

El Negocio

Die Mobiliar, la compañía de seguros más antigua de Suiza, tiene una posición líder en el mercado, ofreciendo una gama completa de productos de seguros y pensiones, y servicios que van desde la propiedad, responsabilidad y automóviles hasta seguros de vida. Casi 1,7 millones de clientes confían en Die Mobiliar cuando se trata de su seguridad, y uno de cada tres hogares y empresas están asegurados con Die Mobiliar. Die Mobiliar obtuvo el premio 2015 WfMC Global por su nuevo "Mobiliar Korrespondenz System" o MKS.

El Reto

Die Mobiliar vio en los diferentes documentos de la compañía una oportunidad para comunicarse y construir relaciones estrechas con sus clientes en distintos idiomas y países.

Con un volumen de negocio anual que sobrepasa los 6,3 millones de sobres, Die Mobiliar reconoció la importancia de un sistema efectivo capaz de producir y enviar enormes cantidades de comunicaciones multicanal de alta calidad, en poco tiempo.

Los Objetivos

- Permitir a los empleados gestionar el diseño y actualización de documentos (sin codificación)
- Optimizar recursos IT y focalizarse en temas técnicos
- Ofrecer una entregas más rápidas de documentos en las comunicaciones con clientes
- Minimizar el time to market para nuevos productos
- Acelerar la creación de nuevas plantillas
- Simplificar los procesos para centrarse en las necesidades del cliente



El sistema anterior con Microsoft Word sólo podía cumplir parte de la amplia gama de necesidades de Die Mobiliar. Los administradores de documentos se esforzaban por mantener miles de plantillas en múltiples variantes de idiomas en el sistema distribuido usado por más de 4.000 empleados. Crear miles de documentos a partir de plantillas locales producía un crecimiento incontrolable de las versiones e incongruencias con el estilo corporativo.

Los cambios manuales de datos, la entrega de documentos y anexos para los casos gestionados por otras aplicaciones también causaban una considerable demora y altos costes en el esfuerzo de administración para la correspondencia de Die Mobiliar.

Requisitos Funcionales

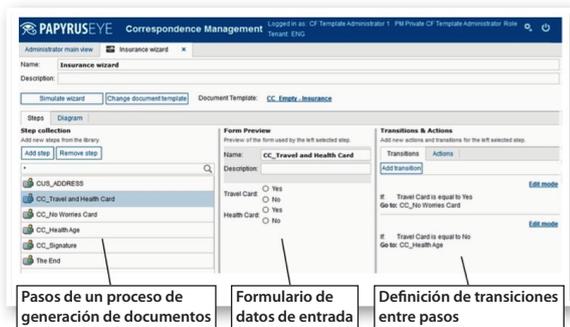
- Gestionar plantillas y procesos con un único sistema
- Integrar diseño, mantenimiento y producción
- Asegurar la gestión de cambios y el versionado de documentos para actualizar rápidamente
- Automatizar cambios de datos entre aplicaciones
- Integrar varios canales de distribución directamente con los procesos de comunicación
- Soporte global para espacios de trabajo multi idioma, plantillas y documentos dirigidos a clientes

La Solución

El nuevo Sistema Centralizado de Correspondencia de Mobiliar (MKS), sobre en Plataforma Papyrus ayudó a la compañía a introducir un nuevo estilo de trabajo a dos niveles, enfocado a procesos que permite a cada actor destacar sus fortalezas y promover la colaboración con líneas claras de responsabilidad.

Los usuarios pueden diseñar y mantener de forma flexible el contenido y los procesos sin involucrar a IT, usando un espacio de trabajo especializado, basado en roles que integra todas las herramientas y permisos para el diseño. El equipo de IT da soporte con tareas más complejas y técnicas, como la integración de sistemas y servicios.

Para asegurar la consistencia y maximizar los recursos, el MKS permite la reutilización a gran escala de componentes y complementos de los documentos y plantillas con procesos optimizados que permiten al personal de negocio centrarse en las necesidades del cliente. Todas las plantillas y procesos y, los recursos son gestionados por el sistema y almacenados en un repositorio centralizado con versiones, asegurando la consistencia del diseño y la identidad corporativa.



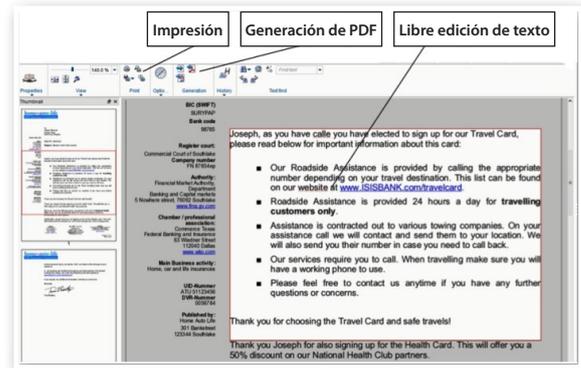
Formulario de Administrador de Creación de Plantillas

El sistema también permite al personal multilingüe trabajar en el idioma de su elección sin importar la preferencia del receptor.

Apoyado por una arquitectura "cliente ligero", los empleados de la aseguradora pueden acceder al sistema independientemente de la localización de su oficina y crear fácilmente documentos que atienden directamente las necesidades de cada cliente. Los procesos asociados al documento están conectados de forma dinámica con varios servicios back-end y aportan los datos requeridos sobre la marcha, las decisiones de los empleados y cualquier ejecución necesaria son integrados

automáticamente con el documento de la aseguradora que se ajusta exactamente a la situación específica del cliente, a la vez que se tienen en cuenta todas las normas reguladoras y se evitan errores u omisiones.

Una vez que el documento está terminado, opcionalmente puede ser editado por el empleado o impreso en local, exportado como PDF o enviado al cliente por email o fax según los canales de envío seleccionados - o incluso integrado con aplicaciones de Die Mobiliar.



Modo edición de contenido

Al usar las capacidades de Papyrus Adaptive Case Management y BPM, MKS gestiona el ciclo de vida completo del documento, desde el diseño a la ejecución y envío de acuerdo con la política específica de Die Mobiliar. El control de procesos está en manos de los usuarios, que pueden realizar actualizaciones en plantillas y procesos en cualquier momento como nuevos requerimientos, permitiendo a Die Mobiliar responder rápidamente a los cambios y aprovechando las nuevas oportunidades.

El nuevo MKS superó las expectativas de Die Mobiliar, proporcionando resultados y servicios eficientes en producción y para toda la compañía:

- Reducción de plantillas y mejora de la calidad de documentos
- Aumento de la producción diaria de documentos en 20x
- Integración y sincronización de datos desde sistemas backend usando Servicios Web.
- Optimización del time to market para nuevos servicios de la aseguradora
- Mayor enfoque en la experiencia de clientes

Productos Papyrus de Die Mobiliar

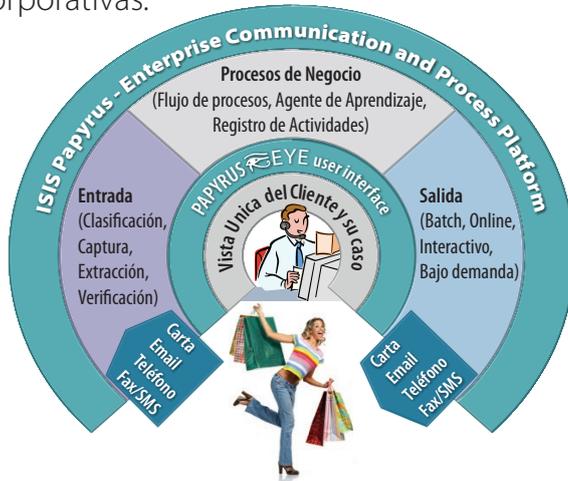
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP, HTML
- Papyrus Server

Resumen

- **Organización:** Die Mobiliar (Seguros)
- **Reto:** producción de documentos eficiente; integración backend transparente
- **Objetivos:** empoderamiento de los usuarios; creación centralizada de documentos de alta calidad; integración de entrega multicanal; time to market rápido
- **Integración:** múltiples Servicios Web
- **Solución Framework:** Adaptive Case Management, Business Correspondence

Una Compañía – Una Voz

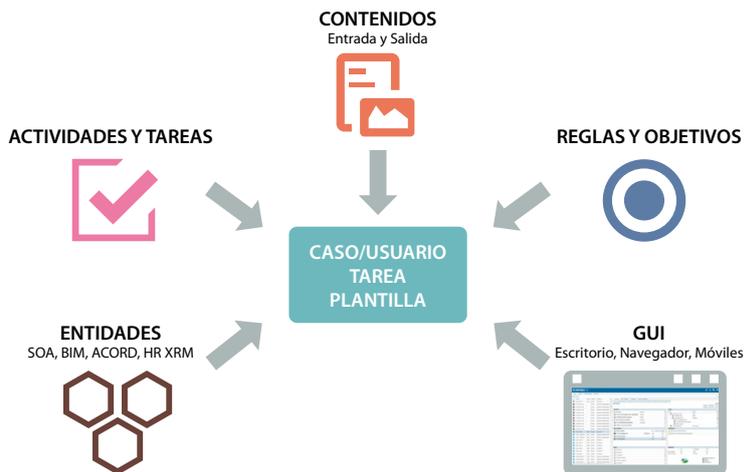
La Plataforma Papyrus permite a las empresas gestionar, administrar y utilizar recursos, datos y definiciones de documentos de forma centralizada, para cualquier tipo de documento y usuario, de modo que todas las salidas de correspondencia sigan estrictamente las señas de diseño e identidad corporativas.



Una vista **consolidada** de su cliente

Además, los bloques de texto se definen una sola vez y se reutilizan en múltiples tipos de documentos. Unificando las comunicaciones de entrada y salida con los procesos vinculados al sistema de la empresa, ISIS Papyrus permite a las organizaciones interactuar con los clientes como una única compañía con una única voz.

Desarrollando la Innovación – Creando **Valor** de Futuro



Papyrus integra **5 elementos esenciales** necesarios para cada aplicación de negocio.

Una nueva clase de Software: la Plataforma Papyrus

La Plataforma Papyrus está construida para integrar de forma transparente los contenidos y las comunicaciones con los procesos de la empresa para lograr Una Compañía-Una Voz. Esta capacidad única produce un ahorro significativo de costes y plazos cuando se implementa una solución de gestión de casos para entornos de servicio responsive. El software y las soluciones framework están orientados al trabajo de usuarios de negocio y diseñados para permitir un rápido desarrollo de aplicaciones adaptables, adecuando los cambios, crecimiento e innovación sin limitaciones.

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