

TECHNOLOGY INNOVATION

<ISIS Papyrus>



Dentro Papyrus WebRepository

**Piattaforma Comunicazioni e Processi Aziendali per le
Imprese. Una nuova generazione di software e servizi.**

Vantaggi per l'intera organizzazione:

- ▶ Sfruttare le opportunità immediatamente disponibili per collegare i contenuti ai processi aziendali e consentire a Operation, Vendite e Servizi di prendere rapidamente le migliori decisioni
- ▶ Aumentare il vantaggio competitivo attraverso uno sviluppo più veloce dei nuovi mailing e una distribuzione più rapida delle comunicazioni
- ▶ Ridurre tempi e costi attraverso efficienze operative
- ▶ Facilitare l'adeguamento alle nuove normative

La Piattaforma Papyrus è singolarmente completa.

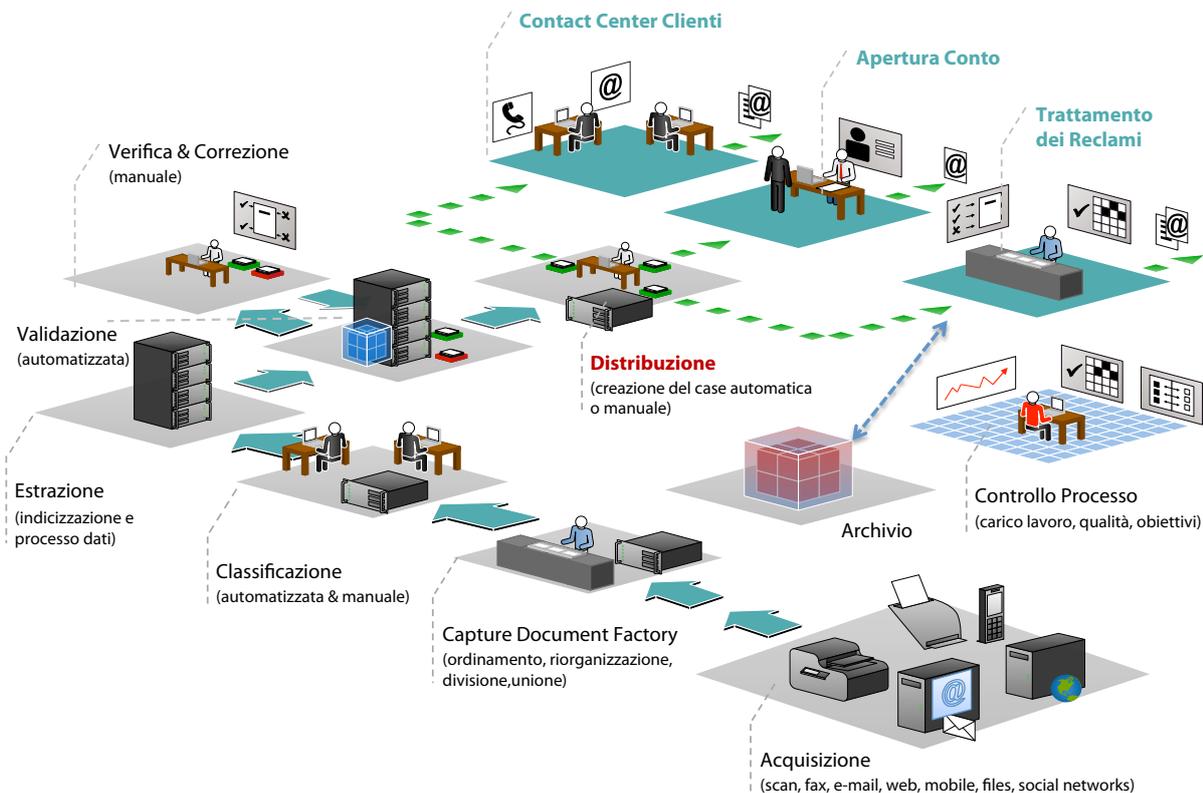
Piattaforma di Comunicazioni e Processi Aziendali per le Imprese.
Una nuova generazione di software e servizi.

Papyrus integra tutti gli aspetti di ECM, CRM e BPM in un'architettura SOA comune utilizzando le proprie funzionalità EAI. Ogni organizzazione ha il bisogno strategico di consolidare processi business su una piattaforma senza ridurre l'AGILITA' organizzativa attraverso processi faticosamente programmati. Il primo passo essenziale per aprire il collo di bottiglia dei processi aziendali è quello di trattare TUTTI i documenti inbound e outbound nello stesso ambiente.

■ Soluzione Papyrus di Elaborazione delle Comunicazioni in Entrata

Già ad un livello base, l'acquisizione intelligente di dati (che include documenti, e-mail, PDF, fax, Web, SMS e contenuti da dispositivi mobile) risulta essere una tecnologia avanzata: lettura del contenuto del documento, estrazione e comprensione dei dati e validazione più veloce di quella manuale; rimozione dei colli di bottiglia nei workflow manuali e del trattamento fisico dei documenti; instradamento immediato delle informazioni acquisite verso l'archivio e la inbox del knowledge worker.

L'acquisizione multicanale di Papyrus Capture, che raggiunge in media un livello di estrazione dell'85% per informazioni destrutturate e del 99,9% per quelle strutturate, gestisce tutte le lingue e formati di documenti e messaggi, supporta una soluzione completa che collega persone, processi e applicazioni con le informazioni di cui necessitano per fornire il servizio più adeguato ai clienti.



■ Acquisizione trasversale intelligente dei dati in entrata integrata nel workflow manuale

Tutti i canali di comunicazioni inbound disponibili possono essere uniformemente gestiti da una singola definizione e da eventi - instradando le comunicazioni attraverso le varie fasi di classificazione, riconoscimento ed estrazione dati per la validazione e successiva distribuzione agli utenti dei diversi dipartimenti. Le funzionalità del workflow integrato e l'apprendimento supervisionato della tecnologia Papyrus di acquisizione intelligente contribuiscono a migliorare continuamente il sistema per ottenere i risultati più precisi in un tempo di lavorazione ridotto, con un costo più basso che massimizza il capitale umano.

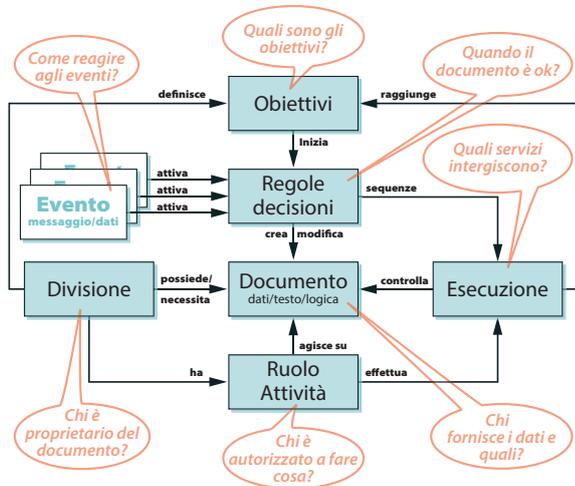
Caratteristiche e vantaggi della Soluzione:

- Ogni email ricevuta è un evento in entrata conosciuto
- Un processo di acquisizione intelligente inizia con l'estrazione delle informazioni rilevanti da moduli strutturati e destrutturati
- Un nuovo messaggio apre automaticamente un case o viene collegato con un case esistente
- L'utente business autorizzato apre un nuovo case in modo manuale
- La fase di gestione automatizzata delle risposte può essere eseguita in base a stati o eventi
- Archiviazione del case completo, inclusi contenuto e processo

I case clienti, come richieste di offerte, reclami e trattamento delle eccezioni, definiscono la soddisfazione del cliente e rappresentano costi importanti per le aziende. Adaptive Case Management (ACM) evita perdite di tempo e di produttività perché integra perfettamente comunicazioni, processi, regole e documenti con le applicazioni business.

La Gestione di Processi con Papyrus

La comunicazione può essere un documento, una conversazione, una nota su un documento, un record di dati, un'email o un messaggio vocale e ognuno di questi è guidato da un processo. Il motore del processo Papyrus non utilizza una semplice struttura flowchart per definire il processo, il Papyrus BPM è un processo guidato da stati-eventi per evitare problemi associati ad attività parallele e alle rigide sequenze delle procedure. Questo processo a stati-eventi non richiede né blocchi di decisioni complessi né cicli d'attesa. Tutte le modifiche eseguite nel processo sono definite da desktop e memorizzate nel WebRepository centrale.



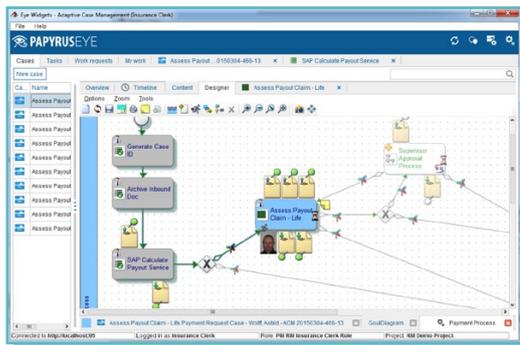
Documento=Contenuto=Processo

Vantaggi:

- Riduzione di correzioni e messe a punto: sequenze di eventi imprevisti non invalidano il processo
- Le modifiche allo stato del motore e le definizioni dell'evento di un elemento aggiorneranno automaticamente tutti i processi che lo utilizzano
- Le modifiche al processo non richiedono programmazione Java
- Non è richiesta alcuna programmazione di interfacce

Lavorare al CASE: rafforzamento dei Knowledge Worker

I Knowledge worker sono sotto costante pressione per richieste di maggiori efficientamenti. Una visione olistica e a 360° del cliente con stati, contenuti, attività, documenti, regole e processi adattivi, permette di raggiungere la migliore customer experience. Nell'Era Digitale, le attività focalizzate sui knowledge worker di tipo collaborativo e non di routine saranno la maggioranza: le eccezioni sono la regola. La Piattaforma Papyrus risponde a questa esigenza e fornisce una serie completa di soluzioni business offrendo processi di tipo straight-through, processi dinamici, processi completamente destrutturati guidati da regole e contenuti ad-hoc in entrata, come scansioni, email o contenuti social media.

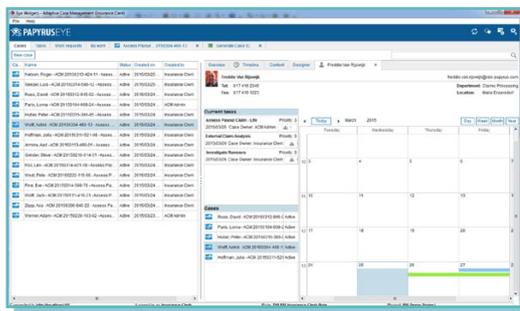


Case Team - Chi accetta l'Attività?

Il Valore Aggiunto di ISIS Papyrus:

Qualità e velocità migliorate nel completamento del case

- Lavoro collaborativo e gestione dell'attività basata sul profilo utente
- Processi business adattivi e orientati all'obiettivo che supportano il trattamento delle eccezioni
- Una visione olistica del cliente e completa
- Out of the Box - la soluzione ACM Framework riduce della metà tempi e costi di progettazione



Membri del Team: Lavoro Collaborativo

Use case Tipici

Case di Richiesta Servizi includono obblighi contrattuali e aspettative di livello per il servizio offerto. Anche se questi case sono di contenuto e workflow complessi, la vista completa sulle attività abbatte tempi di ricerca lunghi e tediosi. Il risultato è un servizio al cliente completo ad un costo ridotto: reclami in ambito assicurativo e sanitario, adempimenti di garanzie e consegne, e processi di pagamento sono garantiti da controlli e requisiti di conformità.

Case di Gestione Incidenti trattano una collaborazione massiva e non accadono nei tempi previsti. Questi casi sono ad alta intensità di dati e il processo è ad-hoc e situazionale: incidenti stradali e sul lavoro, disastri, malattie e cura del paziente non seguono copioni.

- Acquisizione nuovo cliente
- Risorse Umane processo on-boarding
- Project Management
- Lead Management - da suspect a prospect verso la pipeline

Disegno Intelligente del Documento + Distribuzione Multicanale + Rafforzamento del Business

Le Soluzioni pronte Papyrus Framework garantiscono sviluppi veloci. Consentono di migliorare i documenti grazie a un design sofisticato e layout intelligenti per soddisfare i requisiti imposti dall'Era Digitale con comunicazioni bi-direzionali su tutti i canali.

■ Soluzione Papyrus Correspondence Framework

La gestione centralizzata dei building block del documento all'interno di WebRepository ne garantisce coerenza e riutilizzo. Gli amministratori business lavorano in collaborazione con l'IT e utilizzano la soluzione Papyrus Correspondence Framework per creare e assemblare modelli di documenti e building block altamente personalizzati. Gli utenti business non richiedono alcuna formazione tecnica per l'utilizzo di Papyrus Client/Desktop o di un Web browser.

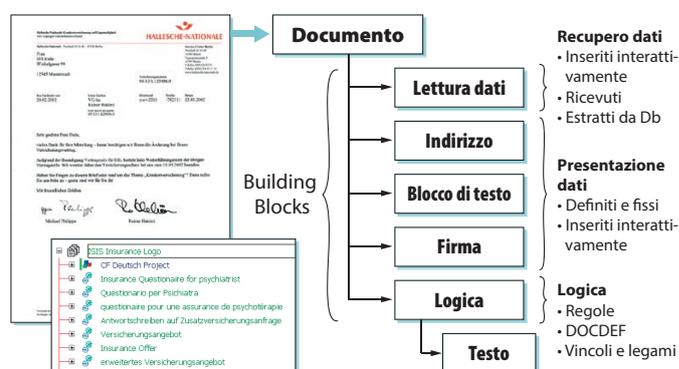


La soluzione Correspondence Framework offre funzionalità per utenti amministrativi e utenti finali, sollevando l'IT da intense attività di supporto. I team di business sono abilitati a creare e gestire i contenuti, i modelli e le risorse per la produzione batch, online, interattiva e on-demand della corrispondenza aziendale. Design intelligente di modelli e building block permettono un unico output multicanale con interattività e gestione del feedback in tempo reale.

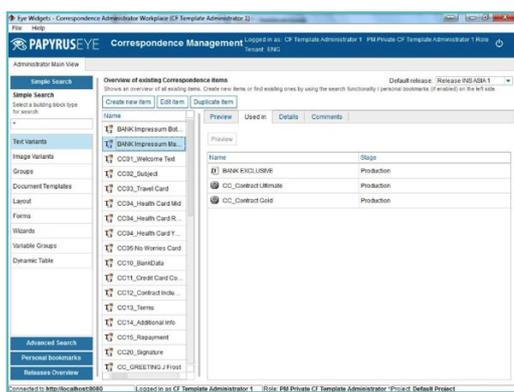
Vantaggi:

- Consolidamento dell'output documentale
- Rafforzamento del Business
- Interattività costruita all'interno dell'architettura
- Ogni documento generato può anche avere blocchi interattivi per modifiche da parte dell'utente finale
- Design intelligente unico da utilizzare per documenti batch/online/interattivi/on demand
- Look and feel ottimale per ogni canale di distribuzione

■ Composizione Documentale con elementi riutilizzabili



La metodologia è rappresentata da un design efficace ed efficiente che permette il riutilizzo dei blocchi (testi, tabelle, moduli, firme, logica, dati) attraverso molti tipi di documenti diversi. Per una facile manutenzione dei building block ogni elemento include una mappatura di utilizzo. Una ricerca mirata fornisce informazioni memorizzate in base alla tassonomia come autore, data di creazione, lingua, ecc

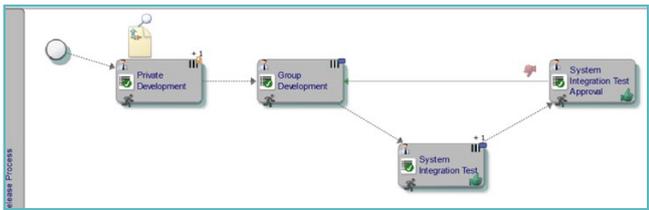


Vantaggi:

- Moduli e modelli sono drasticamente ridotti grazie alla costruzione del documento con building block
- Immagine e identità aziendale garantite attraverso il riutilizzo degli elementi
- La modifica degli elementi si riduce ad un unico sforzo che aggiorna in automatico le aree di utilizzo
- La funzione 'utilizzato in' semplifica la manutenzione dei building block

Change e Release Management - Controllo Versioni e Validazioni

Papyrus change management utilizza ruoli definiti dall'utente (LDAP) e segue politiche in base a versione e variante di controllo dell'elemento del documento (per es. testo di marketing valido da/a). Con l'utilizzo del motore avanzato del WebRepository, il documento viene spostato automaticamente dall'agente elettronico di sistema attraverso certi stati e processi di change management (sviluppo / sviluppo pubblico-privato / test / sign-off / produzione). Il versioning di tutti gli elementi assicura che la versione corretta e validata venga presa in carico in produzione da parte del sistema.



Vantaggi:

- Assoluto controllo da parte del sistema per l'applicazione delle modifiche nei diversi stadi
- Versioning e validazione di tutte le risorse e building block assicurano output di qualità e prevengono gli errori
- Tempistica di lavoro ottimale: ogni elemento può essere sviluppato, testato e validato per la produzione in una data futura
- Un elemento può essere automaticamente attivato per la produzione e disattivato alla scadenza

Raccolta delle Risorse Centralizzata e Gestione dei Font e delle Risorse Digitali

Tutti i font aziendali con le loro codepage e i set di caratteri utilizzati in qualsiasi tipo di documento vengono memorizzati come oggetto in una raccolta di risorse centralizzata e sono utilizzati durante tutto il processo del documento. Gli utenti possono selezionare solo le risorse messe a disposizione nella raccolta centrale. Papyrus supporta i requisiti linguistici sia SBCS (tedesco / inglese / francese) che DBCS (cinese / giapponese). Un documento può includere più lingue o lo stesso documento può essere realizzato in più lingue utilizzando il controllo di variante del versioning nel Papyrus WebRepository.



Vantaggi:

- Collegamento con i clienti indipendentemente dalla loro lingua
- Rapida e semplice implementazione ed esecuzione di lingue diverse per un unico documento

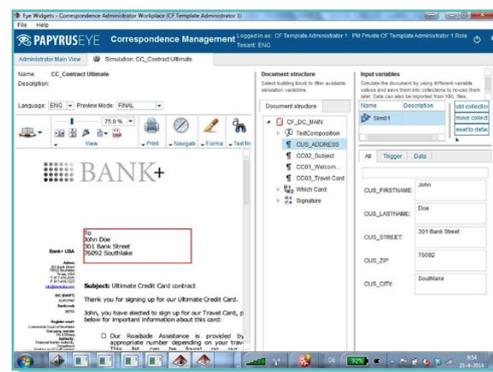
Inserimento delle Regole in Linguaggio Naturale

Il WebRepository memorizza e gestisce tutte le regole business richieste per il documento e il relativo processo. Gli utenti business possono configurare, definire e modificare le regole usando il linguaggio naturale ed essere poi riutilizzate in diversi applicazioni e processi del documento.

Le regole possono riguardare un processo o una variabile, possono modificare la struttura del documento e vincolarlo.



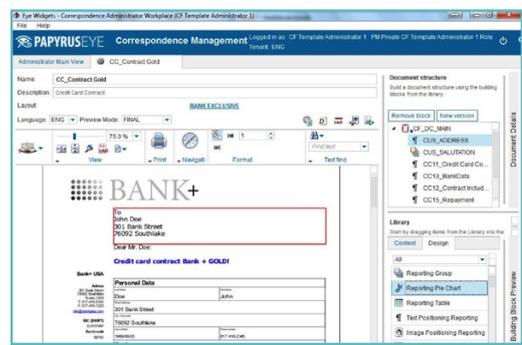
Opzioni di simulazione per dati e regole di prova da parte dei team di business



Vantaggi:

- Non occorre programmazione per impostare le regole
- Non è richiesto l'intervento dell'IT
- Semplice utilizzo
- Le regole sono mantenute e caricate in modo centralizzato
- Le regole possono essere simulate e provate nella GUI

Assemblaggio rapido di un nuovo modello da parte dei team di business

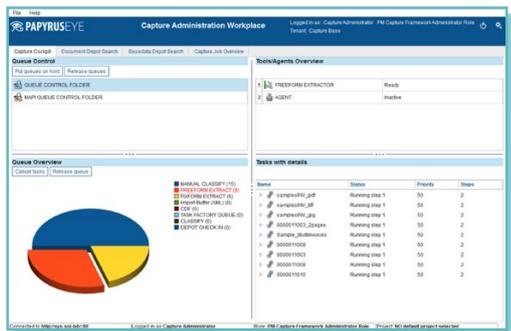


Vantaggi:

- Rapida creazione di documenti usando e creando nuovi elementi
- Qualsiasi utente è in grado di creare documenti business altamente personalizzati
- Semplice assemblaggio di lettere con l'opzione WYSIWYG
- Rafforzamento degli standard aziendali (CD/CI)
- Rispetto delle conformità e dei requisiti normativi

Job Management attraverso le piattaforme - canali input e output

Gli utenti autorizzati hanno centralizzato la supervisione e la gestione dei loro canali di stampa, digitali e di quelli in entrata attraverso il monitoraggio dei processi.



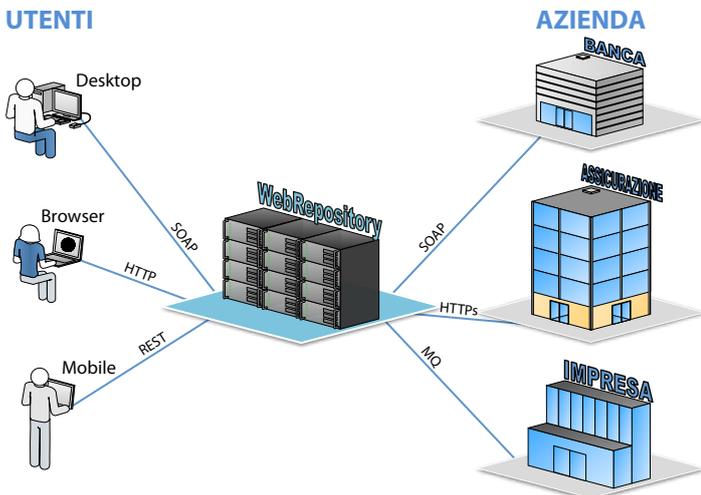
Vantaggi:

- Amministrare centralizzata e gestione di tutti i lavori (posta in entrata e in uscita) indipendentemente da hardware e sistema operativo.
- Una GUI che semplifica l'operatività - facile da imparare, in poco tempo e con meno errori

Integrazione di file e messaggi SOA

La piattaforma Papyrus è completamente compatibile con SOA e offre una vasta gamma di Adapter per il software standard per consentire l'accoppiamento flessibile tra dati aziendali, processi e documenti. Questi adattatori sono indipendenti da piattaforma e compilatore e non hanno bisogno di programmazione Java o .Net. I Typemanager sono interfacce native e indipendenti dal database.

UTENTI



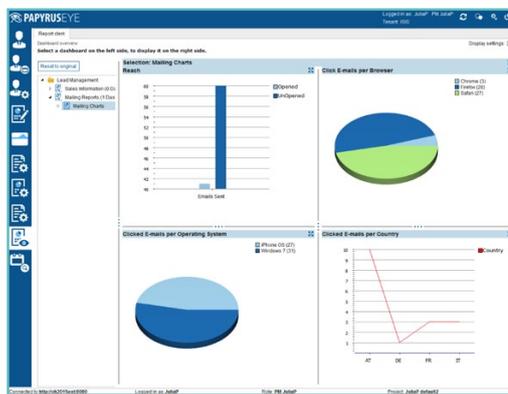
Adapter Papyrus

- MQ-Series
- Mainframe – JES 2/3, CICS
- XML & File
- SAP Output management (XOM)
- HTTPs
- SOAP
- E-mail (SMTP, POP3, SMS)
- Fax
- LDAP for Authorization (Active Directory, RACF)
- SharePoint
- CMIS
- VOIP
- Social, Mobile, REST

TypeManager Papyrus

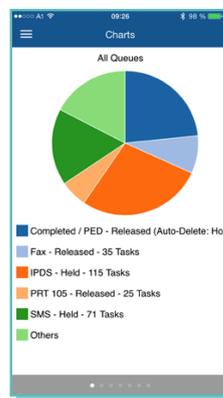
- DB/2
- Oracle
- MS-SQL

Reporting: Risultato del Mailing

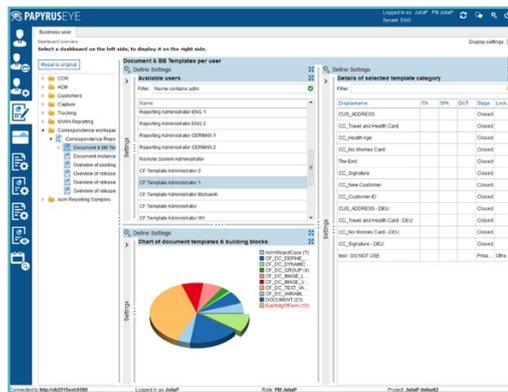


- Singola apertura E-mail
- Tempo di apertura
- Client E-mail
- # Cliccati
- Respinti
- URL cliccati
- Tempo di click

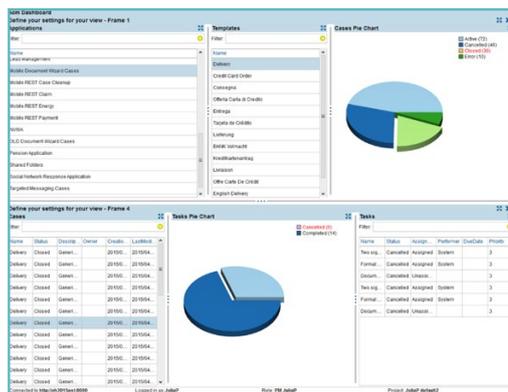
Report disponibili anche su dispositivi mobile



Report generale per utenti e modelli

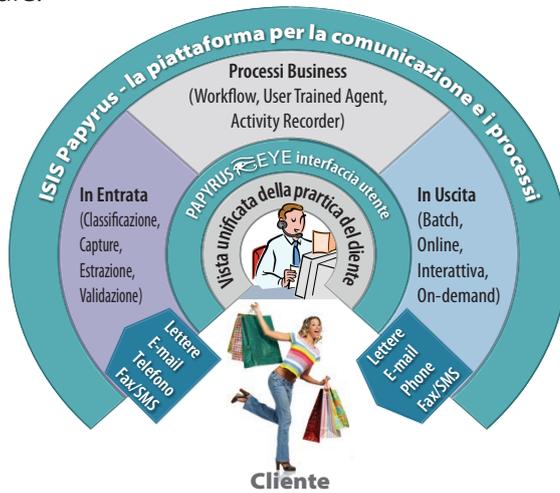


Report di Case Management



One Company – One Voice

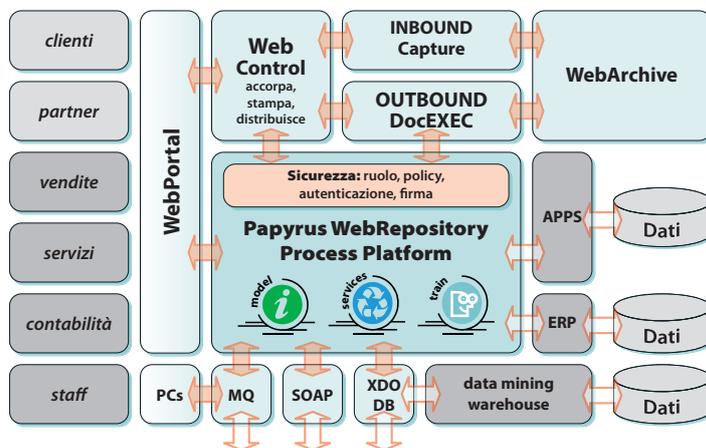
La Piattaforma Papyrus consente alle organizzazioni di gestire, amministrare e distribuire centralmente le risorse del documento, i dati e le definizioni per tutti i tipi di documenti aziendali e degli utenti, in modo che tutta la corrispondenza in uscita segua esattamente identità e design aziendale.



Una vista consolidata del cliente

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

Papyrus Object è **Innovazione Vera.**



Consolidamento con Papyrus WebRepository

Il Papyrus WebRepository definisce, controlla e gestisce centralmente le versioni di tutti i metadati per tutte le interfacce e tutti gli elementi del business case. Un Repository è sempre l'ambiente per le definizioni delle applicazioni, contiene solo metadati e non case. Un archivio, d'altra parte, utilizza tabelle indicizzate per cercare i case ma non gestisce le applicazioni.

Brevetti:

ISIS Papyrus ha due brevetti di Sistema Papyrus, uno per OO-distributed transactions e l'altro per User-Trained Agent.

US Patent no. 6848109

OO-distributed transactions

Patent Pending - 60/865,078

User-Trained Agent

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

Una soluzione completa o solo le funzionalità necessarie