

# ISIS Bankenforum • ISIS Versicherungsforum

3. - 4. Mai 2010

Wien, Österreich



DESIGN &  
FORMATIERUNG



TRANSPROMO &  
KAMPAGNEN



KORRESPONDENZ  
TEXTSYSTEME



KUNDEN ANTWORT  
MANAGEMENT



CASE  
MANAGEMENT



AUTOMATED DOCUMENT  
FACTORY



BUSINESS  
DOCUMENT CAPTURE



Archiv, eBox,  
Customer Care, iPhone



BANKEN &  
FINANZWESEN



VERSICHERUNGEN  
GESUNDHEITSWESEN



TELEKOM



ENERGIEWESEN



ÖFFENTLICHE  
ORGANISATIONEN



DIENSTLEISTUNGS-  
UNTERNEHMEN



INDUSTRIE



HANDEL



KONFERENZVORTRÄGE



WORKSHOPS/LABS



BRAINSTORMING SESSION



PRODUKTNEUHEITEN



KUNDENFALLSTUDIEN



# Agenda: Bankenforum

Montag, 3. Mai 2010



“

*Ein hochinteressanter Blick in die nahe Zukunft, eine tolle Veranstaltung im Rahmen einer großen Familie - Danke!*

”

*Ute Rabl,  
Steiermärkische  
Gebietskrankenkasse,  
Österreich*



**8.30 Starten Sie zwei erfolgreiche Tage mit ISIS bei einer Tasse Kaffee**

**9.00 Die richtige Geschäftskommunikations Strategie für erfolgreiches Output Management**

- Die Konsolidierung der Geschäftskommunikation auf einer Plattform
- Lose Kopplung der Dokumentenanwendung mit den Daten aus CRM/ERP
- Vorteile durch die Integration von eingehender mit ausgehender Post
- Die automatisierte Dokumenten Fabrik für Druck, E-Mail, Web und Archiv
- Flexibilität und Sicherheit durch dynamische Prozessoptimierung und Überwachung

**9.45 Template Management und Prozessoptimierung für Finanzreport Beilagen**

- Finanzmarktbericht, Produktinformationen, Begleitschreiben werden vom Businessadminstrator zusammengestellt, verwaltet und administriert
- Bausteinerstellung mit Versionierung und Validierung
- Geschäftsregeln und Prozesskontrolle mit Freigabe bis zur Einbindung im Report
- Benutzerberechtigungen

**10.30 Kaffeepause**

**11.00 Umsetzung einer Kontoeröffnungsanwendung**

- Antrag als Webformular oder in der Bankenzweigstelle ausfüllen
- Gescannte Identitätsdokumente dem Geschäftsfall anhängen
- Identitäts- und Bonitätsprüfung
- Ablehnung oder Antrag annehmen
- Erstellen der Kontoeröffnungsdokumente
- Versand an den Direktkunden oder Vermittler
- Automatische Erkennung der unterzeichneten Dokumente und Zuordnung zum Geschäftsfall

**11.45 Interaktive Reporterstellung und Briefschreibung durch den Kundenrepräsentanten**

- Anschreiben, Investitionsportfolios, Kredit Risiko Analysen, Verkaufsreports und mehr.
- Die Templates gehen zuerst durch das Change Management (Entwicklung/Test/Freigabe) bevor sie dem Customer Relationship Manager zur Verfügung gestellt werden.
- Mit einem einzigen freigegebenen Template kann der CRM einen spezifischen Report für einen Kunden mit persönlicher Eingabe von Daten und Text in vordefinierten Zonen erstellen
- Einen online Report anstossen und einen batch Report generieren
- Lose Kopplung mit den Daten der Anwendung durch Messaging MQ/SOAP Adapter
- Integriertes Output Management

**12.15 Fallstudie: Gelebte Praxis**

Eine globale gemeinsame Plattform zur Dokumentenerstellung und Verteilung  
**Herr Thomas Sternkopf, Zurich Financial Services, Schweiz**

**14.15 Papyrus Banken-Posteingang - „The Power of one System“**

- Alle Arten von Dokumenten: vom Zahlungsbeleg bis zur Kontrahentenbestätigung
- Alle Arten von Input-Kanälen: vom MFP-Scanner bis zum Mobiltelefon
- Papyrus EYE: frei gestaltbare Portal-Benutzeroberfläche für Indexierung, Sticker-Notizen, ...
- Alle Schnittstellen zu den Bank-Kernsystemen mittels Papyrus Adapter leicht konfigurierbar
- Nutzen: schnellere Durchlaufzeiten, effizientere Erfassung, vollständige Nachvollziehbarkeit

**15.00 Kaffeepause**

**15.30 Berichte aus der Praxis: Ersparnispotentiale durch konsolidiertes Document Capture**

- Wegfall des Belegtransportes durch dezentrales und zentrales Scannen mit Paginierung
- Hochgradige Automatisierung durch Papyrus Classify und FreeForm® Erkennung
- Valdierungsregeln durch Fachabteilungen mit „Natural Language Rules“ leicht definierbar
- Flexible Definition der benötigten Benutzeroberflächen in Papyrus EYE mittels Widgets

**16.15 Analysten Report**

Die Zukunft der Dokumentenformatierung  
**Herr Oscar Dubbleddam, Strategy Partners, Niederlande**

**18.00 Brainstorming**



## 8.30 Beginnen Sie Ihren Tag entspannt mit einer Tasse Kaffee

## 9.00 Die interaktive Briefschreibung als Web und Client/Server Anwendung

**Der Fachabteilungsadministrator erstellt Briefvorlagen, Bausteine** (z. B. Texte, Tabellen), definiert Geschäftsregeln und Freigabe Prozesse, Rollen und Privilegien für die Benutzer

- Zentrale Ressource Collection für die Verwaltung aller Schriften und Logos
- Text und Dateneingaben in vordefinierten Bereichen im Brief durch den Endbenutzer
- Textbearbeitung mit Rechtschreibprüfung und Abteilungsbibliothek
- Mehrzweck GUI für Browser und Arbeitsplatz
- Datenschnittstellen: MQ, SOAP, File, HTTP, XML, CICS
- Benutzerautorisierung: LDAP
- Integriertes Change Management
- Integriertes zentrales Output Management mit PrintPool

## 10.00 Vertragsmanagement Lösung von Papyrus

**Kontrolliert und beschleunigt den gesamten Vertragsprozess** von der Erstellung und Genehmigung bis hin zur Ausführung durch integrierten end-to-end Prozess.

Optimierung wichtiger Prozesse im gesamten Vertragslebenszyklus:

- Vertrag erstellen / Vermittler oder Direktkunde?
- Briefe, Dokumente, gescannte Bilder, E-Mails, Videos mit dem Fall verknüpfen
- Vertragsdokumente aufbereiten (elektronische Formulare)
- Benutzerautorisierung, Compliance
- Vertragsautoren nutzen genehmigte Standardvertragsinhalte
- Kollaboration - Zusammenarbeit mehrerer Personen an einem Vertragsfall
- Versand an Vermittler oder Direktkunde

## 10.45 Kaffeepause

## 11.30 Papyrus, die ideale Plattform zur Schadensfallbearbeitung

**Kürzere Zyklen und geringere Kosten bei der Abwicklung von Schadensfällen für einen besseren Kundenservice.**

- Verteiltes Scannen und Klassifizierung der eingehenden Post
- Eingehende und ausgehende Schadensfall relevante Dokumente inklusive E-Mails, Fotos, juristische Dokumente und Berichte in einer virtuellen integrierten Schadensfalldatei speichern
- Ganzheitliche Übersicht zur Fallbearbeitung (Case Management)
- Schadensprozess Optimierung mit Anwendung von Geschäftsregeln
- Integrierte Briefschreibung wie Kündigungsschreiben, Schadensmeldungen, als Browser- oder Fat Client Anwendung für den internen Mitarbeiter und Versicherungsvertreter
- Effizientes zentrales Output Management für alle Schadenskorrespondenz

## 12.30 Fallstudie: Gelebte Praxis

Umsetzung einer End-To-End Kunden Dokumenten Lösung

**Herr Tor Tjeldnes, TrygVesta Insurance, Dänemark**

## 13.15 Mittagessen

## 14.00 Posteingangserfassung

**Intelligente Klassifikation und automatisierte Verteilung**

- Erfassung und Verarbeitung eingehender Dokumente und E-Mails
- Hochgradig automatische Klassifikation durch Mitlernen
- Auslesen von Schlüsseldaten und Weiterleitung der Dokumente samt Indexinformation
- Papyrus FreeForm® Werkzeuge
- Archivierung und Case Management

## 14.45 Kundenantwortmanagement

**Eingehende und ausgehende Post integriert bearbeiten**

- Kundenanfragen effektiv und effizient beantworten
- Schaffung automatisierter, kundenorientierter Geschäftsabläufe
- Verwaltung von Kundenanfragen
- Nachverfolgung und Überwachung aller ein- und ausgehender Schriftstücke



*„Informative, technologische Höchstleistung, mit dem bekanntesten ISIS Charme vorgetragen, einfach ein Genuss!“*



*Danny Steg,  
EBASE, European  
Bank for Fund Services,  
Deutschland*



# ISIS Open House und User Conference 2010

## ISIS Papyrus Lokationen Weltweit

### Internationale Zentrale, Österreich

**ISIS Information Systems GmbH**

**ISIS Marketing Service GmbH**

Alter Wienerweg 12  
A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-27551  
F: +43-2236-21081  
E-mail: info@isis-papyrus.com

### US Zentrale

**ISIS Papyrus America, Inc.**

301 Bank St.  
Southlake, TX 76092

T: 817-416-2345  
F: 817-416-1223

### Asia-Pacific Zentrale

**ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd**

9 Temasek Blvd.#15-03  
Suntec City Tower 2  
Singapur 038989

T: +65-6339-8719  
F: +65-6336-6933

### United Kingdom

**ISIS Papyrus UK Ltd.**

Watership Barn, Kingsclere Business Park  
Union Lane, Kingsclere  
Hants, RG20 4SW

T: +44-1635-299849  
F: +44-1635-297594

### Frankreich

**ISIS Papyrus France SARL**

21, Rue Vernet  
75008 Paris

T: +33-1-47 20 08 99  
F: +33-1-47 20 15 43

### Italien

**ISIS Papyrus Italy Srl**

via Monte Navale 11  
10015 Ivrea (TO)

T: +39-0125-6455-00  
F: +39-0125-6455-150

### Spanien

**ISIS Thot SL.**

Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid

T: +34-91-307-78-41  
F: +34-91-307-75-08

### Niederlande

**ISIS Papyrus Netherlands B.V.**

WTC World Trade Center  
Zuidplein 36  
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7800  
F: +31-20-799-7801

### Nordics

**ISIS Papyrus Nordics ApS**

Science Park Scion DTU  
Diplomvej 381  
2800 Lyngby, Dänemark

T: +45-8827-6170  
F: +45-8827-6171

### Deutschland

**ISIS Papyrus Deutschland GmbH**

Heerdter Lohweg 81  
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-27551  
F: +43-2236-21081

