



ISIS PAPYRUS™

# SOLUZIONI

*Catalogo*



NFU Mutual



BNP PARIBAS



Raiffeisen  
Meine Bank



Chinatrust Commercial Bank

**GIS**

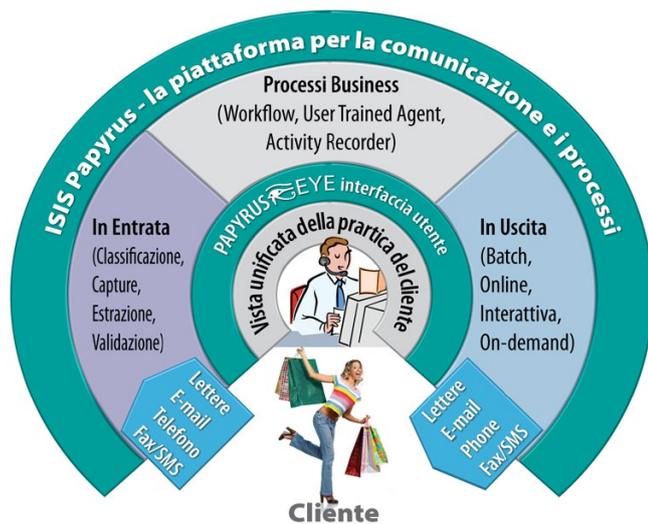
GEBÜHREN  
INFO SERVICE

# ISIS PAPYRUS

**ISIS Papyrus Software** offre una soluzione integrata di software aziendale per comunicazioni ai clienti altamente personalizzate e l'ottimizzazione dei processi in tutti i settori orientati ai servizi nel mondo bancario/finanziario, assicurativo e sanitario, alle aziende di servizi/energia, telecomunicazioni e settore pubblico.

## Una Soluzione Completa

Papyrus offre una soluzione completa, flessibile e scalabile per la gestione consolidata delle comunicazioni ai clienti in ingresso e in uscita attraverso canali, dipartimenti e sistemi. Le organizzazioni possono definire, misurare e gestire processi, contenuti e dati in ambienti complessi di servizi con una visione condivisa del cliente e GUI personalizzate.



## Valore Aggiunto

Più di 2.000 aziende ed enti pubblici nel mondo usano il Software Standard Papyrus per creare e migliorare continuamente le applicazioni di business per la Corrispondenza, Adaptive Case Management, Output Multicanale, ADF, Gestione dei Contratti, Transpromo, Capture Intelligente, Reportistica Interattiva e Archiviazione.

## Rete Globale di Supporto

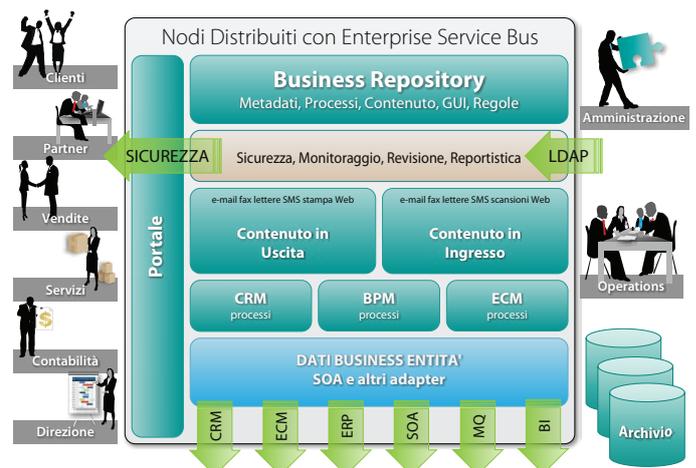
Fondata nel 1988, ISIS Papyrus vanta una presenza a livello internazionale che comprende la sede centrale a Vienna, 4 centri ricerca e sviluppo e 16 sedi aziendali in tutto il mondo, tra cui la sede USA a Dallas-Fort Worth e quella Asiatica a Singapore, per garantire un supporto diretto sia commerciale che tecnico.

## Una Voce Unica

Consolidando ECM, BPM e CRM, la Piattaforma Papyrus permette flessibilità, efficienza, collaborazione, qualità e continuo miglioramento del contenuto focalizzato sul cliente, dei processi e delle operazioni. Collegando la comunicazione inbound e outbound e i processi aziendali, ISIS Papyrus permette alla vostra organizzazione di interagire con i clienti a voce unificata.

## Innovazione

Adaptive Case Management (ACM) conferisce agli utenti business accesso, flessibilità e controllo con l'utilizzo del software standard Papyrus per applicazioni collaborative quali la gestione sinistri, purchase-to-pay e investigazione frodi. Combinando i processi guidati dagli obiettivi con la gestione delle eccezioni, Papyrus ACM mette in connessione i knowledge workers e i business leaders in un unico case per rispondere alle esigenze dei clienti in maniera efficiente e conforme.



# SOLUZIONI PAPYRUS nel MONDO

## Union Investment

---

BANCHE/FINANZA (Europa Occidentale) **Pagine 4-5**

## Cyprus Telecom CYTA

---

TELECOM/SETTORE PUBBLICO (Europa del Sud) **Pagine 6-7**

## NFU Mutual

---

ASSICURAZIONI (Europa del Nord) **Pagine 8-9**

## BNP Paribas (Suisse) SA

---

BANCHE/FINANZA (Europa Centrale) **Pagine 10-11**

## Raiffeisen Group Austria

---

BANCHE/FINANZA (Europa Centrale) **Pagine 12-13**

## RheinLand Insurance Group

---

ASSICURAZIONI (Europa Occidentale) **Pagine 14-15**

## Chinatrust Commercial Bank

---

BANCHE/FINANZA (Asia) **Pagine 16-17**

## Gebühren Info Service GmbH (GIS)

---

SERVIZI/SETTORE PUBBLICO (Europa Centrale) **Pagine 18-19**

## National Savings and Investments (NS&I)

---

BANCHE/FINANZA (Europa Occidentale) **Pagine 20-21**

## Paneon

---

SERVIZI (Europa Centrale) **Pagine 22-23**

# Estendere il Marketing attraverso il Targeted Messaging

## La gestione delle campagne con la distribuzione multicanale aumenta le opportunità di guadagno

### Il Business

Union Investment (Union Asset Management Holding AG) è la società di investimento del Gruppo DZ Bank e parte della rete di cooperative di servizi finanziari. Fondata nel 1956 da 14 unioni di credito, sede direzionale a Francoforte, Germania, Union Investment è oggi un uno dei principali gestori patrimoniali europei per i clienti privati e istituzionali e offre un'ampia gamma di soluzioni di investimento: azionario, a reddito fisso, mercato monetario, investimenti alternativi e fondi strutturati quantitativi. Con oltre 2400 dipendenti e 1100 filiali di banche popolari, la compagnia è cresciuta fino a diventare uno dei principali gestori di patrimoni internazionale con fondi retail venduti in molti paesi europei.

### La Sfida

Partendo dall'obiettivo di fornire report sugli investimenti semplici, comprensibili e di facile lettura, il Marketing di Union Investment desiderava una soluzione di gestione delle campagne che permettesse loro di incidere direttamente sul contenuto e sulle condizioni dei messaggi marketing variabili e di poterli inserire all'interno degli estratti conto già prodotti dalla piattaforma Papyrus secondo regolare scadenza.

Per soddisfare sia le preferenze multicanali dei clienti che i requisiti di conformità normativa, il Marketing ha delineato tre tipi di messaggi da inserire, generati automaticamente nei prospetti transazionali, in base a condizioni variabili:

- Allegati statici, come Termini e Condizioni
- Allegati dinamici con moduli precompilati
- Inseriti statici, prestampati guidati via OMR/barcode

Con Papyrus WebRepository e Papyrus DocEXEC già in uso, Union Investment aveva bisogno di una potente interfaccia utente per gestire (IT) e generare (business) documenti standard con Papyrus Designer, usando messaggi generati dal marketing e sviluppare, in un secondo tempo, la soluzione completa di Business Correspondence.

Requisiti chiave per Targeted Messaging:

- Gestione campagne per l'inserimento di messaggi variabili
- Flessibilità nel disegno del modello per stabilire condizioni e variabili
- Versioning, validazione e revisione/approvazione del contenuto (messaggio) da parte del marketing
- Spaziatura relativa per l'inserimento dei messaggi 'su misura'
- Selezione Messaggio per l'inventario, peso, dimensioni o inserti (postale)
- Report per la valutazione dell'impatto del messaggio selezionato
- Monitoraggio della campagna - riscontro del messaggio, allegati inviati, click (cliente / documento)



*Union Investment Group, Frankfurt/Main*

### Obiettivi di Business

- Flessibilità nell'inserimento dei messaggi personalizzati
- Ottimizzazione nella produzione/gestione dell'output multicanale
- Riduzione dei modelli per la selezione messaggi
- Business/Marketing controllano il contenuto di messaggi e campagne
- Rapido sviluppo e facile manutenzione nelle applicazioni
- Riduzione della ridondanza nella consegna di documenti
- Consentire l'evoluzione delle funzionalità di messaggistica

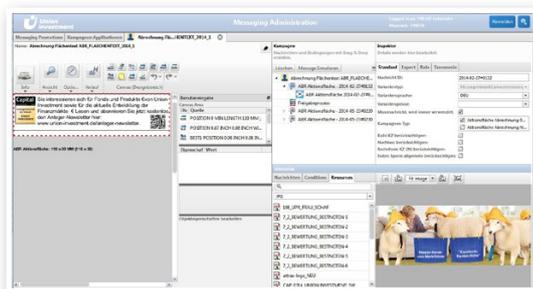
### Requisiti Funzionali

- Formattazione automatica per i documenti Papyrus
- Variabili condizionali per selezione/disposizione dei contenuti
- Ottimizzazione della selezione inserti per rendiconti
- Spaziatura relativa per l'inserimento dei messaggi'
- Memorizzazione e archiviazione elettronica
- Supporto per la conformità alle normative
- Sincronismo con le condizioni di data warehouse per i dati messaggio

## La Soluzione

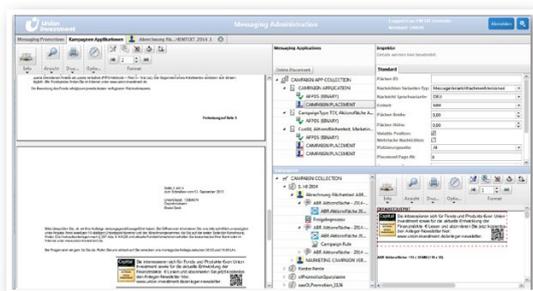
Union Investment ha scelto ISIS Papyrus per le sue funzionalità di transpromo nella gestione della distribuzione multicanale dell'output per ottimizzare la flessibilità del messaggio, il controllo del documento e la reportistica nella nuova soluzione:

- Provata esperienza delle potenzialità di disegno, formattazione e generazione del documento
- Ampia gamma delle funzionalità Papyrus Document end-to-end, tra cui WYSIWYG Designer, change management, automazione del flusso di lavoro e consegna multicanale
- Scalabilità per lo sviluppo della soluzione Business Correspondence multicanale in modo completo e integrato

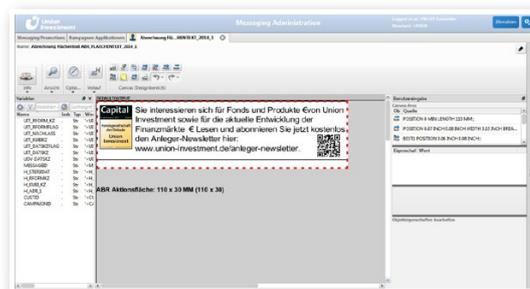


*Gli utenti business progettano i contenuti e le condizioni del messaggio*

Con un'integrazione modesta dei prodotti Papyrus, la formazione ad utenti selezionati e supporto di un esperto per l'implementazione di Papyrus Targeted Messaging Framework, la nuova soluzione permette al marketing non solo di gestire strategicamente il contenuto e le tempistiche delle campagne ma anche di mantenere una comunicazione costante di informazioni sui nuovi prodotti che si aggiungono nell'offerta al cliente attraverso variabili di targeting e posizionamento ben specifiche.



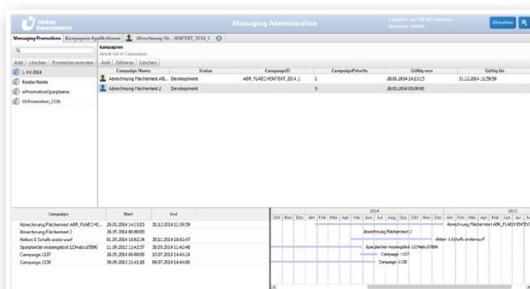
*Simulazione del Messaggio per verificare l'anteprima nei documenti aziendali*



*Design del messaggio con il drag-and-drop delle risorse e utilizzo del contenuto variabile nel documento dinamico*

Il team di marketing è ora in grado di godere dei benefici di business derivanti dall'aggiornamento della tecnologia Papyrus:

- Influenza diretta e immediata sul documento del cliente con una rappresentazione visiva
- Supporto per upselling di prodotti nuovi e aggiuntivi, in base a disponibilità e pertinenza
- Revisione completa e ciclo di approvazione di building block, allegati e inserti marketing
- Segmentazione del targeting attraverso condizioni per suddividere i clienti interni da quelli provenienti dai partner
- Efficienza nella gestione delle risorse per i materiali da inserire
- Diminuzione dei costi in ragione della riduzione degli invii di documenti obbligatori di rendicontazioni periodiche



*Pianificazione e supervisione della campagna*

La soluzione Targeted Messaging di Union Investment gestisce non solo i documenti DocEXEC /Designer standard, ma anche formati di distribuzione, tra cui e-mail, CMS e altri canali di output se richiesto; la piattaforma è stata ideata appositamente per poter aggiungere corrispondenza commerciale ogni volta che il team di business lo richiede.

## Prodotti Papyrus in Union Investment

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC con PostProcessing/PrintPool
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server/E-mail, PCL
- Papyrus Client/Desktop

## Snapshot

- **Organizzazione:** Union Investment (Banche/Finanza)
- **Sfida di Business:** Messaggistica per campagne multicanali inserite nelle rendicontazioni al cliente
- **Obiettivi:** Controllo da parte del business, flessibilità dei messaggi, consegna multicanale, gestione campagne
- **Integrazione:** Sincronizzazione con database
- **Soluzione:** Applicazione Targeted Messaging, Campaign Management

## Modernizzare Customer Experience e Operations attraverso la Distribuzione Multicanale

**Investire in modo strategico nel settore dei servizi digitali ai clienti assicura soddisfazione del cliente, compliance e leadership in un mercato a competitività crescente.**

### Il Business

Cyta è un'organizzazione a partecipazione governativa, considerata il principale fornitore di servizi di comunicazione elettronica di Cipro, che fornisce, sviluppa e mantiene un servizio completo di telecomunicazioni sia nazionali che internazionali, via cavo sottomarino in fibra ottica e infrastrutture satellitari nelle stazioni di terra. Inoltre, fornisce una vasta gamma di servizi e strutture per applicazioni voce e dati, sia per telefonia fissa che mobile. Come membro dell'Unione europea, Cyta è stata la prima organizzazione a livello nazionale ad essere valutata con il modello di eccellenza della EFQM, a ricevere il riconoscimento più alto nella classifica "Recognized for Excellence" e, come organizzazione statale a Cipro, la prima a ricevere la certificazione ISO 9001: 2000 Certificazione di Qualità.

### La Sfida

Cyta è il principale fornitore di comunicazioni elettroniche di Cipro e già cliente Papyrus sin dal 2006; nell'ultimo periodo ha maturato la decisione di investire in modo strategico in tecnologia d'avanguardia per migliorare il servizio ai clienti e la qualità dei servizi moderni, facendo convergere telecomunicazioni, IT e multimedia.

Una parte importante di questa strategia è stata quella di sviluppare totalmente la comunicazione elettronica verso la clientela, per migliorare il servizio e la soddisfazione dei clienti, rispondere alle loro preferenze e sfruttare i vantaggi derivanti dalla riduzione dei costi di stampa e spedizione.

Con circa 800K fatture mensili, Cyta non solo aveva un grande volume di documenti data-driven da produrre e distribuire, ma anche più di 50M di fatture archiviate da rendere consultabili dai clienti, oltre a fornire accesso al sito Web e la conformità ai requisiti di conservazione per 12 anni.

### La Soluzione

Cyta ha deciso di estendere l'utilizzo della piattaforma Papyrus adottando un approccio molto efficace e razionale per sfruttare l'investimento e le conoscenze già esistenti, utilizzando la gestione documentale completa e le capacità di distribuzione multi-canale fornite dalla tecnologia Papyrus.

Il nuovo programma di fatturazione elettronica offre ai clienti Cyta:

- Notifica immediata della fattura via e-mail ogni mese
- Accesso, download e/o stampa della fattura su base 24/7
- Salvataggio online delle fatture per 24 mesi

Oggi Cyta si avvale completamente della soluzione applicativa Papyrus per stampa, e-delivery e archiviazione che, oltre a migliorare e ottimizzare la customer experience, porta al team composto da oltre 500 utenti business numerosi vantaggi operativi.



### Obiettivi di Business

- Creare una customer experience digitale
- Migliorare l'interfaccia e l'esperienza dell'utente
- Consentire una distribuzione del documento elettronico sicura
- Minimizzare l'impatto per l'utente e la formazione
- Ridurre l'amministrazione e il supporto per un'ampia base di utenti
- Migliorare l'affidabilità e la scalabilità del sistema
- Migliorare le prestazioni di lavorazione e produzione

### Requisiti Funzionali

- Riutilizzare i blocchi di testo e modelli esistenti
- Aggiornare il disegno del documento per la consegna multicanale
- Convertire AFP e generare PDF
- Rendere sicuro l'accesso su Web per utenti e clienti
- Importare 50M di fatture da un archivio esistente
- Gestire la conservazione dei documenti in base ai requisiti di settore
- Interfacciare il mainframe per la produzione documentale

Cyta ha esteso la soluzione Papyrus esistente per stampa e archiviazione di fatture e comunicazioni ai clienti finali e aziendali, inserendo le funzionalità di e-delivery e comunicazioni digitali, attraverso l'aggiunta di pochi componenti:

- **WebRepository** disegno documento a colori, produzione e distribuzione multicanale
- **Papyrus Typemanager** accede a interfacce native al fine di eseguire l'importazione di dati e documenti dal Microsoft SQL Server database
- **Papyrus Server (E-mail e IPDS)** per consentire la distribuzione elettronica e la stampa massiva efficiente
- **Papyrus Adapters (LDAP e SOAP)** rispettivamente per autenticazione utenti e recupero fattura

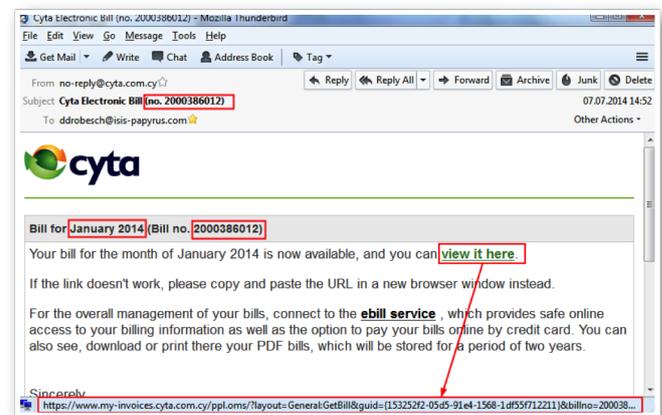
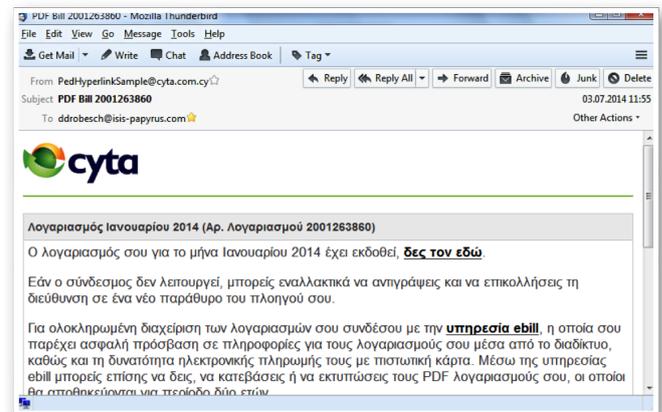
## Miglioramento della Customer Experience

Documenti di alta qualità sono ora distribuiti sul canale scelto dal cliente, per un accesso sicuro e comodo, via e-mail, portale, Web o cartaceo incorporando colore, grafica e URL per coinvolgere il cliente in una comunicazione interattiva, con dati e messaggi pertinenti, chiari e precisi. Cyta ha introdotto una politica premiante per i clienti che utilizzano la fatturazione elettronica, creando una partnership win-win.

## Miglioramento dell'Operatività Clienti

Aver aggiornato il disegno e la distribuzione dei documenti ha ottimizzato la risposta e la soddisfazione del cliente, le fatture di nuova generazione arrivano prima e di conseguenza anche i pagamenti.

I documenti, migliorati in termini di contenuti e qualità, risultano ora più comprensibili; di conseguenza, le richieste di assistenza clienti sono diminuite e velocizzate. Nei nuovi documenti elettronici, l'utilizzo del colore è illimitato e senza costi mentre la riduzione della stampa ha minimizzato i costi di produzione e gli sprechi. Aver esteso il software esistente e integrato altri strumenti operativi, ha aperto la strada verso progressi e miglioramenti continui e veloci, collocando Cyta in una posizione d'avanguardia nel suo settore.



## Ottimizzare la Customer Experience Digitale

Per il futuro, Cyta prevede di sviluppare la soluzione Papyrus di Messaggistica Personalizzata per la gestione delle campagne marketing e la soluzione Business Correspondence per consentire ai servizi di business di creare la propria corrispondenza, inclusi i modelli di documento con l'utilizzo di building block. Queste soluzioni verranno configurate nel Repository, utilizzando gli strumenti software di Papyrus già in uso che permettono una facile estensione.

## Prodotti Papyrus in Cyta

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server E-mail/SMTP
- Papyrus Server/IPDS
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP

## Snapshot

- **Organizzazione:** Cyta (Telecom/Settore Pubblico)
- **Sfida di Business:** Migliorare la comunicazione ai clienti utilizzando la e-Delivery
- **Obiettivi:** Consegna di documenti elettronici, utilizzo di tecnologie esistenti, alta qualità nel disegno dei documenti, archiviazione di grossi volumi
- **Migrazione:** DFA extensions, InfoPrint Manager, Microsoft SQL, Papyrus 7.1, LDAP, SOAP, E-mail, IPDS
- **Applicazioni:** eDelivery, ADF

## Gestire Estratti Conto di Qualità secondo Obiettivi di Business, Ruoli e Controlli

**La divisione vita standardizza e ottimizza processi per aumentare precisione, efficienza, conformità e visibilità**

### Il Business

Fondata nel 1910, NFU Mutual è posseduta direttamente dai suoi assicurati e non da azionisti. Con un valore patrimoniale di oltre 14 miliardi di sterline e 1.6 miliardi di raccolta premi nel 2012, la gamma di prodotti si estende ad investimenti, servizi pensionistici, assicurazioni vita e gestione rischi. NFU Mutual opera in oltre 300 filiali locali per assicurare la presenza sul territorio di oltre 900.000 clienti. Membro della Association of British Insurers, NFU Mutual è autorizzata dall'Autorità Prudential Regulation e disciplinata dal Financial Conduct Authority e Prudential Regulation Authority.

### La Sfida

NFU Mutual, cliente attivo da oltre 20 anni, utilizza Papyrus per fornire 100.000 estratti conto clienti al giorno, con una produzione giornaliera di 15.000 documenti su 900 nuovi dispositivi di stampa multifunzione da 2.000 utenti di stampa in 300 filiali e 13 Centri di Servizio Regionali (Inghilterra, Galles, Irlanda del Nord, Scozia).

La divisione del prodotto Vita ha deciso di affrontare le sfide che minacciano la precisione dei dati nelle dichiarazioni, che limitano la produttività degli utenti e ostacolano il servizio clienti, vedendo un'opportunità nell'aggiornare il proprio sistema di elaborazione estratti conto con la recente tecnologia Papyrus per il change management.

NFU Mutual ha compreso che il 15 per cento degli estratti conto necessitavano di un intervento manuale, l'utilizzo di modelli di Word e la ribattitura manuale hanno portato inefficienze e una bassa qualità del documento. I processi manuali, dai problemi relativi ai dati a quelli dell'IT, stavano creando fino a 3 mesi di ritardo dalla stampa alla consegna degli estratti conto. E ogni tipo di estratto conto aveva un flusso di processo diverso, in gran parte manuale, causando un rischio significativo per il business.

Gli utenti finali necessitavano di un sistema che mantenesse la flessibilità del processo manuale, consentendo la modifica dei dati dai sistemi delle linee di business, con la possibilità di visualizzare in anteprima elettronicamente il documento prima della stampa e della consegna.



*NFU Mutual,  
Stratford-upon-Avon, UK*

### Obiettivi di Business

- Migliorare la produttività, la consegna e la qualità
- Ridurre il data entry manuale
- Consolidare l'infrastruttura
- Eliminare i processi manuali e la gestione su carta
- Puntualità, produzione accurata e tracciatura degli estratti conto
- Attivare la stampa in outsourcing per efficientamenti

### Requisiti Funzionali

- Integrazione con i sistemi di backend
- Workflow basato su attività (ACM) per il Change Management
- Migrazione e riutilizzo dei blocchi di testo e modelli esistenti
- Vista consolidata delle modifiche di modelli/documenti
- Tracciatura e controllo del documento

## La Soluzione

Collaborando con ISIS Papyrus attraverso attività di scoping e POC, NFU Mutual ha deciso di sviluppare la soluzione Papyrus ACM per controlli proattivi e avvio di estratti conto per introdurre e mantenere il Change Management integrato con la gestione del processo, basato sull'obiettivo, assicurando sia qualità che flessibilità.

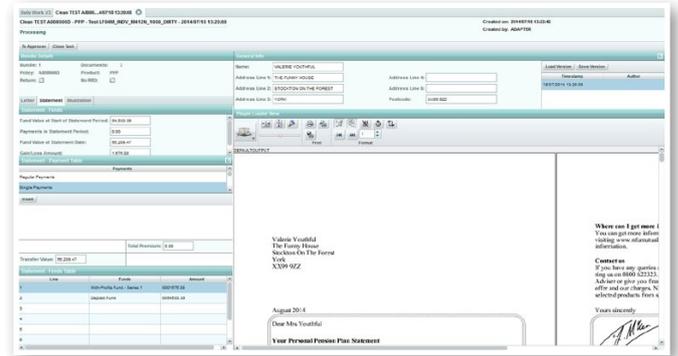
Completata la riorganizzazione dell'IT, la soluzione ACM ha accelerato lo sviluppo così che, con soli 20 giorni di consulenza ISIS e 80 giorni/uomo del team di stampa, NFU è riuscita ad indirizzare quattro aree chiave:

- **Workflow** per definire i processi e le fasi dal lancio alla conclusione
- **ACM** per definire gli obiettivi dei lavori, i titolari delle attività, l'assegnazione di ruoli e compiti con la flessibilità per migliorare/regolare il processo secondo la necessità
- **Sicurezza** con LDAP trasparente verso l'utente finale
- **Audit** per permettere al Business di monitorare e registrare le modifiche a modelli, documenti e processi

In sostanza, sei diversi processi sono stati sostituiti da uno solo poiché ACM ha consentito agli utenti di intraprendere l'azione più appropriata per raggiungere l'obiettivo di stampa e approvare il documento. Spostarsi da un processo manuale ad uno elettronico ha consentito agli utenti business di concentrarsi sulla qualità dei documenti evitando soluzioni alternative lunghe e rischiose per la correzione:

- I file di dati sono suddivisi automaticamente
- Gli utenti possono approvare campioni di documenti definitivi
- Gli utenti possono modificare, controllare e correggere i documenti non corretti e sottoporli a revisione prima di diventare definitivi
- Supervisor possono monitorare da cruscotto

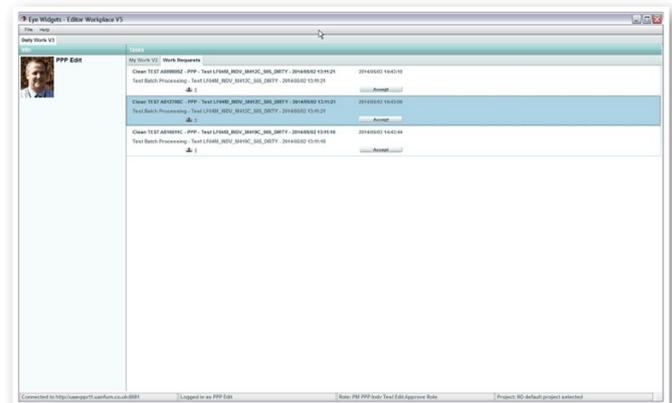
La soluzione attuale per Controlli Proattivi ed Estratti conto permette al team di business di NFU Mutual non solo di fidarsi dei dati in ogni documento ma anche di dedicare meno tempo a "correggere" i documenti e maggior tempo alla qualità e agli obiettivi di produzione, migliorando processi ed esecuzioni, incluse le funzionalità di tracciatura e verifica individuale degli estratti conto per il management.



*Editing screen*

Oltre al risparmio immediato di mezza giornata di produttività, usata in precedenza per produrre ciascun aggiornamento di estratto conto, la collaborazione tra Papyrus e NFU Mutual ha prodotto numerosi benefici tangibili e strategici nelle aree Controllo, Operation, Conformità alle norme, Gestione Informazioni ed Efficientamento Processi, inclusi:

- Workflow semplificato per l'elaborazione dell'estratto conto "con dati inesatti"
- Modelli per facilitare la risoluzione di problemi
- Bilanciamento di carico centralizzato
- Riduzione dei costi del personale
- Rischio minimo di non-conformità
- Miglioramento del servizio al cliente
- Visibilità per KPIs e monitoraggio delle prestazioni



*Gestire le richieste di lavoro per modifiche*

## Prodotti Papyrus in NFU Mutual

- Papyrus Designer Package
- Papyrus Client/ext
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapters: LDAP, File
- Papyrus Server

## Snapshot

- **Organizzazione:** NFU Mutual (Assicurazione)
- **Sfida di Business:** Ottimizzare la gestione degli Estratti Conto Clienti
- **Obiettivi:** Migliorare la precisione, turnaround e qualità; ottimizzare le risorse; ridurre i processi manuali
- **Migrazione/Integrazione:** Win2008 Server, Win7 desktop, Internet Explorer 8, Google Chrome
- **Soluzioni:** Papyrus ACM e Correspondence Framework

## Creare Collaborazione tra Reparti Trasversali per una Comunicazione Clienti Globale

### Nuovi workflow e integrazioni per unificare le comunicazioni finanziarie massive su canali e lingue

#### Il Business

BNP Paribas (Svizzera) S.A. è tra le banche estere più grandi del paese. Presente in 75 paesi e con oltre 180.000 dipendenti, inclusi 140.000 in Europa, BNP Paribas si classifica ai primi posti nelle sue due attività principali: Retail Banking & Servizi (nazionali e internazionali) e Corporate & Institutional Banking. In Europa, BNP Paribas Personal Finance è leader nel credito al consumo e sta lanciando il suo modello di retail banking integrato per il Mediterraneo, l'Europa orientale e la parte occidentale degli Stati Uniti.

#### La Sfida

Per BNP Paribas, la creazione di comunicazioni massive era diventata inefficiente e fortemente dipendente dalle risorse limitate dell'IT: talvolta occorre mesi per completarlo mentre tutta la progettazione di mass mailing convergeva in un collo di bottiglia con una o due persone. La tradizionale comunicazione via e-mail tra business e IT generava perdite di tempo.

Inoltre, dal momento che ogni comunicazione massiva veniva progettata come nuova, l'identità aziendale diventava difficile da mantenere. Occasionalmente, il design dello stesso mailing massivo variava tra le versioni di lingua. Le diverse lingue venivano trattate come spool separati e gli allegati provenienti da PDF interni utilizzati molto raramente, in quanto tali caratteristiche non erano integrate in un'unica soluzione.

Il team di business richiedeva quindi di gestire la creazione e il design delle loro comunicazioni massive, oltre che comunicare con l'IT e suddividere le attività in modo più appropriato ed efficiente. Miglioramenti riguardanti le varianti di lingua e la consegna multicanale erano una priorità per garantire la pertinenza e la tempestività dei messaggi ai clienti.

#### La Soluzione

BNP Paribas utilizza il software Papyrus dal 2006 per gestire i patrimoni privati, sviluppando in particolare la piattaforma CCM Papyrus in Francia, Svizzera, Lussemburgo e Singapore.

Per impostare da 5 a 10 nuovi mailing al mese con volumi da 1000 a 36000 ciascuno, con più di una richiesta contemporaneamente, la nuova soluzione supporta il disegno, la generazione e la distribuzione di tutti i mailing massivi di Swiss Wealth Management, BNP Paribas CIB e BNP Paribas Monaco Wealth Management, perfettamente integrati con l'attuale ambiente di gestione dell'output.

Oggi, i team di business sono soddisfatti di poter disegnare mailing massive più velocemente e in modo indipendente, e l'IT è soddisfatto per aver rafforzato l'identità aziendale in modo consistente attraverso layout predefiniti:

- BNP Monaco Wealth Management l'utente business ha creato un mailing massivo e consegnato alla produzione, senza l'appoggio dell'IT di Ginevra
- BNP Swiss Wealth Management produce mailing massivi entro i tempi richiesti
- BNP CIB disegna autonomamente i propri mailing massivi

Oggi Papyrus provvede al design e alla generazione di documenti per tutte le comunicazioni business della banca di Ginevra, delle filiali in lingua locale (Ginevra, Monaco, Londra, Jersey, Madrid, Miami, Bahrein) e della banca di investimenti CIB.

#### Obiettivi di Business

- Fornire al business la capacità di creare e mantenere la progettualità di mailing
- Facilitare la comunicazione tra IT e Business
- Consentire la distribuzione multicanale in base alle preferenze del cliente
- Aumentare l'efficienza e la tempestività del processo
- Flessibilità dei contenuti e conformità aziendale

#### Requisiti Funzionali

- Generare comunicazioni massive in lingue diverse
- Ridurre il numero di modelli
- Aggiornare la composizione documentale per la distribuzione multicanale
- Semplificare l'inserimento di allegati
- Integrarsi facilmente con i sistemi di output esistenti
- Interfacciare i dati da mainframe con l'output



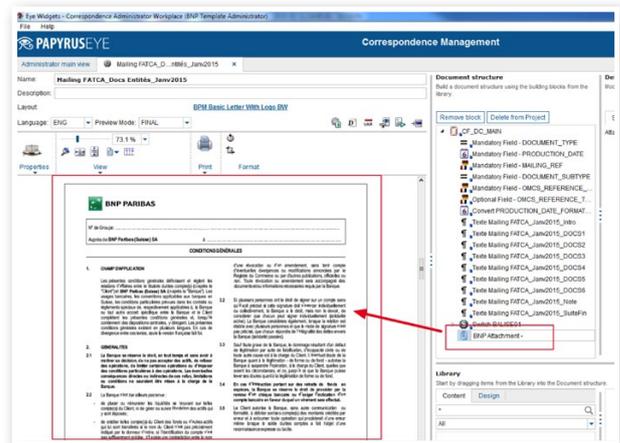
## Eliminare i Colli di Bottiglia

Il contenuto delle comunicazioni massive per BNP Paribas è ora diviso tra due team che gestiscono in collaborazione:

- **Layout**, contenente intestazione / piè di pagina aziendali, contenuti e dati standard di indirizzo, oltre la logica di business più sofisticata, sono gestiti dall'IT.
- **Corpo**, il contenuto specifico per l'invio massivo è stato progettato e gestito dai team di business.

Una libreria di layout preparata dall'IT a disposizione del business per la progettazione di mailing massivi. Questi invii massivi sono stati progettati una sola volta per lingue e canali di output diversi perché le variabili permettono di collocare i contenuti appropriati (oggetti) creati dal business.

Durante la generazione dei mailing, la lingua e il canale output, specifico per ogni comunicazione, sono automaticamente selezionati in base alle preferenze del cliente.



*Gli allegati sono visibili in fase di progettazione e simulazione*

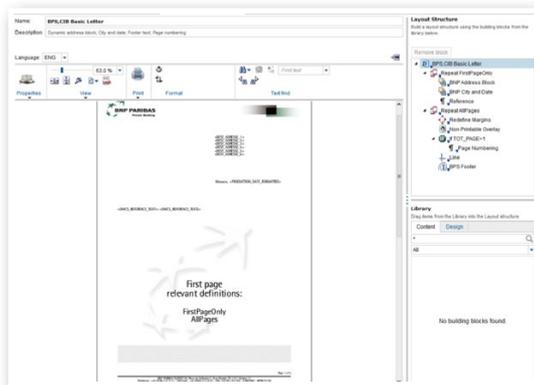
## Vantaggi Generali con il flusso di lavoro

Utilizzando Papyrus WebRepository e le sue funzionalità di workflow, BNP Paribas gestisce la produzione di migliaia di documenti di comunicazione ai clienti per soddisfare diversi rami aziendali, standard normativi e di settore che riguardano un'organizzazione finanziaria globale.

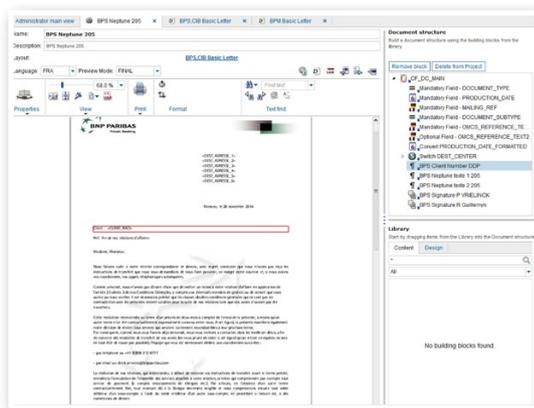
I formati lettere Papyrus e altri documenti, basati su contenuti curati dal business e layout gestiti dall'IT, includono estratti conto, avvisi e notifiche. Questi documenti sono momentaneamente immagazzinati (via check in su database Oracle) nel Papyrus Postprocessing Printpool per un'elaborazione batch notturna posticipata dove 10.000-20.000 ulteriori file input sono registrati (al volo) nel Printpool, davanti alle lettere giornaliere.

Qui passano immediatamente al check-out che prevede l'accorpamento e l'ordinamento di lettere e documenti, l'inserimento di codici a barre e OMR per l'imbustamento automatico, e include gli elaborati interni notturni degli uffici BNP di Ginevra, Monaco e CB. In parallelo, i flussi di lavoro producono PDF per il sistema di archiviazione, e-banking ed e-mail o fax diretti ai clienti.

In alternativa, per le altre aree di business, l'output locale va su stampanti PCL dopo una conversione AFP-to-PCL e proviene da una fase specifica del flusso di lavoro in Papyrus WebRepository. Nel 2013 il sistema è stato esteso per allegato PDF tramite la funzionalità PDF-in del Papyrus Document PrintPool.



*Campione layout posta massiva - creati e gestiti da IT*



*Campione del contenuto per posta massiva - Creato dall'utente BNP*

## Prodotti Papyrus in BNP Paribas (Svizzera)

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC/PDF
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server E-mail/SMT, IPDS, PDF-In, PCL
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP

## Snapshot

- **Organizzazione:** BNP Paribas (Svizzera) SA (Banche)
- **Sfida di Business:** Collaborazione per Mailing massivi
- **Obiettivi:** Creare workflow, abilitare output multicanali, migliorare la flessibilità e la coerenza dei contenuti
- **Integrazione:** Papyrus 7.1, Oracle database, LDAP, SOAP
- **Soluzioni:** Papyrus Correspondence Framework e Output Management Framework

## Acquisire in modo Univoco e Intelligente i Pagamenti da iPhone

**Portare il mobile banking nel futuro con velocità, precisione e sicurezza**

### Il Business

Raiffeisen Banking Group è il gruppo bancario più grande dell'Austria, con 513 cooperative locali indipendenti, 1682 filiali e 8 sedi generali regionali. Il Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) è l'istituzione centrale della rete bancaria più densa del paese e società madre di Raiffeisen Bank International (RBI). Circa 1.7 milioni di austriaci sono membri di cooperative locali Raiffeisen e più del 40% degli austriaci sono clienti Raiffeisen.

### La Sfida

Per effettuare un ordine di pagamento in centro Europa, i clienti dovevano recarsi in una filiale della banca e sottoporre fisicamente la ricevuta del trasferimento bancario, o inserire tutti i dati della transazione nella loro applicazione online, operazione divenuta ancora più difficile a causa dell'introduzione del Numero di Conto Bancario (IBAN) costituito da oltre 20 caratteri.

Per facilitare la vita ai loro clienti, Raiffeisen ha deciso di sviluppare una tecnologia all'avanguardia a supporto dell'applicazione mobile di scansione avanzata per acquisire ed elaborare agevolmente i pagamenti da iPhone.

### La Soluzione

Con l'uso di Papyrus Capture, Raiffeisen e ISIS Papyrus hanno sviluppato un'applicazione per iPhone che mediante una funzione di scansione della ricevuta semplifica la corretta acquisizione dei dati della ricevuta stessa.

Gli utenti selezionano 'scansione pagamento' e fotografano l'intera ricevuta di pagamento con l'iPhone. Dopo la verifica ed eventuale correzione dei dati acquisiti, il processo può essere avviato immediatamente o in seguito. Il conseguente trasferimento di pagamento è gestito sia da Raiffeisen "ELBA-mobil" che da "ELBA-internet" banking.

L'applicazione è stata rilasciata ad Agosto 2011 e scaricata da oltre 10.000 utenti già nel primo mese.



*Approccio attività-guidata (ACM con EYE Widgets)*

### Obiettivi di Business

- Abilitare pagamenti da dispositivi mobili attraverso scansione di ricevute
- Semplificare i processi di deposito e pagamenti
- Migliorare la precisione del processo di pagamento

### Requisiti Funzionali

- Applicazione iPhone per acquisire immagini
- Integrazione con i sistemi di backend esistenti
- Processi avanzati di riconoscimento e verifica
- Supporto alle policy di sicurezza bancaria

## Il Futuro

Questa app innovativa creata per Raiffeisen riempie lo spazio tra la comodità del mobile banking e l'elaborazione tradizionale di ricevute, fatture e documenti archiviati.

## Pagamenti da mobile intelligenti

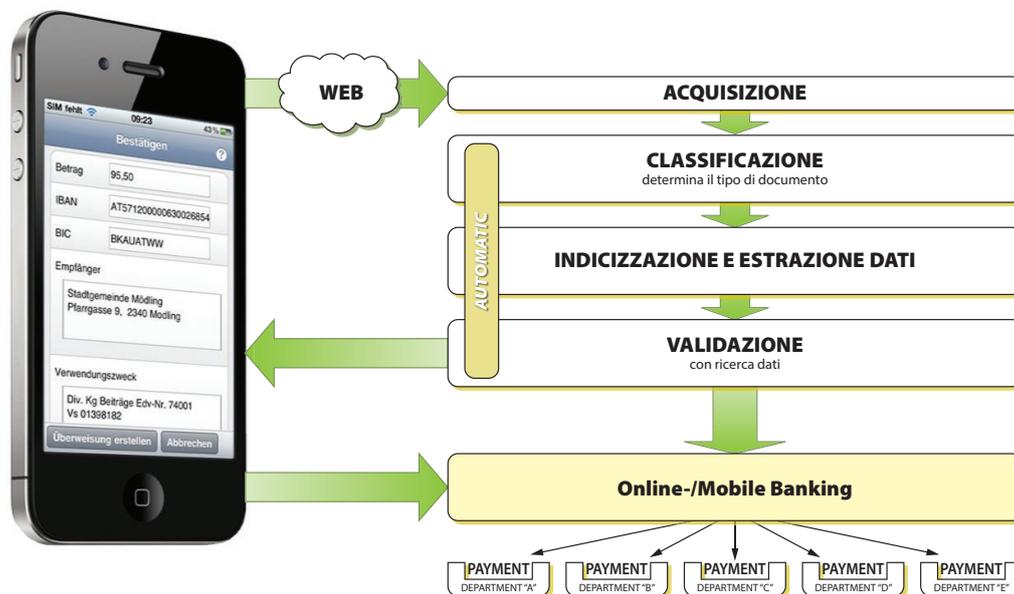
Lo sviluppo della app Raiffeisen's iPhone per i pagamenti è il risultato dell'esperienza di una decina d'anni di elaborazioni di centinaia di milioni di ricevute di pagamenti attraverso scanner in back office con il software di riconoscimento Papyrus. Tuttavia, la variazione della qualità di immagini catturate con fotocamere di dispositivi mobili comprende distorsioni, luminosità e colori variabili che devono essere rosso-filtrati e binarizzati intelligentemente.

Gli esperti ISIS Papyrus in materia di capture hanno supportato Raiffeisen a superare questi ostacoli con un aumento delle percentuali di riconoscimento dello stampato (soprattutto numerico) e dei campi scritti a mano per andare incontro alle esigenze dei clienti.

Con Papyrus Capture, Raiffeisen offre una soluzione unica avanzata che va oltre la lettura di due o tre campi numerici sull'immagine fotografica per riconoscere e verificare:

- L'intero documento (tipo di documento e posizione dei dati)
- Caratteri alfanumerici
- Importi scritti a mano

I dati pre-inseriti acquisiti con Papyrus sono trasferiti online al sistema bancario Raiffeisen ELBA, in modo sicuro, grazie alla flessibilità del modulo Papyrus WebServer/HTTPS.



## Vantaggi per la Banca e per i Clienti

Sostituire un noioso e rischioso data entry manuale, per gestire ricevute e fatture di pagamento, con il semplice utilizzo della fotocamera iPhone per fotografare la ricevuta e lasciare che il sistema di acquisizione OCR di ISIS Papyrus processi la richiesta in tempo reale

I clienti Raiffeisen confermano che questa app per iPhone porta un risparmio di tempo sulle operazioni di compilazione moduli ed elimina gli errori dovuti alla digitazione manuale. Semplifica inoltre l'immissione di nuovi codici IBAN e BIC controllando l'immagine digitalizzata della ricevuta o l'eventuale correzione del dato immesso in modo errato.

## Prodotti Papyrus in Raiffeisen

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer/FixForm
- Papyrus Server FixForm
- Papyrus Client
- Papyrus WebServer/HTTPS

## Snapshot

- **Organizzazione** : Raiffeisen Group Austria (Banche)
- Sfida di Business: Riduzione della complessità e degli errori durante il processo di pagamento
- **Obiettivi**: Abilitare tutte le funzionalità dell'acquisizione e processo del pagamento da iPhone; migliorare precisione e flessibilità dell'input; assicurare la sicurezza nel trasferire informazioni di pagamento.
- **Integrazione**: System "ELBA" online e mobile banking, smartphones
- **Soluzione**: Papyrus Capture Framework

## Migrazione per Modernizzare la Corrispondenza Assicurativa

**Il portale documentale migliora l'identità aziendale, l'efficienza e l'utilizzo**

### Il Business

Fondata nel 1880, l'Assicurazione RheinLand è uno dei pochi gruppi assicurativi oggi a maggioranza di capitale privato. Con all'incirca 880 dipendenti e 350 agenti di vendita, RheinLand, le sue controllate e una divisione bancaria e di intermediazione offrono insieme una vasta gamma di proposte di assicurazioni private e commerciali. Partner in cooperazione offrono prodotti assicurativi per l'assistenza sanitaria e le spese legali. RheinLand Insurance serve circa 2,5 milioni di clienti e una raccolta premi di 723 milioni di euro. La controllata Credit Life a Venlo/NL offre servizi vita e insoluti in diversi paesi dell'Unione europea.

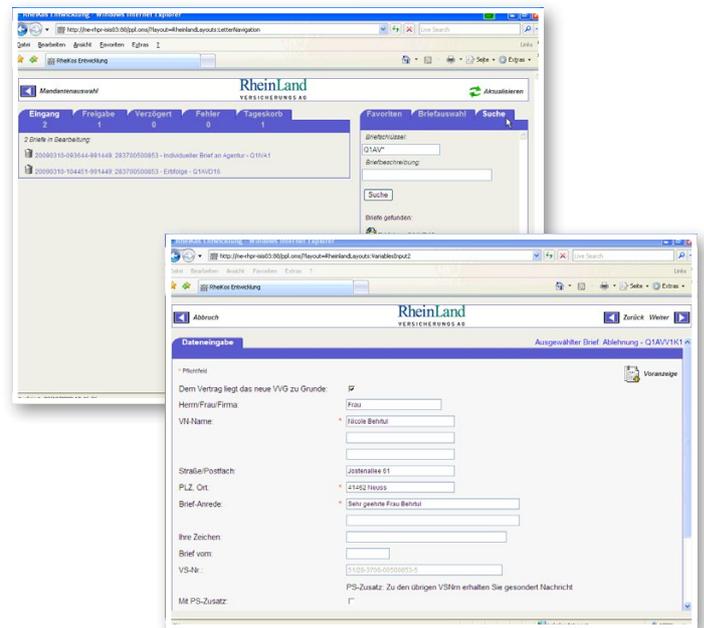
### La Sfida

La produzione centrale di tutta la corrispondenza delle Assicurazioni RheinLand era su mainframe IBM con ASF e DCG. Le applicazioni ASF erano usate sia stand-alone che integrate nel sistema di dialogo dell'area danni. In media, 300 utenti producevano 1300 documenti al giorno con picchi di 2500 e la stampa era disponibile centralmente o in reparti stampe. Si lavorava su un sistema di codifica collegato al sistema documentale.

Nel 2006 è partita l'analisi e la software selection per la migrazione delle lettere esistenti (1000 lettere con 7500 blocchi di testo) e alcuni processi di automazione. La decisione strategica fu di mantenere l'AFP, in particolare anche perché i documenti in stampa massiva (fatture, polizze) utilizzavano l'architettura AFP.

### La Soluzione

In aggiunta ai prodotti Papyrus esistenti, usati per la produzione batch, RheinLand ha installato i moduli Papyrus WebRepository e Client, completato il proof of concept per il nuovo sistema di Business Correspondence e concluso un primo progetto pilota per la UI nel 2007, avvalendosi della collaborazione dei consulenti ISIS Papyrus. La conversione dei moduli fu stabilita per la definizione delle lettere e degli elementi salvati in ASF e la conversione DCF verso il formato DFA strettamente rivista per garantire che la struttura dei documenti esistenti venisse mantenuta durante la migrazione.



### Obiettivi di Business

- Eliminazione del software ASF/DCF
- Migrazione da mainframe verso ambiente distribuito
- Facilitare l'utente nell'utilizzo
- Razionalizzare la formattazione e la produzione documenti
- Mantenere l'integrità di documento e dell'architettura AFP

### Requisiti Funzionali

- Migrazione di 1000 documenti e dei loro 7500 elementi
- Interfaccia per acquisizione dati con i diversi sistemi di backend RheinLand
- Utilizzo di adattatore XML per la produzione di lettere dai sistemi pre-esistenti
- Integrazione della produzione documentale nel sistema ramo danni (emulazione 3270/interfaccia Web)

## Migrazione ASF/DCF verso Papyrus

La migrazione di lettere, così come il miglioramento della GUI del portale e l'integrazione con altre applicazioni, sono state svolte in tre fasi:

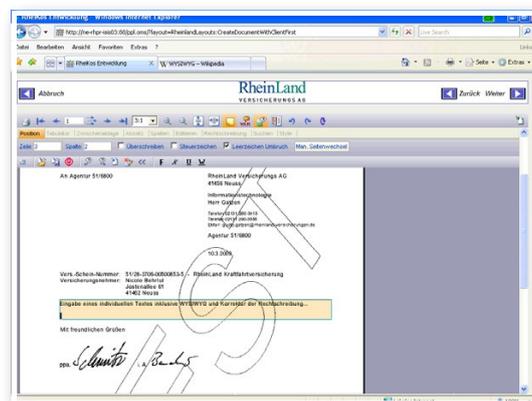
- Lettere per il ramo vita e la contabilità finanziaria
- Lettere relative ad assicurazioni combinate
- Lettere per il ramo danni

Attraverso questa graduale integrazione, RheinLand ha maturato un'esperienza adeguata sull'utilizzo e sulle funzionalità di Papyrus WebRepository tale da consentire di ottimizzare in modo significativo vari livelli:

- Raggiungimento dell'identità aziendale, con font ora conformi con la stampa massiva
- Visualizzazione WYSIWYG compresi overlay (fino ad ora non possibili con 3270 in emulazione)
- Correttore ortografico all'interno dello sviluppo della lettera e nell'immissione del testo libero
- Le opzioni per la formattazione nel testo libero
- Principio "Four-eyes" sulla GUI del Web senza output cartaceo

Il sistema di acquisizione dati per ASF è stato collegato e ottimizzato con i sistemi Rheinland tramite l'interfaccia Papyrus. Inoltre, l'innesto per le lettere, che sono in parte prodotte anche in batch, è stato attivato attraverso l'adattatore Papyrus XML con i sistemi preesistenti.

La forte integrazione nel sistema di dialogo danni Rheinland (es. con la risposta dello stato di stampa) ha reso indispensabile avere diversi meccanismi per comunicare, attraverso Windows, tra l'ambiente mainframe e i prodotti Papyrus.



## Portale RheinLand e Desktop GUIs

Con i prodotti Papyrus RheinLand è stata in grado di definire le GUI per gli utenti business che non utilizzano una workstation per il Designer.

### Applicazioni per il Portale

- Portale per lettere
- Change Management
- Print Management (Vista del PrintPool)

### Applicazioni Desktop

- Operatore di Sistema - Gestione delle code e dei tool
- Operatore Web - Gestione del Server Web

## Migrazione dei modelli Word in Papyrus

Oltre a passare dai prodotti ASF/DCF nel 2011, il progetto ha riguardato la migrazione di circa 120 modelli MS Word nel nuovo sistema documentale denominato RheiKos (RheinLand System of Correspondence).

Questi modelli sono stati trasferiti ai dipartimenti business, tranne la soluzione mainframe. In futuro, più modelli di lettere verranno sviluppati ed utilizzati attraverso WebRepository.

## Il Futuro

Un ampliamento della soluzione riguarderà il collegamento con la distribuzione e-mail, fax o lettera postale e la richiesta dei gruppi di business per essere autonomi nella gestione dei contenuti dei building block che costituiscono il documento finale.

## Prodotti Papyrus In Rheinland

- Papyrus Designer
- Papyrus Designer/FixForm
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/WebPortal
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Postprocessing/PrintPool with PostCalc
- Papyrus Server/E-mail

## Snapshot

- **Organizzazione:** RheinLand (Assicurazione)
- **Sfida di Business:** Aggiornare e integrare il sistema centralizzato di business correspondence
- **Obiettivi:** Migliorare gli standard qualitativi della produzione di lettere; eliminare ASF/DCF; migrazione dei modelli MS Word
- **Migrazione/Integrazione:** z/VSE verso Windows, architettura AFP, sistema ramo danni
- **Soluzione:** Papyrus Correspondence Framework

## Trasformare la Fatturazione con eDelivery e Transpromo

### Estratti conto digitali personalizzati e report delle campagne marketing ottimizzano risorse, risposte e risultati

#### Il Business

Chinatrust Commercial Bank (CTCB) è stata fondata come Azienda di Investimenti Cinese nel 1966 e si è ingrandita con la crescita e metamorfosi del mercato finanziario taiwanese e dell'economia locale. CTCB guida inoltre il retail banking e ha pesantemente influito sull'area delle carte di credito Cinesi grazie a flessibilità, strategia ed esperienze del marketing. Ora CTCB conta 145 filiali locali e 75 estere comprese tra Asia, America e Canada, con un fatturato di oltre US\$ 1.8 nel 2010.

#### La Sfida

Con oltre 5 milioni di detentori di carte di credito nel mercato di Taiwan, la sede centrale CTCB gestisce i servizi dei reparti che trattano volumi estremamente cospicui di carte di credito, fatture ed estratti conti mensili fisicamente stampati.

CTCB ha affrontato una grande pressione al fine di ridurre i costi postali, pur continuando a mantenere attive campagne marketing su fatture ed estratti conto. In precedenza, la soluzione di fatturazione elettronica distribuiva semplici fatture formattate in HTML, senza le funzionalità di campagne marketing personalizzate.

Inoltre, la soluzione esistente non permetteva di effettuare modifiche negli importi delle fatture digitali e impediva una strategia di "marketing personalizzato" digitale.

#### La Soluzione

La soluzione Papyrus di eDelivery è stata scelta da CTCB per affrontare la sfida degli estratti conto digitali, inclusa la conversione PDF per l'archiviazione e la distribuzione elettronica, così come quella delle statistiche di campagne di fatturazione per l'analisi di marketing.

FUCO Technogy, Partner ISIS Papyrus, è stato scelto per la progettazione della soluzione e come service provider per il supporto del progetto.

- Tutti gli estratti conto fisici sono stati trasformati in versione elettronica (Papyrus Designer)
- Estratti conto digitali progettati per la personalizzazione e la produzione massiva (DocEXEC)
- Formati AFP perfettamente convertiti in PDF individuali e immediatamente consegnati (Papyrus WebArchive, Papyrus Server/E-mail)
- Il sistema di reporting fornisce in tempo reale o in modo periodico report ai diversi livelli di responsabilità per revisionare ed eseguire azioni autorizzate



Chinatrust Commercial Bank test campione estratto conto digitale

#### Obiettivi di Business

- Ridurre costi di stampa e postali
- Aumentare l'efficienza operativa nel trattamento dei documenti
- Mantenere il transpromo e le campagne marketing personalizzate
- Garantire revisione e aggiornamento documenti semplificati

#### Requisiti Funzionali

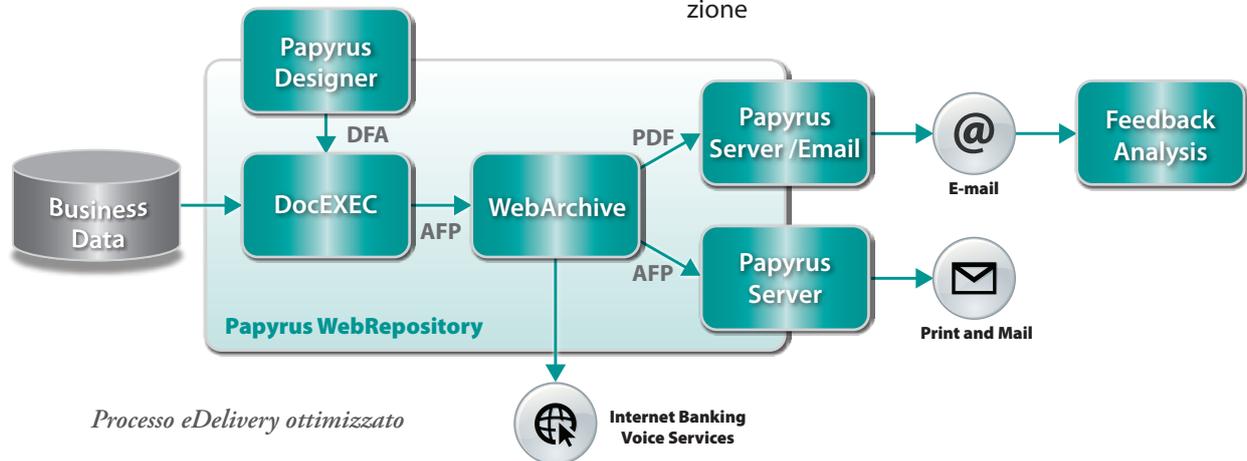
- Formattazione documenti per batch/on-demand + formati AFP/PDF
- Conversione da file AFP a PDF
- Archiviazione e recupero dei documenti on-demand
- Generazione di estratti conto digitali on-demand
- Distribuzione e-mail di estratti conto elettronici
- Reporting e analisi di campagne transpromo



## Il Futuro

CTCB è soddisfatta in termini di business, di servizio clienti e i vantaggi tecnici del nuovo sistema di estratti conto digitali hanno sia un impatto immediato che a lungo termine:

- Riservatezza, integrità e tracciabilità
- Individuazione del mittente e destinatario
- Crittografia dei contenuti
- Nuovi estratti conto in PDF attraenti e personalizzati
- Aspetto grafico coerente con il documento stampato
- Consegna basata sulla preferenza del cliente
- Tasso medio di rimbalzo del 0,45%
- Meccanismi di campionamento, monitoraggio e approvazione



## Estratti conto elettronici sicuri e di alta qualità

La soluzione eDelivery Papyrus ha fornito ai clienti CTCB estratti conto in PDF sicuri.

Gli estratti conto generati in PDF da Papyrus WebArchive sono completamente criptati e coperti da password, grazie all'opzione che cripta la password in sicurezza attraverso un modulo hardware.

Tutti i record di formattazione e consegna sono completamente memorizzati come parte di audit trail. Gli estratti conto possono essere archiviati nel WebArchive attraverso parametri di tempo e di formato configurabili, così come in formato PDF o AFP.

In CTCB la distribuzione della posta elettronica è pienamente compatibile con il protocollo SMTP standard che l'ISP è in grado di riconoscere facilmente e far sì che ai suoi clienti non venga negata la ricevuta da politiche restrittive o anti-spam. Le impostazioni standard "Domain Key" offerte dalla soluzione Papyrus eDelivery assicurano che il server possa essere accreditato e riconosciuto dalla maggior parte degli ISP.

Per ogni documento aperto, un record viene restituito al server con le impostazioni di back-end di collegamento ipertestuale per catturare i tassi di click effettuati sul materiale transpromo.

In Papyrus il report di consegna registra ogni spedizione andata a buon fine, con la nota di ricezione proveniente dall'ISP, e tiene traccia di ogni spedizione fallita con la relativa motivazione che fa parte del protocollo standard SMTP. Naturalmente CTCB può configurare il meccanismo di re-invio in base a tempi e intervalli prestabiliti.

L'aspetto dell'estratto conto CTCB digitale può essere progettato per essere identico a quello per la stampa, utilizzando design e formattazione unici. Il formato elettronico consente transpromo interattivo e poter incorporare video per migliorare il PDF in base a regole e politiche in base alle preferenze dei clienti e alla demografia.

Attraverso l'analisi transpromo, CTCB utilizza Papyrus per generare misurazione regolare e reporting per una serie di metriche chiave:

- Tasso di apertura
- Analisi Bounce
- Tasso di crescita
- Monitoraggio completo
- Analisi dei click nelle campagne
- Rapporto di configurazione

## Prodotti Papyrus in CTCB

- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC with PDF
- Papyrus WebArchive
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapter/HTTPs
- Papyrus Server/E-mail
- Papyrus Client/ext

## Snapshot

- **Organizzazione:** Chinatrust Commercial Bank (Banche/Finanza)
- **Sfida di Business:** Produzione e distribuzione di estratti conto digitali
- **Migrazione & Integrazione:** Conversione AFP, sistema di fatturazione
- **Soluzione:** Papyrus eDelivery Framework

## Comunicazioni Clienti in Entrata in Tutti i Formati

### Il processo di acquisizione automatica delle e-mail perfettamente integrato con il capture intelligente

#### Il Business

Per tutti gli apparecchi di ricezione (TV o radio) della televisione austriaca con una licenza legale valida, Gebühren Info Services GmbH (GIS), azienda collegata alla ORF Austrian Broadcast, gestisce tutte le attività, comprese consulenze e comunicazioni ai clienti. Con 300 dipendenti, GIS serve oltre 3.5 milioni di clienti in tutti i processi contabili, dall'acquisto attrezzature ai pagamenti che rappresentano un volume di transazioni finanziarie pari a circa 750 milioni di Euro.

#### La Sfida

GIS ha utilizzato la tecnologia Papyrus Capture per oltre un decennio per elaborare migliaia di formati cartacei in ingresso al giorno, acquisiti attraverso scanner Kodak/Bell+Howell controllati dal Client Papyrus ed estraendo tutti i dati necessari con il riconoscimento sia dei caratteri stampati e che di quelli scritti a mano per informazioni riguardanti l'indirizzo o il numero di conto.

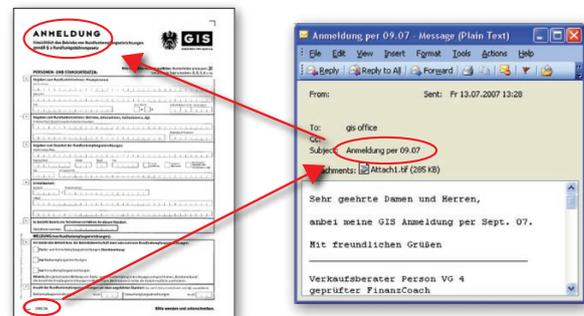
Questo dato cliente viene ulteriormente elaborato in GISMO, un'applicazione core business di GIS basata su Oracle. Anche buona parte dei dati di transazioni elettroniche, provenienti da agenti GIS esterni, viene gestita da Papyrus.

Dato che i clienti GIS utilizzano tutti i canali disponibili - cartacei, e-mail, telefono e web - la gestione del crescente numero e-mail dei clienti all'indirizzo generale di posta elettronica aziendale ha aumentato il routing manuale e un significativo tasso di depistaggio, spesso accompagnato da una decisione soggettiva nell'assegnare le e-mail in entrata per la risposta. Poiché questa fase avveniva attraverso un flusso di lavoro manuale separato, GIS rischiava di raddoppiare gli sforzi e di avere un controllo e una revisione dati insufficienti sulle e-mail inserite manualmente.

#### La soluzione

Basata sulle funzionalità Capture consolidate di Papyrus Objects, GIS e ISIS Papyrus hanno sviluppato una soluzione di automazione efficiente, completamente integrata con il sistema di posta elettronica Microsoft Exchange esistente. Un workflow intelligente cattura le e-mail e i fax in ingresso attraverso l'adattatore MAPI (Messaging Application Programming Interface).

La funzione principale di Papyrus Capture, la fase di classificazione per determinare il tipo di documento, dispone di una varietà di metodi scalabili che permettono a GIS di applicarli sia negli allegati che nel corpo del testo delle e-mail, così come nell'oggetto e mittente.



3 scenari di Classificazione per parole chiave

Gli strumenti di supporto di ISIS hanno aiutato GIS ad identificare le parole chiave significative e gli attributi per differenziare le 16 categorie iniziali. Questi criteri possono essere mantenuti e migliorati dagli amministratori business per conto proprio per agire prontamente rispetto a nuovi argomenti di comunicazione con il cliente.

#### Obiettivi di Business

- Aumentare efficienza, precisione e produttività nella risposta al cliente
- Migliorare il trattamento dati delle comunicazioni in ingresso
- Ridurre rischi, errori e sforzi nel processo dati clienti

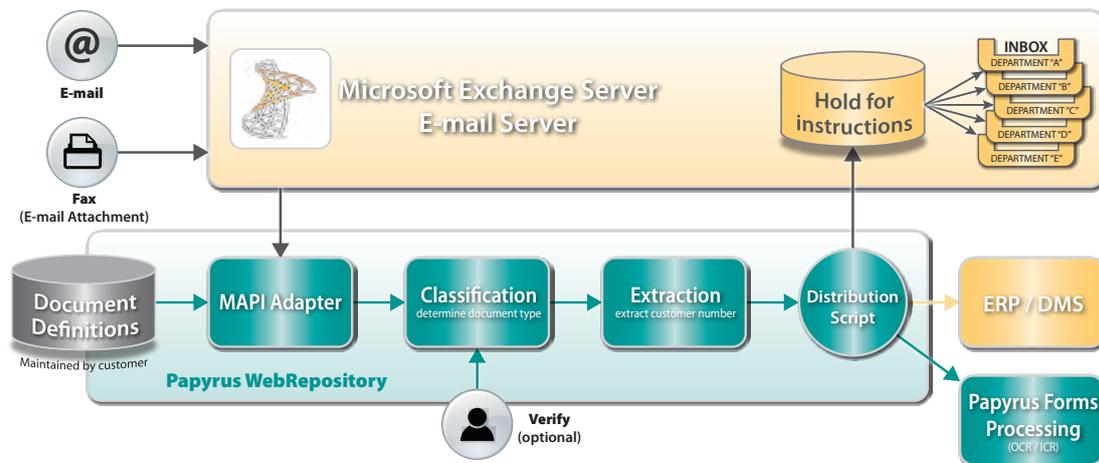
#### Requisiti Funzionali

- Classificazione e-mail e fax
- Inoltro fax ed e-mail
- Modifica classi e parole chiave
- Classificazione in base a oggetto, corpo e allegato
- Estrazione del numero cliente
- E-mail spostate in Exchange in base alla classe

## Il Futuro

Come sistema completamente scalabile, Papyrus consente a GIS di reagire al passaggio dalla modalità "snail mail" ad un elevato numero di email con allegate immagini scansionate in bassa qualità, senza alcuna modifica lato IT. La capacità di Papyrus di elaborare tutti i tipi di allegati, inclusa una varietà di PDF, TIF, JPG e PNG, è in continuo miglioramento.

Le funzionalità di analisi e report di Papyrus, unite alle funzionalità di formattazione intelligente, potrebbero essere usate da GIS come step successivo per ulteriori valutazioni riguardo la comunicazione ai clienti e l'automazione dei processi.



*Processo Automatico di Classificazione E-mail*

## Automazione per Risposte Coerenti

Molte centinaia di mail in ingresso al giorno possono essere processate con un minore sforzo e una più (oggettiva) alta precisione. Elaborate da workflow omogenei, le mail, automaticamente indicizzate, vengono archiviate con la stessa modalità dei documenti cartacei in ingresso.

L'architettura Papyrus, perfetta per il versioning, con il suo change management consente a GIS di definire modifiche nel sistema base nello stato di test e configurarli come "attivi" non appena hanno avuto esito positivo, includendo un semplice roll-back se necessario.

Dopo la classificazione del tipo di documento, compresa l'identificazione del destinatario e il riconoscimento del numero cliente, l'applicazione inoltra, in modo automatico, le e-mail direttamente alla soluzione CRM di GIS o alla soluzione di generazione dati Papyrus ERP. Qui queste e-mail vengono gestite in modo identico ai moduli cartacei, con le stesse maschere di interfaccia utente che può visualizzare allo stesso modo immagini e e-mail.

## Prodotti Papyrus in GIS

- Papyrus Designer Package/Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Recognition Server Package
- Papyrus Client/Capture
- Papyrus E-mail Adapter/POP3-MAPI

## Snapshot

- **Organizzazione:** GIS - Gebühren Info Service GmbH (Pubblica Amministrazione/Servizi)
- **Sfida di Business:** Piattaforma unica per documenti in ingresso
- **Obiettivi:** Efficienza, precisione e produttività nelle risposte al cliente
- **Integrazione:** GISMO, CRM, Microsoft Exchange, fax, ERP
- **Soluzione:** Papyrus Capture Framework

## Creazione di una soluzione Win-Win nelle Comunicazioni Finanziarie ai Clienti

**L'organizzazione per l'impiego del risparmio crea una piattaforma flessibile e multicanale per i documenti relativi a estrazione a premi e fondi governativi**

### Il Business

NS&I (National Savings and Investments) è una delle maggiori organizzazioni di risparmio nel Regno Unito, con oltre 26 milioni di clienti e 100 miliardi di sterline investite. Meglio conosciuta per i Premium Bond, NS&I offre anche una serie di altri risparmi e investimenti per soddisfare le diverse esigenze individuali, inclusi i piani Direct Saver e Children's Bonus Bonds, tutti con una sicurezza del 100% grazie al sostegno del Ministero del Tesoro britannico. NS&I è un'agenzia esecutiva del Chancellor of the Exchequer.

### La Sfida

Per ottimizzare e supportare il suo programma di estrazione a premi (lotteria) da 1 milione di sterline, NS&I voleva ridurre le mail in uscita del 50% nel medio termine (3-7 anni) adottando un documento online che offrisse benefici operativi e di servizio ai clienti, tra cui:

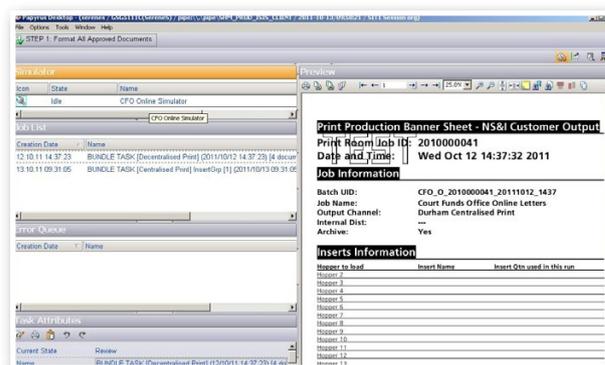
- La possibilità di specificare il tipo di supporto preferito per i documenti e le comunicazioni da NS&I
- Poter separare la generazione di contenuti principali per una comunicazione/output dalla sua formattazione e distribuzione al media/canale specifico
- Fornire un flusso di lavoro flessibile che incorpora le preferenze dei clienti individuali e le norme relative a prodotti specifici o di comunicazione generale attraverso media/canale desiderato.

### La Soluzione

Per avere maggiore efficienza e il servizio clienti per il sorteggio/lotteria del premium bond, NS&I ha deciso di creare una nuova piattaforma di output management per gestire centralmente le comunicazioni ai clienti relative al programma ERNIE.

Papyrus viene utilizzato da NS&I in due applicazioni batch: una per i concorsi a premi e la conseguente distribuzione ai vincitori della lotteria e una per gli estratti conto e le lettere del titolare, integrando lo sviluppo del documento con la gestione dell'output e garantendo notifiche precise e tempestive sulla base di KPI relative alle notifiche finanziarie.

I documenti generati da batch sono spediti simultaneamente alle stampanti IPDS per la produzione massiva e al WebArchive per la creazione PDF e l'archiviazione terze parti. Questi documenti sono completamente tracciabili per consentire il recupero e la ri-generazione on-demand da parte degli utenti autorizzati.



Analisi del CFO

### Obiettivi di Business

- Ridurre del 50% la posta cartacea in uscita entro 7 anni
- Migliorare la comunicazione al cliente attraverso distribuzione multicanale e personalizzata
- Centralizzare la creazione e produzione documentale su un'unica piattaforma
- Assicurare la conformità ai KPI per la notifica di consegna

### Requisiti Funzionali

- Separare la generazione dei contenuti principali dalla formattazione e distribuzione al media/canale specifico
- Consentire al cliente di esprimere le preferenze per la ricezione di documenti/comunicazioni
- Avere un workflow flessibile che incorpora le preferenze del cliente e le regole

## Produzione Massiva di Estrazioni a Premi

La produzione batch per generare documenti di estrazione premi per il piano NS&I di Bond Premium gestisce 5-6 formati diversi di lettere e garanzie (pagamenti), notifiche e estratti conto.

Con 1,5 milioni di documenti prodotti da un'elaborazione batch e da quelle di attività giornaliera, la produzione mensile di NS&I con Papyrus supera i 2 milioni di documenti elaborati, con 2 picchi di produzioni mensili (aprile e novembre) in cui si registra un aumento di almeno 50% per soddisfare i requisiti e le normative di notifica.

Il workflow dell'applicazione per il Premium Bond, usato in produzione anche per altri programmi, gestisce la formattazione, la generazione e la divisione dei documenti AFP per e-mail, stampe centralizzate o locali, in base al canale di uscita specificato nel documento XML che lancia il lavoro.

Per stampe centralizzate, il file AFP è suddiviso e controllato nel PrintPool e simultaneamente convertito in PDF con un file XML di accompagnamento, in seguito controllato all'interno di un archivio terze parti esterno e registrato per successive riconciliazioni. La GUI consente all'operatore di selezionare i documenti da stampare, la stampa e il formato da utilizzare (modulo continuo o foglio).

Durante la stampa, un file viene inviato alla macchina imbustatrice: tutti i documenti non rilevati fisicamente durante l'imbustringimento sono contrassegnati per la ristampa automatica dei documenti mancanti. I documenti verranno quindi riconciliati con l'elenco dei documenti inviati all'archivio di terze parti.

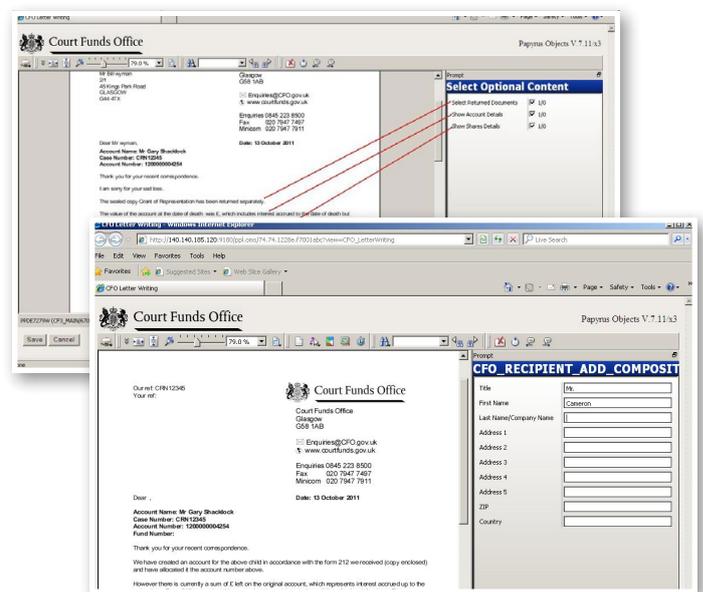
Per le e-mail, il file AFP viene nuovamente diviso e i documenti PDF (e XML) generati sono controllati e registrati in un archivio esterno per la riconciliazione. Una notifica premio inviata a un sistema di messaggi sicuro innesca inoltre una e-mail al cliente per richiedere la registrazione e visualizzare così la notifica in sicurezza. Un riconoscimento viene in seguito riconciliato con il record di messaggi inviati al sistema di posta elettronica protetto e con il sistema di archiviazione e una conferma finale invia la richiesta iniziale del documento alla coda completata.

## Lettere Interattive e Batch

ISIS Papyrus viene utilizzato per creare comunicazioni in uscita per il Court Funds Office che gestisce tutti i fondi delle agenzie governative per fornire sistemi finanziari centralizzati. Racogliendo i dati dal Sistema Bancario Thaler (Lettere Tabelle), comprese alcune richieste di stampa di lettere, Papyrus genera sia da batch che online (documenti interattivi) output nel formato appropriato utilizzando canali diversi di distribuzione.

Basata su Papyrus Correspondence Framework, l'applicazione CFO di NS&I consente 10-20 utenti in concomitanza per produrre alcune centinaia di lettere provenienti da comunicazioni interattive giornaliere, innescate dall'applicazione Web Staffware/TIBCO integrata con Papyrus Client per mostrare le istanze di pagamento. Tutte le altre lettere sono non-interattive e prodotte in batch con un'interfaccia diretta al database. Per lo sviluppo del database Typemanager, ISIS ha contribuito allo sviluppo del 'Line Data Extraction Module' su Oracle.

La soluzione CFO Papyrus si integra inoltre con OpenText Vignette (VRD) per supportare i volumi totali di circa 1.300 lettere al giorno, con picchi semestrali (febbraio e aprile) fino a 120.000 lettere al giorno per Estratti Conto e Buoni fiscali.



Interfaccia Utente Online

## Prodotti Papyrus in NS&I

- Papyrus Designer Package
- Papyrus Client/ext.
- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC/PDF, Papyrus PDF/in
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server for PCL, IPDS and E-mail
- Papyrus Adapter/HTTPs & LDAP; Typemanager/DB
- Papyrus PostProcessing/PrintPool

## Snapshot

- **Organizzazione:** NS&I (Banche/Finanza)
- **Sfida di Business:** Creazione e produzione di documenti centralizzata
- **Obiettivi:** Riduzione dell'output mail, distribuzione multicanale e personalizzata, conformità
- **Integrazione:** AIX, Thaler system, TIBCO, OpenText/ Vignette, Staffware/Oracle
- **Soluzione:** Papyrus Correspondence Framework

## La Rete Marketing sui Social e su Mobile

### Vendere prodotti sostenibili in modo collaborativo attraverso una piattaforma adattiva per la diversità globale

#### Il Business

Paneon è una azienda austriaca emergente di marketing che impiega tecnologia social e mobile potenziata utilizzando una vendita multi-livello e il principio del bonus. Focalizzata sull'equilibrio naturale e sociale, Paneon distribuisce cibi ecologicamente sostenibili, cibi per animali e prodotti cosmetici collegandosi, attraverso il social marketing, con una rete crescente di partner e clienti globali.

#### La Sfida

A Paneon serviva una soluzione adattiva per la gestione del cliente e dei processi integrata con l'e-commerce. Per consentire ruoli e responsabilità multipli per ogni persona e luogo, Paneon richiedeva una piattaforma per la vendita con funzionalità di localizzazione, supporto multilingua e impostazioni per la tassazione specifica per ogni paese.

Poichè il successo dipende dagli individui che sono geograficamente distribuiti ed hanno diverse esperienze, le funzionalità del sistema di business devono includere un'interfaccia utente intuitiva, con accesso Web, e l'accesso per eseguire facilmente attività complesse e sicure:

- Creazione e condivisione del case per l'attività del team a gestire le attività
- Gestione ordini per i partner
- Gestione delle scorte
- Gestione vendite e commissioni multi-livello
- Gestione della Community (partner)
- Acquisizione delle comunicazioni inbound per la ricezione multicanale degli ordini
- Comunicazione via e-mail, SMS, Facebook e Twitter

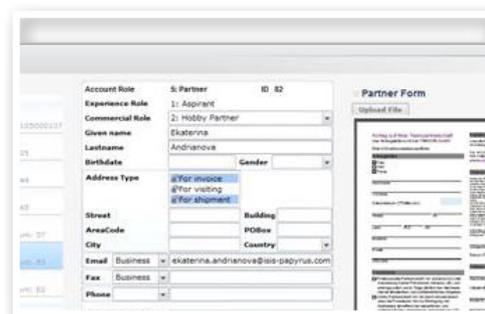
#### La Soluzione

Paneon ha scelto la Piattaforma Papyrus per l'intera soluzione di Network Marketing per indirizzare i processi delle attività principali, le applicazioni e l'integrazione con i sistemi esterni. Il sistema ACM, orientato agli obiettivi, indirizza la gestione delle vendite e dei partner, dell'assistenza clienti, magazzino e logistica in base alla collaborazione delle attività di business orientate agli obiettivi.

La funzionalità di processo ordini centralizzata fornisce il front-end per clienti/partner e staff, così come il sistema di back-end per il processo dati, la documentazione, le notifiche e il completamento del ciclo dell'ordine.

Papyrus supporta tutte le operazioni commerciali e di assistenza clienti:

- Sign-in, gerarchie e ruoli della community, change management
- La creazione di contenuti per l'acquisizione del cliente nel case ACM
- Acquisizione di fax ed e-mail in entrata veicolati nell'ACM
- Interfaccia moduli Web per ordini diretti del cliente nell'ACM
- Interazione con i social media e analisi per il servizio clienti
- Gestione ordini, magazzino, pagamenti e logistica



Approccio esecuzione guidata (ACM con EYE Widget)

#### Obiettivi di Business

- Gestire membri, clienti e partner in un unico modello
- Integrazione del processo per l'adempimento dell'ordine
- Stabilire processi globali con localizzazione
- Rafforzare gli utenti con ruoli e responsabilità multipli
- Disegnare processi di qualità orientati agli obiettivi e per la soddisfazione del cliente
- Collaborazione sulle attività dell'account, stato e delega
- Gestire account, transazioni e inventario

#### Requisiti Funzionali

- Rappresentazione della di rete di persone e vendite
- Social network per coinvolgere gli utenti
- Integrazione con i servizi di social, banche e logistica
- Funzionalità multi-lingua per operatori, partner e clienti
- Ruolo, policy e gestione delle attività per mansioni
- Gestione 'Purchase-to-pay' disponibili / ordinati (JIT)
- Viste speciali per le attività di assegnazione e monitoraggio

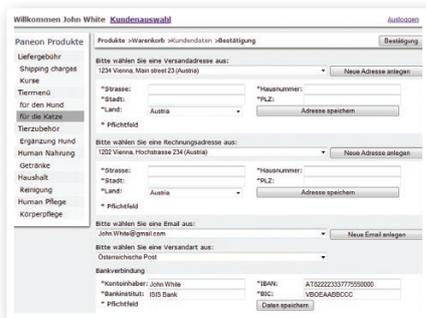
## Il futuro

Con Papyrus, Paneon ha conseguito una crescita dei ricavi mensili del 12-35% nel 2011, e il nuovo sistema 'audace' ha creato vantaggi a lungo termine sia dell'azienda che dei suoi clienti:

- Risposta rapida ai cambiamenti del mercato grazie all'ACM
- Innovazione con la semplice creazione di nuovi modelli di case
- Eccellenza operativa attraverso la responsabilizzazione delle persone
- Familiarità con i clienti attraverso una migliore comunicazione
- Trasparenza per mantenere fiducia e valore del socio
- Cruscotti di gestione per verificare gli esiti e risultati
- Trasparenza bottom-up attraverso casistiche verificabili

Poiché all'avviamento fu prevista una crescita degli utenti del 500% entro il 2014, gli aggiornamenti pianificati aumenteranno ulteriormente l'efficienza e l'accesso utenti in questo sistema di Network Marketing:

- Classificazione della soddisfazione clienti
- Delega compiti ACM su mobile (iOS)
- Collegamento al software della gestione contatti su cellulare
- Previsione budget e pianificazione ordini di magazzino

The screenshot shows a web browser window with the title 'Willkommen John White: Kundenauswahl'. The page has a sidebar on the left with a menu of products like 'Liefergebühr', 'Kurse', 'Tiermenü', etc. The main content area contains several form sections for managing customer data, including address selection and email management. The forms have fields for name, address, phone number, and email, along with buttons for 'Adresse speichern' and 'Neue Adresse anlegen'.

L'interfaccia Utente Paneon Web-Shop

## Community di Web-Shop

L'applicazione Web-Shop per i clienti Paneon, partner di vendita e dipendenti consente attività di ordini online per i membri autorizzati del team. Dopo la navigazione e la selezione dei prodotti, partner e clienti Paneon possono inserire dati personali o dei clienti per la fatturazione e la spedizione e quindi confermare l'ordine.

Gli ordini confermati o corretti innescano il sistema di backend basato su ACM, che elabora dati, produce documentazione, invia notifiche e-mail, e si interfaccia con i sistemi esterni come logistica e banche. L'approccio task-driven nel processo di ordine adattivo fornisce informazioni per l'addetto alla logistica sui nuovi ordini pronti per la spedizione.

## Prodotti Papyrus in Paneon

- Papyrus Designer
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server/E-mail
- Papyrus Server/PCL
- Papyrus Adapter/HTTPS



## Elaborazione Ordine End-to-End

Il processo completo dell'ordine gestisce l'interazione con entrambi i sistemi interni ed esterni per completare un ordine:

- Elaborazione dati ordine
- Generazione di documenti
- Esportazione dei dati di pagamento per i dati bancari e di logistica per il corriere
- Interfaccia logistica per la spedizione

## Operazioni semplificate e integrate

Il calcolo delle commissioni per i venditori e i clienti di Paneon che incrementano le vendite può essere gestita in modo flessibile attraverso processi adattivi, sia per il calcolo che per l'approvazione:

- Fatturato parametrizzato e calcolo delle commissioni
- Diversi tipi di commissioni
- Interfaccia bancaria: bonifico
- Simulazione di calcolo delle commissioni

La gestione scorte e l'elaborazione pagamenti e consegne sono previsti sia per l'ufficio che per lo staff di logistica:

- **Banca:** addebito diretto, bonifico (SEPA XML)
- **Logistica:** esportare i dati degli indirizzi per le etichette, tracciatura dei pacchi
- **Casi d'uso:** Posta, GLS
- **Contabilità:** dati fatture esportazione e commissioni

## Gestione Semplificata dell'Account

La Gestione delle Risorse Vendite Clienti si basa sul modello di CRM classico, che riflette la struttura di vendita di partner e le relazioni con i clienti per ogni account Network Marketing (vendite e conti dei clienti).

Il sistema Paneon CRM / SRM è ampliato con particolari tipi di account e relazioni ad attività per la creazione o l'aggiornamento degli account, inclusa l'accettazione dei termini e condizioni via e-mail, così come le notifiche e l'interazione dell'utente mediante la vista di Posta in arrivo.

I Widget Papyrus EYE vengono utilizzati per la ricerca dell'account e la gestione delle attività, compresa la gestione dell'account del partner, resa possibile attraverso la soluzione Papyrus ACM.

## Snapshot

- **Organizzazione:** Paneon (Servizi)
- **Sfide di Business:** Gestione adattiva CRM/vendite con integrazione dell'e-commerce globale
- **Obiettivi:** Piattaforma unica per gestione vendite, partner e attività del cliente; collaborazione mondiale; Processo integrato di adempimento ordine
- **Integrazione:** Linux, contabilità, banche, logistica
- **Soluzione:** Papyrus Adaptive Case Management Framework

**Centro Direzionale, Austria**

ISIS Papyrus Europe AG  
Alter Wienerweg 12  
A-2344 Maria Enzersdorf

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

E-mail: [info@isis-papyrus.com](mailto:info@isis-papyrus.com)  
[www.isis-papyrus.com](http://www.isis-papyrus.com)

**ISISPAPYRUS™**

# SOLUZIONI

*Catalogo***US Headquarters**

ISIS Papyrus America, Inc.  
301 Bank St  
Southlake, Texas 76092

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

**Asia-Pacific Headquarters**

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd  
9 Temasek Blvd. #29-01  
Suntec City Tower 2  
Singapore 038989

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

**Regno Unito**

ISIS Papyrus UK Ltd.  
Watership Barn, Kingsclere  
Business Park  
Union Lane, Kingsclere  
Hants, RG20 4SW

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

**Francia**

ISIS Papyrus France SARL  
21, Rue Vernet  
75008 Paris

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

**Italia**

ISIS Papyrus Italy Srl  
via Monte Navale 11  
10015 Ivrea (TO)

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

**Spagna**

ISIS Thot SL.  
Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid

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

**Paesi Bassi**

ISIS Papyrus Netherlands B.V.  
WTC World Trade Center  
Zuidplein 36  
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716  
F: +31-20-799-7801

**Nordics**

ISIS Papyrus Nordics ApS  
Science Park Scion DTU  
Diplomvej 381  
2800 Lyngby, Denmark

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

**Germania**

ISIS Papyrus Deutschland GmbH  
Heerdter Lohweg 81  
40549 Düsseldorf

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