

TECHNOLOGY INNOVATION

<KORRESPONDENZ>

**Intelligentes Design und Konsolidierung
aller Geschäftsdokumente auf einer Plattform**

Papyrus CCM Geschäftskorrespondenz

INHALT

- ▶ Lösung für den gesamten Dokumentenlebenszyklus
- ▶ Digitale und traditionelle Dokumente
- ▶ Ermächtigung der Geschäftsanwender
- ▶ In-Dokument-Bearbeitung
- ▶ Batch/Online/Ad-hoc - Webformulare
- ▶ Kanalübergreifende eDelivery & Druck
- ▶ Reporting und Audit

WESENTLICHE VORTEILE

- ▶ Jeder Datentyp und jeder Stil wird direkt unterstützt
- ▶ Bis zu 50% Zeitreduktion in der Designphase
- ▶ Bis zu 90% Zeitreduktion in der Freigabephase
- ▶ Reduzierte Anzahl der zu wartenden Vorlagen
- ▶ Ein Unternehmen - Eine Stimme
- ▶ WYSIWYG Design

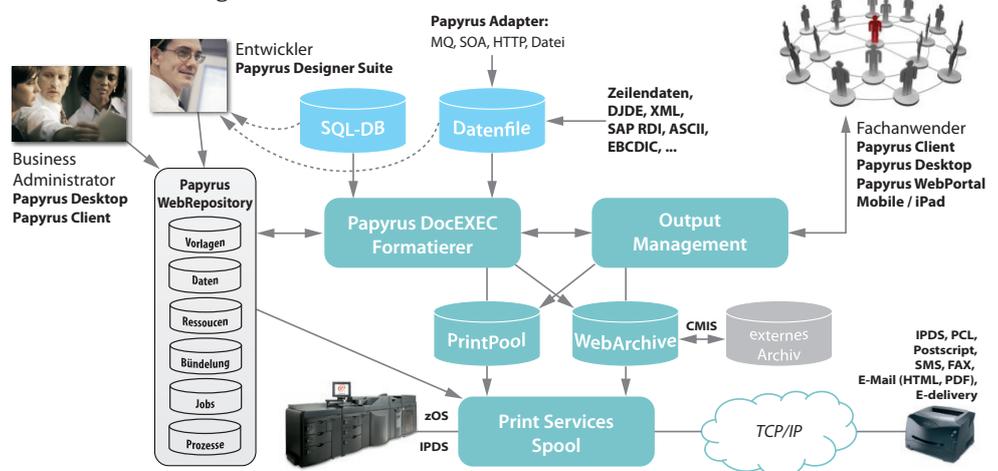
Ein Unternehmen - Eine Stimme

Effektive CCM Lösung. Effizient.

Eine gemeinsame Plattform für den gesamten Dokumentenlebenszyklus konsolidiert den unternehmensweiten Dokumenten-Output und unterstützt mehrkanalige interaktive, hochvolumige und Online-Geschäftsdokumente.

Geschäftsdokumente sind niemals alleinstehende Anwendungen, weil sie immer fest mit Geschäftsdaten und -abläufen verbunden sind. Da viele Betriebe den Wunsch haben mit weniger Systemen zu arbeiten, ist es viel sinnvoller das Design von Geschäftsdokumenten, Formatierung und Prozess Management auf einer gemeinsamen Plattform zu vereinheitlichen, als parallel verschiedene Systeme zu betreiben, zu integrieren und zu verwalten.

Die Papyrus Plattform mit dem zentralen WebRepository steuert den gesamten Lebenszyklus von Dokumenten End-to-End. Konzerne entwickeln und verwalten alle ihre Geschäftsdokumente und -korrespondenz von den Rohdaten bis zum Druck und zur eDelivery auf dieser Plattform.



■ Jede Datenart und jedes Datenformat aus bestehenden Backend-Systemen wird durch SOA-basierte, lose gekoppelte Integration direkt unterstützt.

Eine große Anzahl an Papyrus Adaptern (File, XML, SOAP, MQSeries, HTTPs, REST, etc.) verbindet das Dokumentensystem mit wichtigen Daten von Mainframe, Legacy- und anderen Geschäftsanwendungen. Diese Compiler- und plattformunabhängigen Schnittstellen reduzieren drastisch Zeit und Aufwand, die für Anbindungen an Geschäftsanwendungen, die mehrere Systeme umfassen und den Austausch von Dokumenten und Daten benötigen, üblicherweise erforderlich sind.

■ Ein Set an Definitionen und Dokumentenressourcen zur gemeinsamen Nutzung zwischen Mandanten und über Vorlagen hinweg

Der Einsatz von wiederverwendbaren Dokumentenbausteinen, standardisierter Verwendung von Unternehmensschriftarten und -Bildern und eines einheitlichen Formatierers (Papyrus DocEXEC) für hochvolumige, Online- und Einzeldokumente im interaktiven Modus am Client/Server, Desktop und Web Portal, bringt enorme Vorteile.

■ Langzeitstabilität

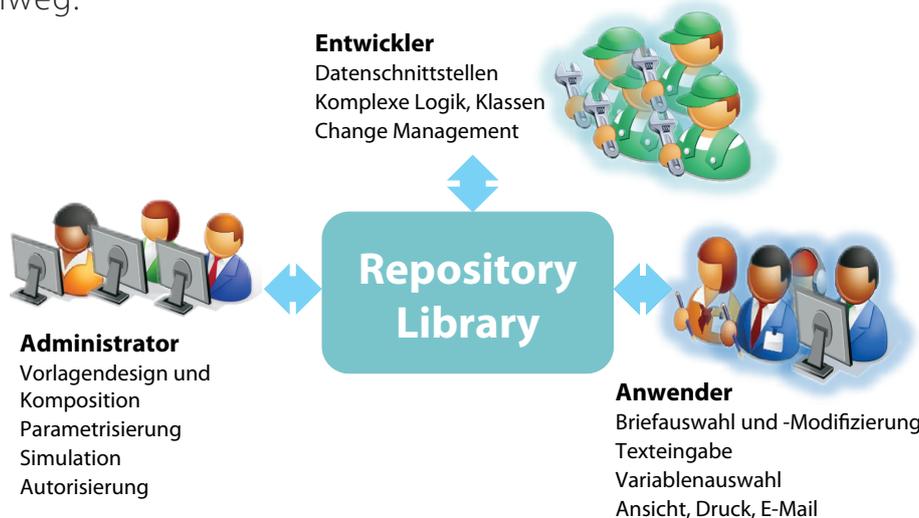
Papyrus bietet Unabhängigkeit von Hardware, Betriebssystemen, Programmierungs- und Transformationssprachen, Dateninputformaten, Druckern und elektronischen Ausgabekanälen. Alle Dokumentendefinitionen bleiben aufwärtskompatibel und plattformunabhängig und können gleich auf Mainframe, Server, Browser und Mobile verwendet werden.

■ Wesentliche Merkmale der Papyrus Plattform:

- End-to-End Plattform für alle Arten von Unternehmensdokumenten und -Kommunikation
- Leistungsstarke Schnittstellen für jede Art von Geschäftsdaten
- Einfaches und schnelles Dokumentendesign und -Bearbeitung durch Geschäftsanwender
- Interaktive Dokumente mit In-Dokument-Bearbeitung in einer Plattform
- Zentrale Benutzerverwaltung durch Rollen/Privilegien (LDAP)
- Integriertes Change und Release Management
- Versionierung aller Objekte einschließlich Daten
- Varianten-/Mandantensteuerung für Branding und Mehrsprachigkeit
- Workflow und Prozess Management (Freigabe)
- Job-, Spool-, Queue-, Druckmanagement / beliebige Ausgabekanäle
- Nahtlos integrierte eDelivery/ E-Mail und Portal



Leistungsstarke WYSIWYG Designfunktionalität von Papyrus macht es dem Fachbereich und der IT möglich, hoch personalisierte Geschäftsdokumente für Druck und elektronischen Versand zu erstellen. Wesentliche Kostenersparnisse, Leistungsfähigkeit und Corporate Design für alle Dokumententypen sind garantiert. Das integrierte Output Management in Papyrus ermöglicht durchgehende Überwachung, Verfolgung und Audits über alle Dokumente hinweg.



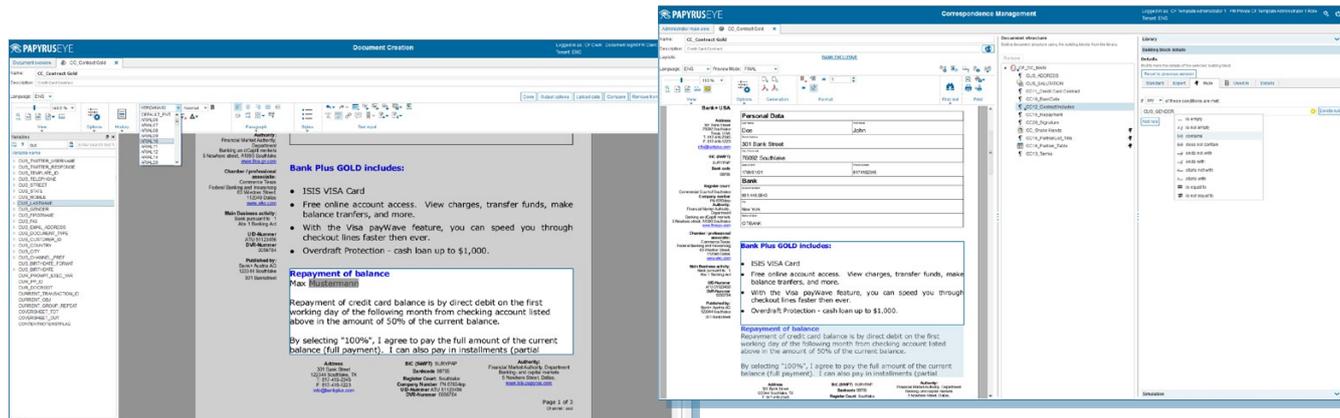
Die Papyrus Korrespondenzlösung verbindet alle Kategorien von Geschäftsanwendern über das zentrale WebRepository. Es ermöglicht das Teilen von Inhalten basierend auf Benutzerrollen und Berechtigungen, wie auch Erzeugung und Verwaltung von Texten, Bildern und Dokumentenvorlagen zur übergreifenden Verwendung über Online-/Batch-, Interaktive-/Ad-hoc- und Webdokumente hinweg.

Die Papyrus Standardfunktionalität umfasst leistungsstarke Formatierungsfunktionalitäten wie Textstile, Variablen,

Eingabeaufforderungen, Kontrollkästchen, Optionsfelder, Bilder, Farben, Linien, dynamischen Seitenumbruch, Witwen- und Waisenkontrolle, Absätze, Tabellen, Mehrsprachigkeit, OMR- und Barcodes, Hyperlinks, Sticker, Textorientierung, dynamisches White Space Management, automatische Bildgrößenanpassung, Generierung des Inhaltsverzeichnisses, Umsortierung von Seiten, Kopf- und Fußzeilen, fragengeleitete Dokumenterstellung durch Wizards, Vorlagen- und Textvergleiche - und vieles mehr.

Interaktive Dokumente mit In-Dokument-Bearbeitung in einer Plattform

Papyrus bietet interaktive Dokumentenfunktionalitäten mit In-Dokument-Bearbeitung, WYSIWYG-Ansicht und kompletten Textverarbeitungsfunktionen innerhalb der datengetriebenen Dokumente. In Abhängigkeit von der Dokumenteneinstellung und Benutzerrolle übernimmt Papyrus die vollständige Kontrolle über die Absatzauswahl und Bearbeitung, Schriftarten, Farben, Textstile, etc. Die gleichen Vorlagen können für Batch-, Online- und On-Demand-Dokumente verwendet werden.



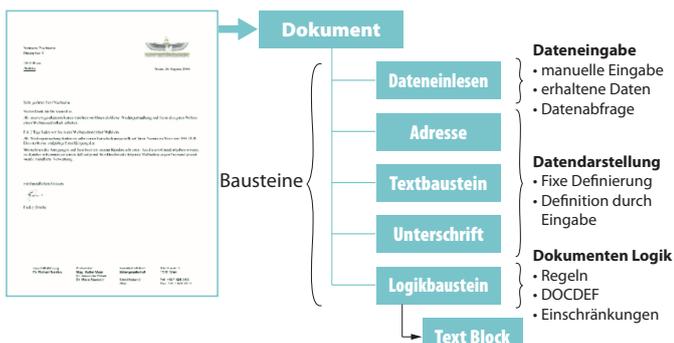
Interaktivität als Teil der Dokumentenarchitektur

■ Ermächtigte Geschäftsanwender verwalten den gesamten Dokumentenlebenszyklus zur Kostensenkung und Entlastung der IT

Die Papyrus Geschäftskorrespondenz Framework Solution sichert einen entscheidenden Vorsprung bei Definition neuer Dokumentanwendungen. Leistungsfähige, intuitive Papyrus EYE/Widgets-Benutzeroberflächen unterstützen Geschäftsadministratoren bei der Komposition von Dokumentvorlagen und Erstellung neuer Dokumentenbausteine und Regeln. Geschäftsanwender arbeiten in Teams mit dem Administrator zusammen und übernehmen die Gestaltung von Texten, Tabellen, Layouts, Test, etc.

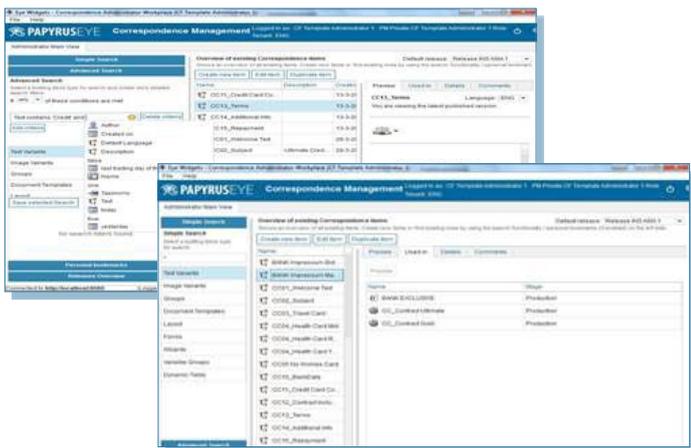
Alle Dokumente werden aus wiederverwendbaren Bausteinen zusammengesetzt, um den Wartungsaufwand entscheidend zu reduzieren und durchgehende Standardisierung, Corporate Design und Identity zu erzielen. Das Vermeiden von duplizierten, nicht standardisierten und nicht konformen Dokumenten verringert die Kosten der Vorlagenerstellung und Produktion um mehr als 50%.

■ Erstellung von Layouts und Inhaltsänderungen sind nicht mehr Aufgaben der IT



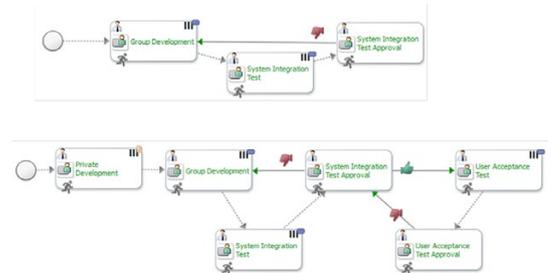
■ Erhöhte Dokumentenkonformität hält Dokumente auf dem neuesten Stand mit stets wechselnden Vorschriften

Die erweiterten Suchoptionen und das leistungsstarke "Used-in" Administrations-GUI von Papyrus geben Auskunft darüber, wo Bausteine verwendet werden, in welcher Version und Sprachvariante sie verfügbar sind und wer sie erstellt hat. Diese garantierte Kontrolle ermöglicht einfache und schnelle Wartung und rasche Umsetzung von Änderungen über alle Dokumentenressourcen und alle Dokumententypen hinweg.



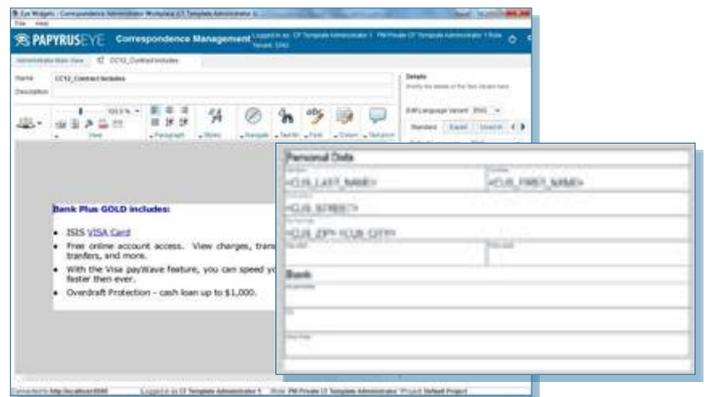
■ Geschäftsanwender erstellen Dokumentenvorlagen für hochvolumige Batch und interaktive digitale und traditionelle Kommunikation

Im täglichen Betrieb arbeiten Geschäftsanwender und IT zusammen und verwenden den Papyrus Designer und den Papyrus Client/Desktop im Browser zur Erstellung von Datenschnittstellen, Bausteinen mit Logik, sowie Inhalten mit Geschäftsregeln. Dokumentenvorlagen und -ressourcen durchlaufen mehrere Entwicklungsphasen, Test und Freigabe bevor sie in Produktion gehen.

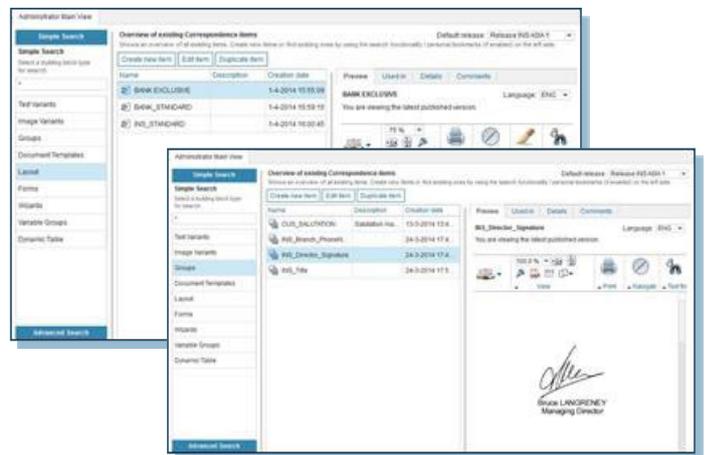


Das Papyrus Korrespondenz Framework stellt das komplette Change Management, sowie Versionierung und Deployment durch autorisierte Fachanwender zur Verfügung. Benutzerautorisierung basiert auf Rollen und Privilegien und kann in LDAP und Active Directory verwaltet werden.

■ Geschäftsanwender erstellen Vorlagen, Inhalte, Regeln und Dokumentendesign rasch und einfach - ohne IT



Geschäftsanwender definieren Texte mit Textstilen, Sprachvarianten, Rechtschreibprüfung und Silbentrennung.

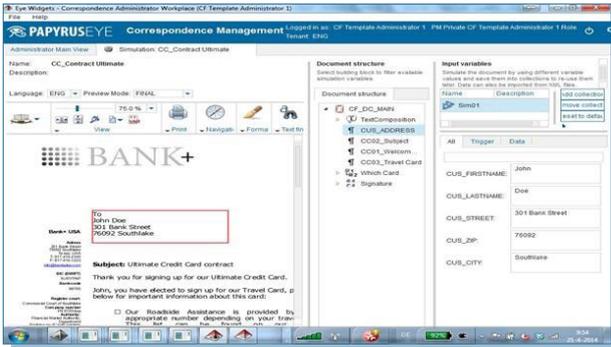
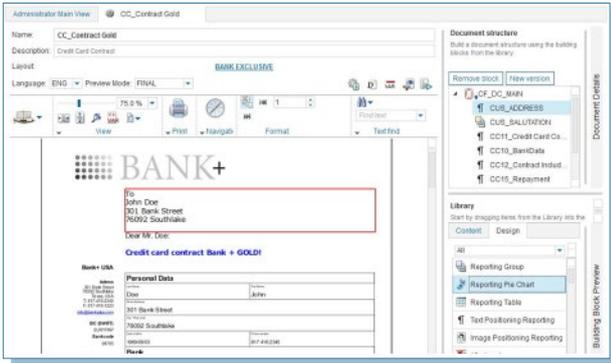


Die Fachabteilung definiert Tabellen mit Variablen, Standardlayouts und Gruppenbausteinen mit Unterschriften.

■ Dokumentkomposition und Simulationstests mit relevanten Daten

Der Geschäftsadministrator fügt Bausteine zu kompletten Vorlagen, inklusive Querverweise, fixer und relativer Positionierung, Seitenumbrüchen und Simulationstests mit Variablen zusammen.

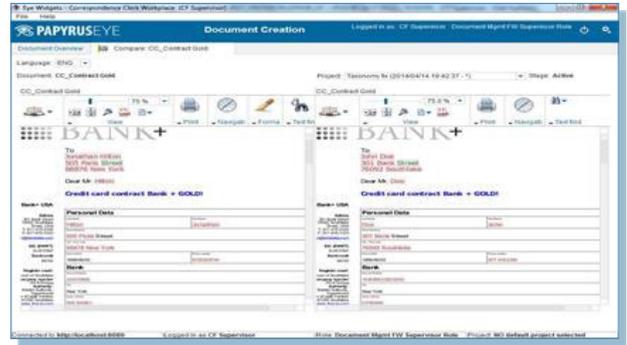
Die umfassende Wiederverwendbarkeit der Bausteine und Vorlagen über alle Arten der Dokumentenanwendungen hinweg führt zu signifikant erhöhter Agilität durch die erhebliche Reduktion der benötigten Kommunikationsvorlagen und Senkung des Entwicklungs- und Wartungsaufwands.



Das endgültig formatierte Dokument kann hochvolumig in Batch, als Online-Produktion auf dem Server oder im Front-Office durch Endanwender hergestellt werden. Für Endanwender wird die selektive In-Dokument-Bearbeitung durch den Geschäftsadministrator spezifiziert und vom System automatisch freigeschaltet.

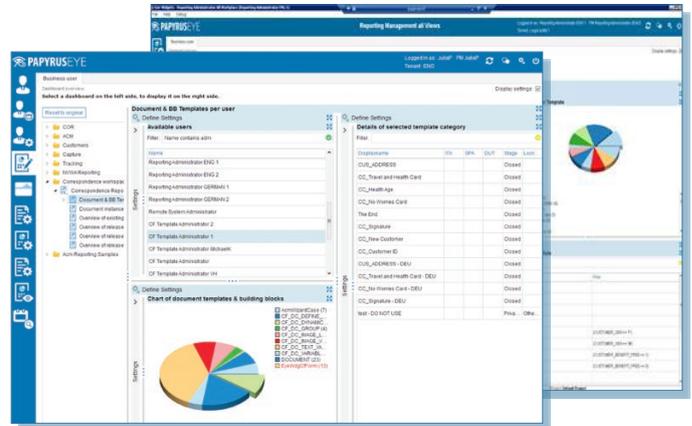
■ Eine sichere und einfache Art, um die Compliance aller Geschäftsdokumente zu gewährleisten

Texte und Daten in den neuen Dokumenten- oder Bausteinversionen können mit den vorherigen Versionen verglichen werden. Das zur Verfügung gestellte Framework



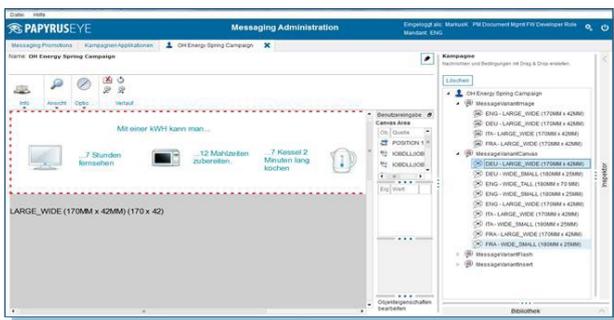
enthält integrierte objektorientierte Textbausteine, sowie frei definierbare Freigabeworkflows mit elektronischen Sticker-Informationen für Kommentare, wie beispielsweise bei der Ablehnung einer Dokumentenfreigabe.

■ Berichte zu Vorlagen-, Baustein- und Regelstatistik eines Anwenders



■ Zielgerichtete Botschaften

Geschäftsanwender erstellen Bausteine in verschiedenen Größen, die automatisch anhand spezifischer Regeln an fixen oder relativen Positionen für das optimale **White Space Management** platziert werden. Die Botschaften werden personalisiert und mit den Hyperlinks für das sofortige Antwortmanagement versehen.



Papyrus Dokument Wizard

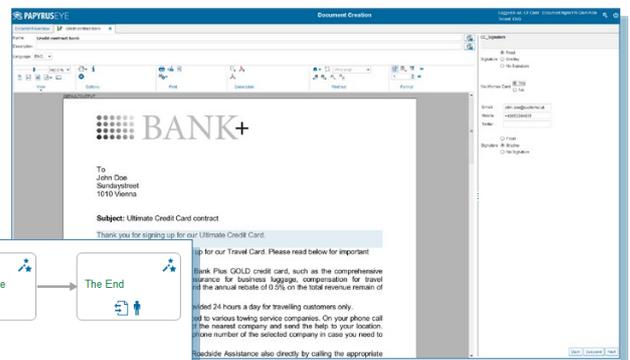
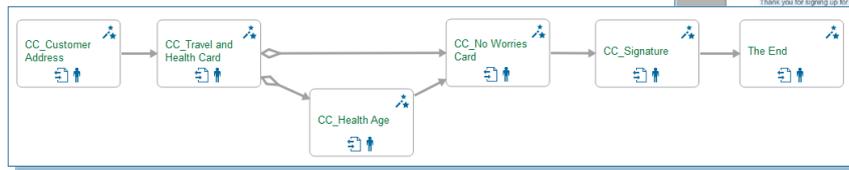
Der Wegbereiter für interaktive und geführte Kommunikation mit Kunden

■ Anwender setzen effizient und schnell prozessgesteuerte Dokumente zusammen - Schritt für Schritt, in Echtzeit und ohne Fehler, mit verstärktem Fokus auf Kundenzufriedenheit

Der Papyrus Wizard ist eine einfache und leistungsstarke Lösung, die Front-Office-, Web- und mobile Anwender beim Verfassen komplexer Dokumente, wie Policen, Angebote, Verträge, Forderungen oder Urteilsprüche, unterstützt. Während der Anwender oder digitaler Kunde die Fragen in den Wizard-Formularen beantwortet und Entscheidungen trifft, erfasst der Wizard in Echtzeit relevante Daten, um den nächsten Prozessschritt zu bestimmen und die Dokumentenkomposition weiter fortzusetzen.

Wizard-Formulare und Fragen mit Validierungsregeln können vom Geschäftsadministrator im graphischen Papyrus Wizard Designer einfach definiert werden. Der einmal definierte Wizard-Prozess wird bei der Dokumenterstellung regelbasiert, Schritt für Schritt ausgeführt, wobei Daten aus externen Systemen über Papyrus SOA Messaging-Schnittstellen synchron abgerufen werden und automatisch in den Entscheidungsprozess einfließen.

Die während des Wizard-Prozesses erfasste Informationen werden im Dokument selbst als Datenvariablen verwendet und das Dokument mit Layout, Text und allen erforderlichen Bausteinen in Echtzeit zusammengestellt. Der Wizard ermöglicht es dem Anwender, Prozessschritte rückläufig zu machen und Änderungen dynamisch einzutragen. Jede Änderung wird sofort angezeigt und das Dokument automatisch entsprechend verändert. Der Anwender ist immer auf dem aktuellen Stand und führt anschließend die In-Dokument-Bearbeitung der vorgesehenen Textpassagen im fertiggestellten Dokument durch.



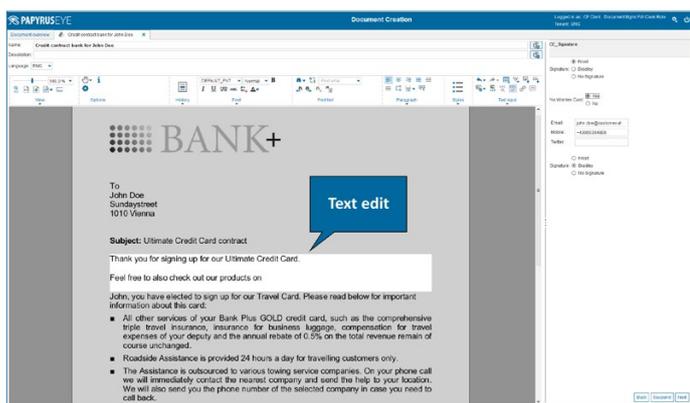
■ Papyrus Wizard Designer ermöglicht dem Geschäftsadministrator schnelle Erstellung der prozess- und regelgesteuerten Anwendungen ohne Programmierung

Der Geschäftsadministrator erzeugt mit dem grafischen Designer neue Wizard-Formulare. Diese Formulare können eine Kombination von Eingabefeldern (Texte, Daten, numerische Felder), Optionsfeldern und Kontrollkästchen, Abbildungen, etc. beinhalten. Die Fachkraft erstellt strukturierte Interview-/ Umfrageprozesse durch die Auswahl der Wizard-Formulare aus der Bibliothek und ergänzt diese mit Geschäftsregeln zur Navigation und Aktivitäten in der natürlichen Sprache (Natural Language Rules).

Neben Formularen kann der Wizard-Prozess auch Serviceaufgaben beinhalten, beispielsweise Abruf von Informationen über Darlehen oder Kreditwürdigkeit. Mehrere Anwender können an der Erstellung eines komplexen Dokumentes arbeiten, den Vorgang unterbrechen und diesen zu einem späteren Zeitpunkt nahtlos fortsetzen.

Die wichtigsten Vorteile:

- Geschäftsadministratoren definieren flexibel Dokumentenprozesse und Regeln
- Fachabteilungen verwalten den Freigabeprozess für Vorlagen
- Interaktive und geführte Kommunikation mit Kunden
- Verkürzte Reaktionszeit auf wechselnde Geschäftsanforderungen
- Signifikant reduzierte Anzahl der zu wartenden Vorlagen
- Synchroner Datenintegration mit Backend-Systemen über Webservices
- Fokussierung auf den Kunden statt auf Dokumentenerstellung



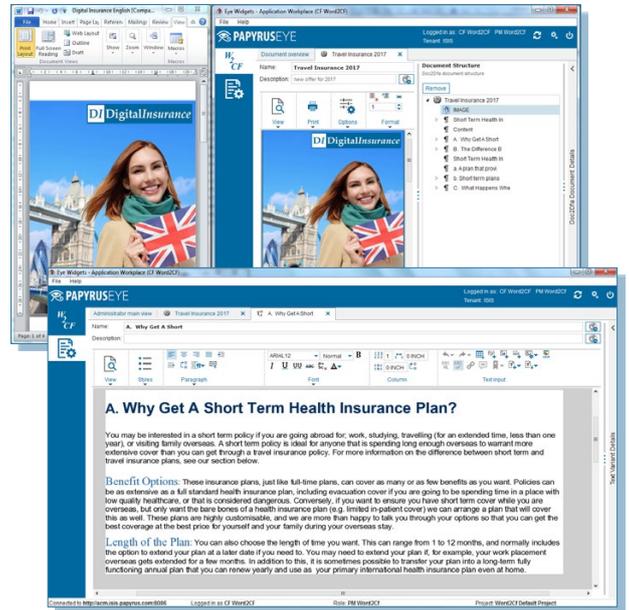
Sehen Sie mehr dazu in der Fallstudie "Die Mobiliar" und im "Wizard Demo Video" unter www.isis-papyrus.com.

Migration

Von MS Word zu Papyrus Korrespondenz in nur wenigen Schritten

Microsoft Word wird häufig für geschäftliche Dokumente im Front-Office als eine PC-Insellösung genutzt. Im geschäftlichen Kontext möchten Organisationen doch vermehrt über diese Einschränkungen hinausgehen - weg von Makroprogrammierung und Inkompatibilität von Versionen hin zu garantierter Compliance. Um die Konsolidierung der Unternehmenskommunikation anzugehen und volle Kontrolle über digitale und Druckkanäle zu gewinnen, wird eine zentral verwaltete Repository-Plattform für die Gestaltung und Bereitstellung aller ausgehenden Geschäftsdokumente und Kundenkorrespondenz benötigt.

Papyrus Kunden nutzen die neue „Papyrus Word 2 Correspondence“-Lösung zur automatischen Konvertierung der bestehenden Word-Dokumente in die Papyrus Plattform. Einfach und mit geringem Aufwand werden diese als ganze Vorlagen oder in Bausteinen für die schnelle Erstellung von neuen Dokumentenvorlagen in Papyrus übernommen und nahtlos dem Papyrus Geschäftadministrator zur Verfügung gestellt.



Integration

Integration des Dokumentensystems mit bestehenden Backend-Systemen

Die Papyrus Plattform agiert als eine zusätzliche Kommunikationsschicht über die bestehenden Geschäftsanwendungen und bindet über lose Koppelung an Dateien, Datennachrichten, Datenbanken und Geräte an. Papyrus ist SOA-kompatibel und stellt eine Vielzahl von Adaptern als Standardsoftware zur Verfügung, um flexible Verbindung zwischen Geschäftsdaten und Dokumentensystemen zu gewährleisten. Papyrus Adapter sind Compiler- und plattformunabhängig und benötigen keinerlei Java- oder .net-Programmierung. Papyrus Typemanager sind datenbankunabhängige native Schnittstellen.

■ GUI Integration

Papyrus stellt mehrere Möglichkeiten zur Integration von Front-Ends zur Verfügung:

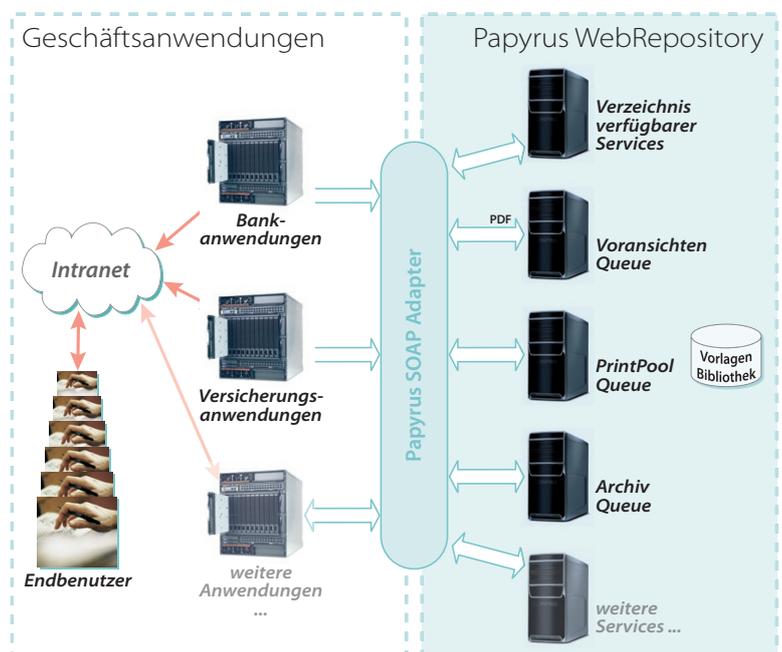
- Die Papyrus WebPortal EYE Widget GUI (Standard Plug-In im Browser)
- Website Integration durch iFrame im Browser
- SharePoint Web Parts native Integration
- Mobile App (iPhone, iPad und Android)

■ Papyrus Adapter

- MQSeries
- Mainframe – JES 2/3, CICS
- XML & ASCII, EBCDIC File
- SAP Output Management (XOM)
- HTTPs / SOAP / REST Json
- E-Mail (SMTP, POP3, MAPI, IMAP, SMS)
- Fax
- LDAP für Autorisierung (Active Directory, RACF)
- MS SharePoint
- CMIS (Verbindung mit Archiven der Drittanbieter)
- Social (LinkedIn, Twitter, Facebook, Google)

■ Papyrus Typemanager

- DB/2, Oracle, MS SQL, ODBC



Papyrus Output Management Plattform

Alle derzeit verfügbaren Eingangs- und Ausgangskanäle (Druck, E-Mail, Fax, Web, SMS, Social Media, Mobile, etc.) werden vollständig unterstützt. Somit wird die Kommunikationsschleife geschlossen und die "Zwei-Weg"-Interaktion und erstklassiges Kundenerlebnis durch kontinuierliches Engagement mit dem Kunden ermöglicht.

Zusammenführung der gesamten Ausgangskommunikation und Verteilung über Digital- und Druckkanäle

Die Wahl des Ausgangskanals richtet sich nach Kundenwünschen. Papyrus Dokumente werden mit einem Grundlayout ausgestattet, das für alle Kanäle gleich ist und erst zum Zeitpunkt der Ausgabe mit kanalspezifischen Elementen erweitert wird.

- Neuordnung der Bausteine und Seiten
- Hinzufügen und Löschen von Information auf jeder Seite
- Zugriff auf sekundäre Datenquellen wie SQL Datenbanken, XML Dateien, etc.

Papyrus Dokumenten Pool

Dieses besondere Konzept des Dokumenten-Pools ersetzt das herkömmliche Spooling von Dateien. Die Bündelung von Dokumenten beinhaltet Index- und Steuerungsinformationen und sorgt für die Verteilung, den Nachdruck, OMR und Barcoding, Deckblätter, sowie Zusammenlegung und Aufteilung der Umschläge. Bündelung, Verteilung und postalische Optimierung liefern wichtige Möglichkeiten zu Kosteneinsparungen, indem sie die Anzahl an Ausdrucken und versandten Umschlägen reduzieren und Postgebühren pro Brief optimieren. Papyrus verfügt über die Kontrolle und Einsicht in alle Ressourcen und kann postalische Sortierung nicht nur bei Adressen, sondern auch bei formatierten Briefen anwenden.

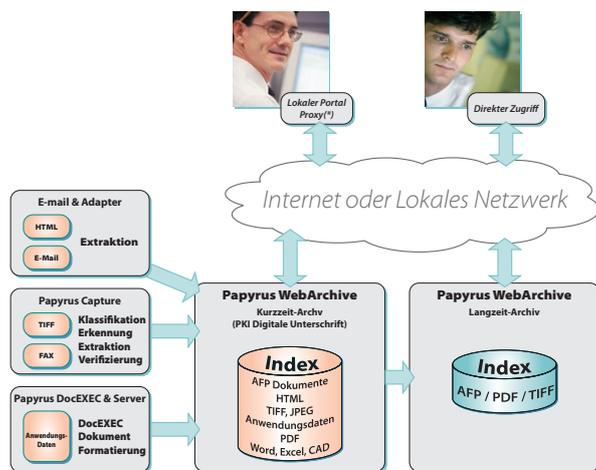


Den Anwendern steht die Möglichkeit zur Verfügung, den Papyrus Dokumenten Pool nach bereits gesendeten Dokumenten zu durchsuchen, um diese anzusehen, nachzudrucken und nochmals zu versenden. Nachdrucke können ein Wasserzeichen aufweisen, welches beigefügt wird, um anzuzeigen, dass das Dokument kein Original ist.

Kurz- und Langzeitarchiv für eDelivery und Druck

Dokumente werden im Papyrus WebArchive zur Unterstützung des Kundenengagement-Zyklus sicher abgelegt und zur schnellen Ansicht und Zugriff im Browser, am Desktop, Tablet und Mobile zur Verfügung gestellt. Unternehmen können ihren Kunden einen internetbasierten Service anbieten und sie per E-Mail oder SMS über neue Dokumente informieren, die flexibel im Webbrowser oder am mobilen Gerät des Kunden angesehen sowie optional gedruckt werden können.

Das Papyrus WebArchive ist hochskalierbar und unterstützt verteilte Archivierung mit zentralem Index und optimierter Suchfunktionalität über verschiedene Server und Plattformen hinweg. Das Archiv unterstützt Kurz- und Langzeitarchivierung, Aufbewahrungsregeln und interagiert mit dem Papyrus WebRepository für alle Administrations-, Management- und BPM-Funktionen. Integrierte Sicherheit bietet vollständige Zugriffskontrolle auf Basis von Rollen/Privilegien, mit der Möglichkeit, über jegliche Benutzeraktion zu berichten.



Erstklassige Geschäftsdokumente auf jedem Ausgangskanal

Papyrus unterstützt jegliche Datenformate ohne Datenmanipulation oder Tagging. Durch das einmalige Design und die einmalige Formatierung wird jedes Dokument für Druck, Browser und Mobile nahtlos verfügbar. Jedes Dokument wird mit einem Dokumentenindex formatiert und die perfekte Qualität auf jedem Kanal garantiert.

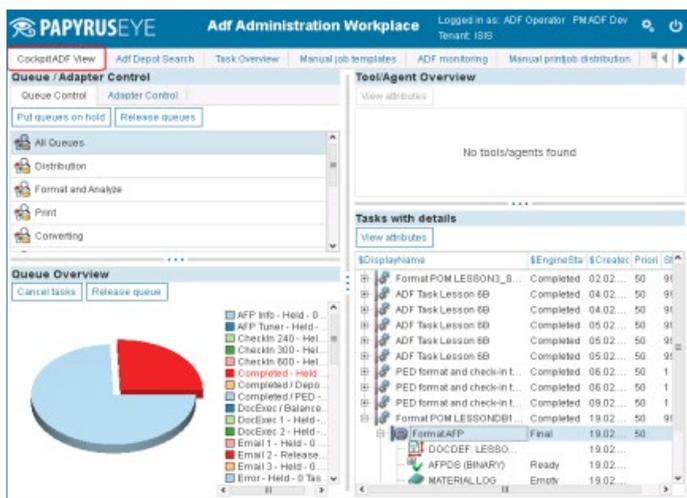
End-to-End Jobverwaltung und Monitoring

Das bewährte Papyrus Output Management ist konzipiert für die transparente, nahtlose Multikanalausgabe an alle Destinationen im Netzwerk und Online.

Das Papyrus WebRepository sorgt für die zentrale Kontrolle und Verwaltung aller Aufgaben. Die Papyrus Automated Document Factory (ADF) Framework Lösung bietet leistungsstarke durchgehende Überwachung und Verwaltung von Aufgaben über alle Betriebssysteme, Hardware und Ausgangskanäle hinweg. Die Papyrus ADF garantiert intelligente End-to-End Automatisierung, Beobachtung und Überwachung des gesamten Druckes und der e-Delivery und enthält besondere Funktionalitäten für das komplette, zentralisierte Lebenszyklusmanagement aller Dokumentenressourcen - von Daten, Formatierung, Druck und Nachbearbeitung bis hin zur Multikanalausgabe und Archivierung über alle Plattformen hinweg.

■ Papyrus Operator - Arbeitsplatz

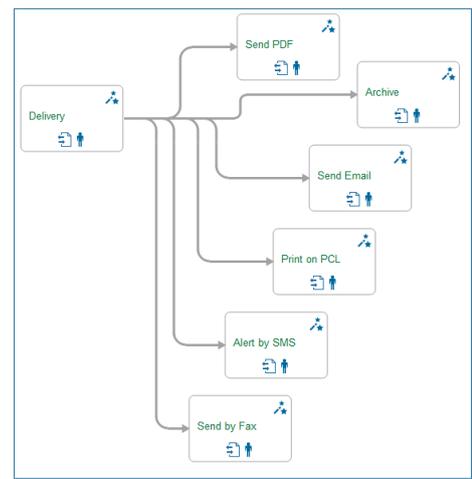
Der ADF Operator kann von einem zentralen Arbeitsplatz aus Adapter starten und stoppen, Warteschlangen freigeben, Protokolle einsehen, Attribute editieren, Musterjobs generieren, Dokumente suchen/öffnen/einsehen, Aufgaben priorisieren und manuell die Arbeitslast verteilen bzw. Jobs anstoßen. Unterstützt durch Arbeitslast- und Monitoring-Statistiken verfügt der Operator jederzeit über den Status aller ADF Komponenten (Adapter, Agenten, Warteschlangen, etc.) und nutzt dynamische, interaktive Diagramme, um schnell zu mehr Details zu gelangen.



■ Druck und eDelivery nach Kundenwunsch

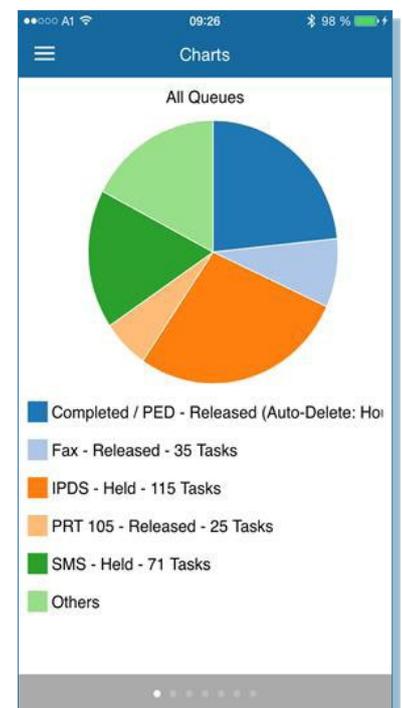
Papyrus bietet die mehrkanalige Verteilung (IPDS, PCL, Postscript, IJPDS, PDF, E-Mail mit HTML- oder PDF- Anhang, Fax, SMS, etc.) basierend auf Kundenpräferenz. Die Umwandlung der Dokumente für den Zielkanal erfolgt erst zum Zeitpunkt der Ausgabe zur Sicherung der absoluten Kanalunabhängigkeit. Jeder weitere Ausgabekanal kann einfach und direkt unter der Berücksichtigung aller Sicherheitsanforderungen in die Papyrus Adaptive Geschäftsprozessarchitektur integriert

werden. Die Dokumente werden somit flexibel an den vom Kunden gewünschten Kanal versendet, Produktions- und Versandkosten gespart und ein exzellentes Kundenservice geboten.



■ Dokumentenüberwachung, Verfolgung, Audit und Berichterstellung

Die gesamte Kommunikation wird nahtlos von Empfang/Erstellung über das zentrale oder dezentrale Drucken bis hin zu Kuvertieren oder E-Mail-, Fax- und Web-Versand und Archivierung verfolgt. Alle Aktivitäten werden für ein vollständiges Audit des Kommunikationsprozesses durchgehend überwacht und aufgezeichnet und die detaillierte Information über Dokumentenzugriff und -änderungen zur Verfügung gestellt. Die Plattform stellt leistungsstarke interaktive Reporting-Funktionalitäten mit dynamischen Diagrammen, Tabellen und Textverarbeitungsfunktionen zur Verfügung. Diese können als hoch personalisierte Dashboards mit KPIs oder als Berichte mit WYSIWYG-Berichtsvorschau für die Multikanalausgabe angezeigt werden.



Nachhaltige Innovation durch agile Kundenkommunikation

Adaptives Prozessmanagement vervielfacht Produktivität bei der führenden europäischen Bank

Das Unternehmen

Als einer der größten Akteure der Welt mit Wurzeln in der europäischen Wirtschaftsgeschichte gehört die Bank zu den Leitinstitutionen der Eurozone und ist mit 180.000 Mitarbeitern in mehr als 70 Ländern vertreten. Der Fokus der prominenten internationalen Institution liegt auf Corporate & Institutionellem Banking sowie Retail Banking & Services mit über 30.000 Mitarbeitern und mehr als 2.000 Agenturen. Im Jahr 2016 erhielt die Bank die Auszeichnung 'WfMC Global Excellence in Case Management Award' für ihr modernes "Banking Correspondence Management System" (BCMS), welches mit Papyrus Adaptive Case Management und der auf hohe Produktivität ausgelegten Papyrus Enterprise Kommunikationsplattform umgesetzt wurde.

Die Herausforderung

Die Bank verwendete 2.500 Dokumentenvorlagen für die Kundenkommunikation mit nahezu 20-25 neuen Dokumentenvorlagen pro Monat, und plante die Anzahl der Dokumente durch die Verdoppelung des Batch-Outputs und signifikante Erhöhung der Online-Produktion (Internet und Mobile) um den Faktor 20 auf 400.000 Dokumente pro Tag weiter zu steigern.

Zugleich erkannte die Bank die Notwendigkeit für intelligente, digitale Kommunikation im Sinne von 'Jederzeit' und 'Überall', sowie die Beschleunigung der Produktion mit rascher Markteinführung neuer Bankprodukte durch vollständige Digitalisierung und papierfreie Prozesse.



In der anfänglichen Lösung basierend auf Microsoft Word waren Geschäftsanwender ausschließlich mit der Erstellung von Dokumentenspezifikationen für den Dokumentenentwicklungsprozess durch IT-Entwickler zuständig. Beide Teams arbeiteten isoliert voneinander, duplizierten oft den Aufwand und kommunizierten meist per E-Mail. Die aufwändige Handhabung von Tausenden von Vorlagen in verschiedenen Sprachen über das Standard-Dateimanagementsystem verhinderte zudem die Verknüpfung und konsistente Führung von Dokumentvorlagen und deren Sprachvarianten und Versionen. Um die Ziele zu erreichen und die Produktion zu beschleunigen brauchte der Kommunikationsentwicklungsansatz eine komplette Verjüngungskur.

Business Ziele

- Intelligente Kommunikation jederzeit und überall
- Ermächtigung der Geschäftsanwender
- Erhöhung der Batch- und Online-Produktion um den Faktor 20
- Schnelle Markteinführung für neue Bankprodukte
- Digitalisierung von Kommunikationsprozessen
- Reduzierung des Mehraufwands
- Einhaltung der Corporate Identity, Qualität und Konsistenz
- Einfachheit und Flexibilität

Funktionelle Anforderungen

- Gemeinsame Arbeitsumgebung für die effiziente Kollaboration von Business und IT
- Agiles, abteilungsübergreifendes Change Management
- Einheitliches System für die gemeinsame Nutzung der Arbeitsergebnisse ohne Abhängigkeit von E-Mail
- Effiziente Wartung von Tausenden von Designvorlagen
- Management von Dokumentendesign und Prozessen für Online- und Batch-Produktion IN EINEM
- Transparentes Reporting und Auditierung

Die Lösung

Nach den anfänglichen Überlegungen entschied sich die Bank für allgemeine Vereinfachung und Flexibilität der Dokumentenmanagementprozesse als zwei Hauptziele. Die Wahl fiel auf die Papyrus Geschäftskorrespondenzlösung, um die Geschäftsanwender direkt in den Dokumentenentwicklungsprozess einzubinden und den unnötigen Mehraufwand zu reduzieren.

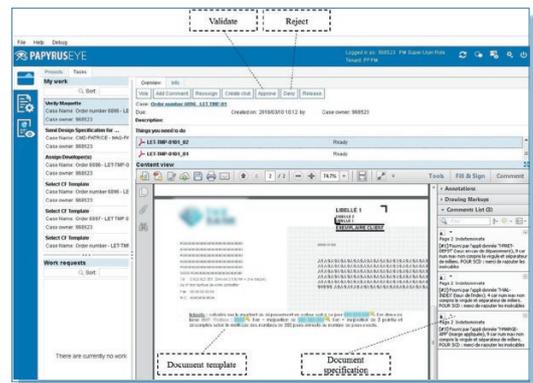
In weiterer Folge nutzte man den Papyrus serviceorientierten Ansatz auf Basis flexibler Integration der Papyrus Framework Lösungen und führte das Papyrus Geschäftskorrespondenz und das Papyrus Adaptive Case Management Framework (ACM) zusammen. Dadurch erzielte man die erwünschte Flexibilität und transparente Handhabung des Dokumentenlebenszyklus - vom Design über Entwicklung und Bereitstellung für Produktion, sowie Produktionsmanagement.

Das neue Bank Correspondence Management System (BCMS) bietet professionelle Dokumentendesign-Funktionalitäten und ermächtigt Geschäftsanwender zur flexiblen Erstellung und Wartung einer großen Menge an Dokumentvorlagen mit konsequenter Gestaltung und Konformität von Inhalten. Das BCMS unterstützt Design, Freigabe, Bereitstellung und Produktion der individuellen Online-Korrespondenz, sowie der Batch-Produktion, mit einem frei konfigurierbaren, adaptiven Change Management, welches die richtigen Mitarbeiter zum richtigen Zeitpunkt für die richtigen Arbeitsschritte einsetzt.

BCMS bietet eine gemeinsame Arbeitsumgebung für die produktive Kollaboration von Fachabteilungen und IT und verknüpft bisher unabhängige Arbeitsumgebungen unterschiedlicher Abteilungen zur Förderung der Teamarbeit zwischen allen Fachkräften. Geschäftsanwender arbeiten in

verschiedenen Benutzerrollen und werden durch einfache, intuitive GUIs in der flexiblen Gestaltung der Korrespondenz und Kontrolle des Dokumentenentwicklungsprozesses aktiv unterstützt. IT hilft nach Bedarf und übernimmt die technische Konfiguration anspruchsvoller Dokumentenelemente, wie Datenschnittstellen, komplexen Geschäftsregeln oder dynamischen Tabellen.

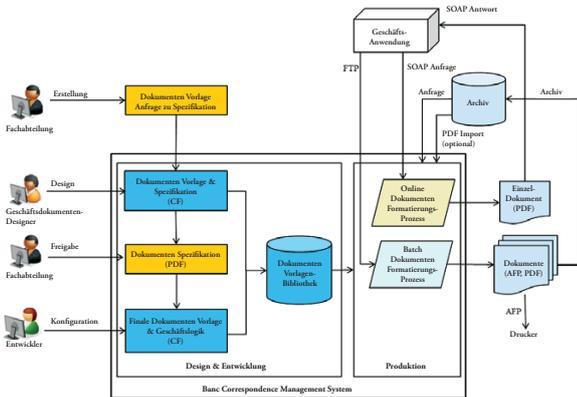
Das Dokumentendesign wird innerhalb eines Projekts (Case) durch Fachabteilungen direkt verwaltet, wobei Ad-hoc-Änderungen und Projektwiedereröffnung jederzeit möglich sind, um auf Änderungen in den Geschäftsanforderungen rasch zu reagieren. Alle Ad-hoc-Aktivitäten werden durch das Change Management und die Compliance-Techniken des Papyrus ACM automatisch abgestimmt. Das komplette Dokumentendesign steht in der zentralen Korrespondenzbibliothek zur Nutzung durch alle autorisierten Parteien zur Verfügung. Geschäftsanwender wählen aus der Bibliothek aus und erstellen neue Elemente in der Kollaboration mit anderen Benutzern, unterstützt durch integrierte Kommentar- und Chat-Funktionalitäten und IT-Hilfe wo erforderlich. Fertiggestellte Dokumentvorlagen werden an den Projektkoordinator zur Verifizierung im Papyrus Dokumentenvergleich und die endgültige Freigabe zur Produktion weitergeleitet.



Validierung von Dokumentendesign

Erzielter Nutzen

- 95% aller Vorlagen werden durch Fachabteilungen erstellt & verwaltet, die IT stellt nur Daten zur Verfügung
- Bis zu 50% Zeitersparnis in der Designphase
- Bis zu 90% Zeitreduktion in der Freigabephase
- Flexibler Dokumentenfreigabeprozess durch abteilungsübergreifendes Change Management
- Konsistenz gepaart mit Effizienz durch umfassende Wiederverwendbarkeit
- Transparenz durch Reporting und Auditierung



BCMS in der Übersicht

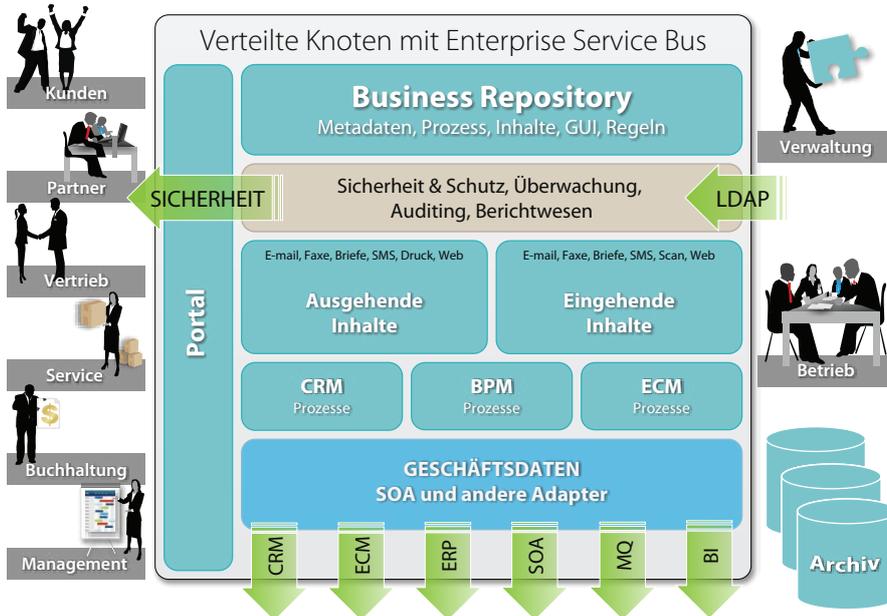
Papyrus Produkte

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus DocEXEC/PDF
- Papyrus Adapter/SOAP
- Papyrus Client

Snapshot

- **Unternehmen:** Führende Europäische Bank
- **Business Herausforderung:** Stark gestiegene Volumina an Batch- und Online-Kommunikation
- **Ziele:** Effiziente Zusammenarbeit von Fachabteilungen und IT; Flexibilität und Transparenz vom Design bis zur Produktion; hohe Qualität; schnelle Erstellung von Kommunikation; rasche Produkteinführungszeit
- **Integration:** Webservices
- **Lösung:** ACM, Geschäftskorrespondenz

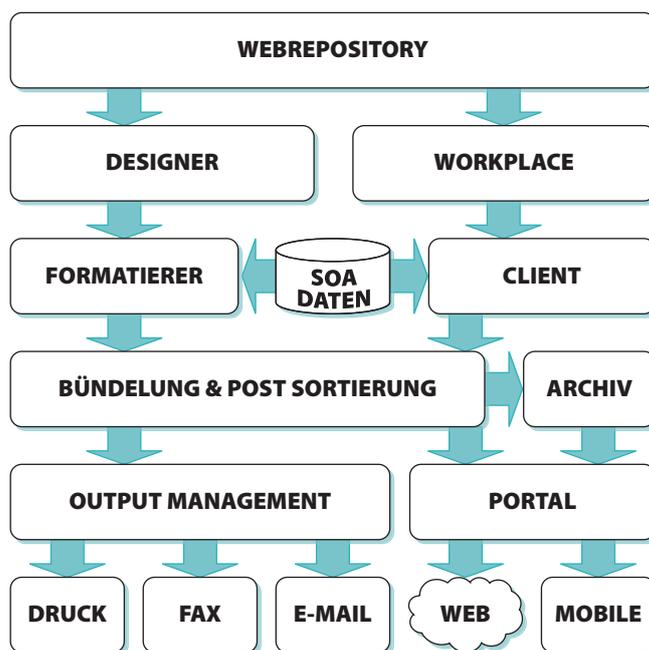
Eine umfassende und skalierbare Lösung für konsolidiertes Management von Inbound- und Outboundkommunikation mit dem Kunden über alle Kanäle, Abteilungen und Systeme hinweg.



Die adaptive Prozess Plattform von Papyrus

Unternehmen können Abläufe, Inhalte und Daten in komplexen Betriebsumgebungen mit gemeinsamer Kundenansicht und angepassten Oberflächen definieren, messen und verwalten.

Einbindung von Outbound-Kommunikation: Die Verwendung von Papyrus Outbound-Produkten schließt die Kommunikationsschleife mit Kunden, Stakeholdern, Vertretern und Verkäufern durch qualitativ hochwertige Inhalte.



Eine *einzig*e Systemlösung oder einfach die Funktionen, die Sie benötigen.

ISIS Papyrus Lokationen

Internationale Zentrale, Österreich

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

Amerika Zentrale

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St.
Southlake, TX 76092
T: 817-416-2345

Asien Zentrale

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd.
#29-01 Suntec City Tower 2
Singapur 038989
T: +65-6339-8719

England

ISIS Papyrus UK Ltd.
Watership Barn
Kingsclere Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW
T: +44-1635-299849

Deutschland

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf
T: +43-2236-27551-0

Niederlande

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam
T: +31-20-799-7716

Italien

ISIS Papyrus Italy Srl
via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)
T: +39-0125-6455-00

Frankreich

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris
T: +33-1-47-20-08-99

Spanien

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, Dänemark
T: +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com