

ISIS Open House e User Conference 2010

28 maggio 2010

Ivrea, Italia



DESIGN &
FORMATTING



TRANSPROMO &
CAMPAIGNS



CORRESPONDENCE
TEXTSYSTEM



CUSTOMER RESPONSE
MANAGEMENT



CASE
MANAGEMENT



AUTOMATED DOCUMENT
FACTORY



BUSINESS
DOCUMENT CAPTURE



Archiving, eBox,
Customer Care, iPhone



BANKING &
FINANCE



INSURANCE &
HEALTHCARE



TELECOM



UTILITY



PUBLIC
ORGANIZATIONS



SERVICE
BUREAUS



MANUFACTURING



RETAIL



CONFERENZA



DEMO LIVE



BRAINSTORMING



SHOWCASE DI SOLUZIONI



CASE STUDIES



Condividere le esperienze reali

CASE STUDY



Partecipare all'evento, ascoltare i relatori entusiasti del prodotto e vederne le applicazioni, è stato sufficiente a convincermi che questa sarebbe stata un'azienda valida con cui collaborare.



Michael Chaytor, Bank of Scotland International, UK



Unisciti a noi per ampliare le tue prospettive ed apprendere, condividere e sviluppare nuove idee

Le sfide per il tuo business e le soluzioni che proponiamo:

- 1. Esperienza del Cliente:** La necessità di soddisfare e mantenere la clientela in modo proattivo. La risposta tempestiva e coerente ai riscontri dei clienti mediante comunicazioni personalizzate e pertinenti trasmette valore ai propri clienti e contribuisce alla creazione di rapporti commerciali stabili.
- 2. Visione del Cliente:** Tutti lavorano sulle stesse informazioni in maniera indipendente e separata. Unificare le comunicazioni e condividere i dati in tempo reale, facilita soluzioni collaborative che aiutano a gestire il lavoro come un tutt'uno, sia internamente che esternamente.
- 3. Gestione Intelligente delle Risorse:** La tua organizzazione continua a spendere milioni ogni anno per stampe, adempimenti e postalizzazione. Il consumatore di oggi è online quindi operare in modalità 'green' diventa una priorità ... immagina i risparmi sui costi dimezzando le spedizioni cartacee.
- 4. Adeguatezza nelle Comunicazioni:** Le tue comunicazioni commerciali mancano di uno standard aziendale. La creazione di un'infrastruttura comune per le comunicazioni alla clientela è il modo migliore per migliorare qualità, coerenza e conformità.
- 5. Accelerare il "Time to Customer":** Il tuo call center sta impiegando più tempo nella ricerca dei documenti che a parlare con i clienti. Centralizzare tutte le comunicazioni aziendali in entrata e in uscita in un unico fascicolo elettronico rende più veloci le risposte alla clientela, migliorandole qualitativamente.
- 6. Razionalizzare gli Sviluppi:** La gestione dei modelli mediante Microsoft Word è costosa e difficile. Generare e mantenere migliaia di modelli word per ogni possibile esigenza del cliente e gestirne le modifiche è un dispendio di tempo, inconsistente, inefficiente e costoso... è il momento di conferire potere all'utente business.
- 7. Acquisizione da Front-end:** L'assistenza clienti richiede accesso elettronico e riconoscimento di tutte le lettere e documenti. Oggi tutte le risposte dei clienti - posta, messaggi e documenti - possono essere automaticamente riconosciute, catturate e "archivate" al momento della ricezione.
- 8. Minimizzare la Ridondanza:** Consolidare i sistemi legacy, gli archivi e il CRM può generare enormi risparmi. Le grandi organizzazioni possono trovarsi a gestire una decina di pacchetti diversi per l'elaborazione dei documenti - consolidare la crescita interna ed i sistemi legacy può ridurre i costi IT e infrastrutturali, nonché accrescere la collaborazione.

Case Study - Condividere un'esperienza reale: Evoluzione della modulistica bancaria

Fondata nel 1871, la Banca Popolare di Sondrio è una delle prime banche popolari italiane ispirate al movimento popolare cooperativo del credito. La banca presta alla propria clientela, costituita da famiglie, professionisti, imprese di piccole e grandi dimensioni ed enti pubblici, servizi in grado di soddisfare qualsiasi esigenza bancaria, finanziaria e assicurativa.



Banca Popolare di Sondrio

Da anni cliente di ISIS Papyrus Italy, la Banca Popolare di Sondrio ha realizzato una soluzione di gestione delle stampe massive beneficiando della soluzione integrata ISIS Papyrus nella gestione dell'interfacciamento con sistemi esterni e l'utilizzo di sistemi flessibili ed evoluti di post elaborazione. La soluzione basata sull'architettura mainframe è stata recentemente migrata su una piattaforma dipartimentale in ambiente distribuito, utilizzando le funzionalità del modulo Papyrus WebRepository, ottimizzando i processi e l'implementazione di nuove funzionalità. La scommessa futura è quella di poter rendere disponibile un'interfaccia web per facilitare la funzione di gestione dei moduli bancari e dare allo sportello uno strumento basato su un thin client. Il Papyrus Correspondence Framework è la risposta a questa esigenza.



Focus sui mercati

Gli esperti si focalizzeranno nei loro interventi sulle sfide specifiche del suo mercato. Questa è la sua opportunità di ascoltare come, attraverso Papyrus, può ottenere un vantaggio misurabile per la sua organizzazione. E'una fantastica opportunità per incontrare professionisti come lei della gestione documentale, per discutere le best practices e le soluzioni pragmatiche per le sfide di tutti i giorni.

Chi troverete

- Direttori e responsabili
- IT Manager/responsabili di organizzazione
- Esperti di gestione documentale
- Esperti in strategie
- Specialisti area stampa
- Responsabili applicativi
- Specialisti di architetture
- Customer service

Mercati rappresentati

- Banche/Finance
- Assicurazioni
- Telecomunicazioni
- Utilities
- Pubblica amministrazione
- Società di servizi

Per chi non conosce ancora Papyrus

Nel 2010, ISIS Papyrus inaugura il suo terzo decennio di innovazione e di eccellenza. In origine un semplice ufficio, ISIS Papyrus è oggi un'organizzazione globale con 16 filiali, 3 centri di sviluppo e oltre 2000 clienti. I clienti utilizzano il software Papyrus per la corrispondenza aziendale, i documenti transazionali, la gestione multi-canale dell'output, la scansione e l'archiviazione dei documenti.

Papyrus è una soluzione end-to-end che incorpora l'intero ciclo di vita del documento. Si va oltre la corrispondenza in uscita, includendo la completa elaborazione di documenti in entrata. Ed è frutto di una tecnologia affascinante ed innovativa che si basa sul kernel di Papyrus Objects e su Papyrus Repository così le organizzazioni possono svolgere complesse funzioni di gestione dei processi documentali incluso il CASE Management.

Quali le novità disponibili?

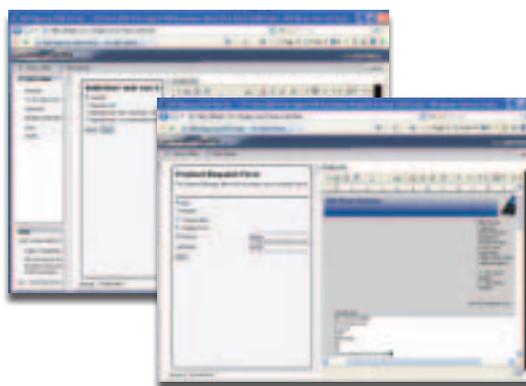
ISIS Papyrus WebArchive Client per iPhone

Siamo entusiasti di annunciare la disponibilità di ISIS Papyrus WebArchive Client per iPhone presso l'Apple Appstore. La tecnologia Papyrus EYE Mobile permette l'accesso in remoto da mobile ai documenti archiviati su Papyrus WebArchive.



Utilizzo pratico dei Wizards

- Moduli Web - raccolta di informazioni quali questionari o moduli d'ordine e generazione immediata del documento finale
- Scrittura interattiva di lettere i cui paragrafi vengono aggiunti dinamicamente al documento in funzione delle decisioni prese

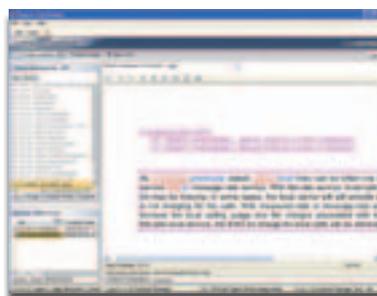


Papyrus EYE Widgets

Un efficace sistema per l'utente business per comporre una GUI di tipo Mashup.

Papyrus Text Content Compare

Confronta il contenuto e le versioni di differenti paragrafi di testo, inclusa l'approvazione del workflow.



Con Papyrus abbiamo avuto la possibilità di migrare l'esistente senza dover cambiare i programmi ed i dati, a beneficio delle richieste delle banche servite, in passato spesso penalizzate dai limiti della tecnologia adottata.



*Alessandro Fassina,
SEC Servizi*





Agenda

CONFERENZA

8.30 Caffé di benvenuto

9.00 Keynote: Processo Adaptive ed Empowerment

La realtà del Business Process Management mostra che è molto difficile analizzare top-down il processo di business, simularlo e collegarlo a indicatori chiave di performance in un continuo ciclo di perfezionamento. L'ottimizzazione 'Measure to Manage' è controproducente per i miglioramenti e le innovazioni. Le dinamiche economiche richiedono una struttura auto-organizzante che sia resistente ai cambiamenti veloci attraverso la sua abilità di adattamento. Solo gli attori coinvolti possono usare la loro intuizione e la loro esperienza per azioni produttive. Il concetto Adaptive della Piattaforma Papyrus può liberare le potenzialità creative delle vostre persone e innovare qualsiasi processo o attività di gestione dei casi, senza la necessità di sviluppare progetti complessi. Rilasciate su PC, Web e dispositivi mobile, Papyrus renderà disponibili comunicazioni e strumenti di collaborazione trasparenti e sicuri.

Speaker: Max J. Pucher - Chief Architect ISIS Papyrus

10.00 Networking e pausa caffè

10.30 Panoramica della Piattaforma Papyrus e orientamenti

- Componenti del software standard Papyrus e applicazioni business
- ECM, CRM, BPM, EAI

10.45 Design e formattazione del documento

Ottenere un vantaggio competitivo attraverso lo sviluppo rapido di documenti personalizzati con campagne marketing e messaggi creati dagli utenti che si occupano di business. Si riduce così la dipendenza dall'IT e si assicura l'uniformità aziendale attraverso tutti i canali di output.

- Resource collection ed amministrazione di tutti gli elementi del documento (dati, testi, logica) centralizzate
- Gli utenti business consegnano il contenuto del messaggio in modo efficiente con una minore dipendenza dall'IT.
- Un Repository centralizzato gestisce le autorizzazioni utenti, le versioni di testo, le varianti di lingua, il change management ed i processi
- Disegno ed aspetto coerenti all'immagine aziendale verso tutti i canali di output
- Funzionalità di comparazione testi e contenuti

11.30 Creazione e amministrazione di modelli da parte dell'ufficio commerciale

Sperimentare dal vivo come i Papyrus Eye Widgets attribuiscono potere agli utenti business con disegno delle lettere focalizzato sul business e una ridotta dipendenza dall'IT. I documenti sono collegati ai dati commerciali attraverso Adapters come MQ o SOAP oppure Typemanager collegati ai database mentre consentono la gestione dei relativi processi di business.

Focus sulle applicazioni:

- Lettere in serie / mailing massivi
- Reporting dinamico
- Lettere commerciali
- Campagne marketing / transpromo

Conoscere:

- Autorizzazioni utenti e auditing
- Distribuzione automatica delle risorse attraverso il network
- Processo/workflow delle lettere e definizioni di regole
- Accorpamento centrale e gestione dell'output
- Distribuzione ottimale verso tutti i canali di output, stampa, e-mail, Web e iPhone

12.15 Case Study - Condividere un'esperienza reale

Evoluzione della modulistica bancaria

Eros Forenzi, Resp. Ufficio Organizzazione e Normative - Banca Popolare di Sondrio



E' stato interessante ascoltare la visione futuristica di Max in particolare per quanto riguarda Papyrus EYE. Le presentazioni sul TransPromo e l'ADF sono state dettagliate e molto istruttive.



*Christopher Pieters,
SunLife, Canada*





13.00 Pranzo

14.00 Una visione consolidata del customer care

Papyrus Adaptive Case Management è un processo collaborativo di valutazione, pianificazione, facilitazione e a sostegno di opzioni e servizi.

La gestione del Caso consiste nel ricevere informazioni, distribuirle correttamente alle persone giuste al momento giusto con un processo valido, in modo che vengano intraprese azioni puntuali. Per esempio: aprire o chiudere un conto corrente, sottoscrivere un accordo, gestire un reclamo, negoziare un contratto, trasferire, chiedere un prestito, richiedere un permesso.

Le aree chiavi indirizzate:

- Consolidare le piattaforme e i servizi per la gestione di attività diverse
- Creazione delle attività, assegnazione dei compiti e verifica del loro completamento
- Task di servizio e attività utente
- Consolidare le comunicazioni commerciali attraverso l'integrazione dell'inbound con l'outbound
- Distribuzione multicanale

14.45 Scrittura interattiva di lettere e generazione di report

Lettere di reclamo, lettere di assistenza clienti, investimenti di portafoglio, revisioni dei piani pensionistici, analisi del rischio di credito, report di vendita e altro. I modelli passano dallo stato di sviluppo alla fase di test prima di essere resi disponibili agli utenti business (es. responsabile delle relazioni con i clienti) nella fase di produzione.

Utilizzando un unico modello approvato, l'utente business può richiedere:

- La generazione di report/lettere per un cliente specifico per personalizzare in modo interattivo l'inserimento di testo e di dati variabili in aree specificatamente definite e confermare
- Di migliorare e completare manualmente la produzione batch dei report
- La distribuzione automatica della produzione batch dei report senza interazione da parte dell'utente
- Di generare report on-demand/online
- L'integrazione con i dati commerciali attraverso adapter
- La gestione integrata e multicanale dell'output

15.30 Networking e pausa caffè

16.00 Opportunità Digitali: e-box, e-billing, e-statements, e-insurance policies, iPhone

Ottimizzare la stampa e l'invio – Archiviazione e assistenza clienti

Implementare un ADF (Automated Document Factory) che esegua la gestione del processo documentale end-to-end, che tracci e monitorizzi i processi attraverso piattaforme e canali di output può risultare un compito difficile..... a meno che non si abbia Papyrus!

- Risparmi potenziali significativi in attrezzature di stampa e postali
- Gestione del lavoro attraverso stampanti e altri canali di output quali fax/e-mail/archivio
- Risparmi nell'archiviazione attraverso l'accorpamento di documenti in un'unica busta (PrintPool)
- Archivio a breve e lungo termine con accesso integrato al customer care

16.45 Purchase to Pay

Le aziende manifatturiere e commerciali gestiscono grandi volumi di merci differenti provenienti da diversi fornitori. Gestire, controllare, monitorare e automatizzare i processi dal momento dell'inserimento di un ordine fino alla consegna e al pagamento con ottimizzazioni potenziali come:

- La riduzione della classificazione manuale delle mail in ingresso
- Il consolidamento delle richieste dei reparti per accedere a sconti per quantità e rendere efficienti gli ordini e le spedizioni
- Il monitoraggio delle merci ricevute
- Evitare la duplicazione dei pagamenti
- La gestione delle scadenze e supply chain management



La portabilità dell'architettura ci ha permesso di estendere l'utilizzo su piattaforme diverse e gestire le esigenze che sono in seguito nate con il crescere del business della banca aggiungendo le componenti che si rendevano di volta in volta necessarie.



*Maurizio Sala,
Findomestic Banca SpA*

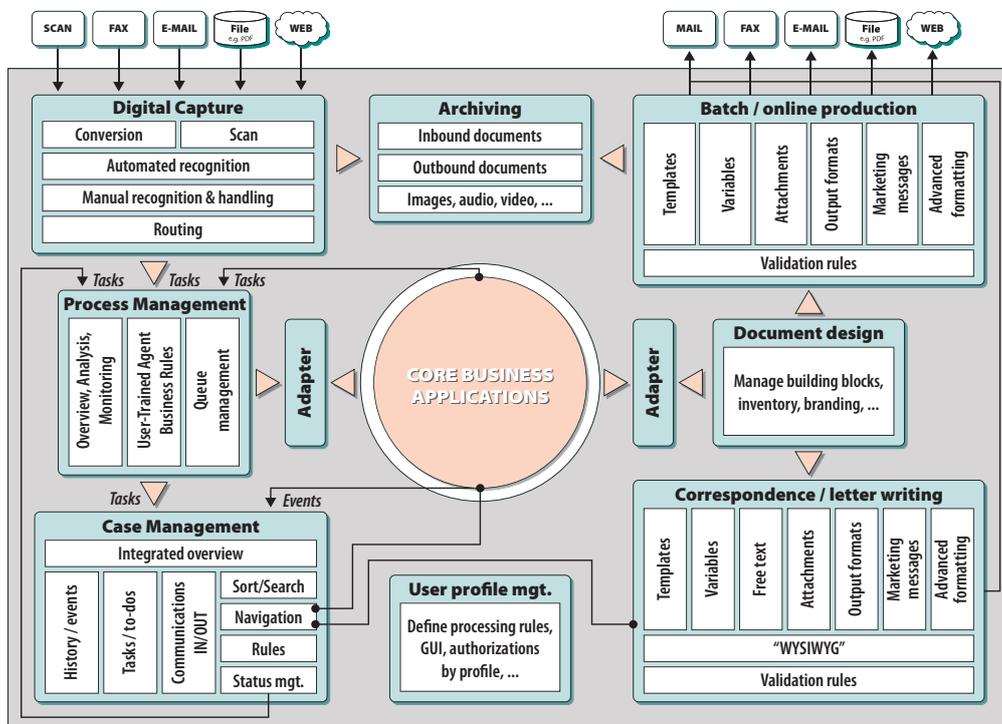




Scegliete la vostra soluzione!

SHOWCASE DI SOLUZIONI

Valuta le potenzialità di una soluzione one-system o soltanto le funzionalità di cui hai bisogno



Adaptive Case Management

con corrispondenza integrata inbound e outbound

Comunicazione Outbound

Gli strumenti di progettazione grafica Papyrus comprendono la gamma completa di applicazioni per lo sviluppo di documenti per alti volumi batch, online e corrispondenza utente interattiva. La modalità 100% WYSIWYG e l'integrazione con i dati aziendali, la logica, il layout e le risorse e l'opzione per gestire utenti con differenti ruoli (sviluppatori, amministratori, utenti business) sono parte del processo e forniscono alle aziende un più rapido time-to-market garantendo la grafica corporate. Il versioning di tutti gli elementi, il molteplice controllo di stili e lingue, l'autorizzazione utente centralizzata ed il Change Management, ed altre importanti funzioni sono disponibili nel sistema centrale.

Inbound/ Capture

La tecnologia Papyrus Capture sul modello di riconoscimento è all'avanguardia ed è particolarmente efficace nell'estrazione dei dati in una applicazione Freeform®. Le componenti Papyrus includono la definizione grafica nel designer, la scansione e la classificazione, l'estrazione dei dati e la validazione. Il collegamento di una e-mail, di una lettera o di un fax in entrata (inbound) e la gestione di una lettera commerciale in uscita (outbound) è completamente disponibile nel Customer Response Management Framework.

CRM

Gestire le relazioni con i clienti definendo le gerarchie aziendali, i referenti e gli appuntamenti attraverso una corrispondenza integrata in ingresso e in uscita.

Dynamic Business Process Management

Il documento è il contenuto e l'elemento che guida tutti i processi. Il Business Process Management Papyrus fornisce un record di dati, un documento in entrata (inbound) o in uscita (outbound), uno sticker su una pagina o una e-mail definita sulla base di autorizzazioni e regole aziendali. Il Process Management è assolutamente definibile e non necessita di programmazione. L'UTA User-Trained-Agent utilizza la tecnologia del modello di riconoscimento che consente di apprendere da un utente esperto e di svolgere le sue azioni in modo automatico dopo che la formazione è stata completata. In questo modo le analisi e la mappatura dei processi diventano argomenti obsoleti. Un'enorme quantità di tempo viene risparmiata e quando si verificano dei cambiamenti la flessibilità è garantita.

Output Management

Tutte le componenti della comunicazione possono essere inviate automaticamente al PrintPool centralizzato. Si possono ottenere consistenti risparmi con l'ottimizzazione della gestione dell'imbustamento e utilizzando una stampa e distribuzione centralizzata. Tutti i documenti generati da Papyrus sono completamente indipendenti dal canale di output e dalla piattaforma sottostante. Essi si basano su un profilo utente immediatamente disponibile anche per un recapito in formato elettronico. Le comunicazioni in entrata (inbound) e in uscita (outbound) anche in formato "voce" o "video" possono essere archiviate nel WebArchive. L'auditing e la firma digitale sono funzionalità standard integrate nel sistema.

ISIS Open House 2010

combina un'esperienza di apprendimento unica con incontri e confronti con i consulenti ed i Clienti Papyrus pronti a condividere idee ed esperienze.

Luogo della conferenza

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

Quota di partecipazione

La partecipazione a Open House e User Conference 2010 è gratuita. E'richiesta la registrazione.

Registrazione

Per registrarsi all'ISIS Open House and User Conference 2010 completi in tutte le sue parti il modulo allegato a questa brochure e ce lo restituisca come indicato.

online: www.isis-papyrus.com/OH-I

per e-mail: laura.guttero@isis-papyrus.com
per telefono: +39-0125-6455-106
per fax: +39-0125-6455-150

Lingua

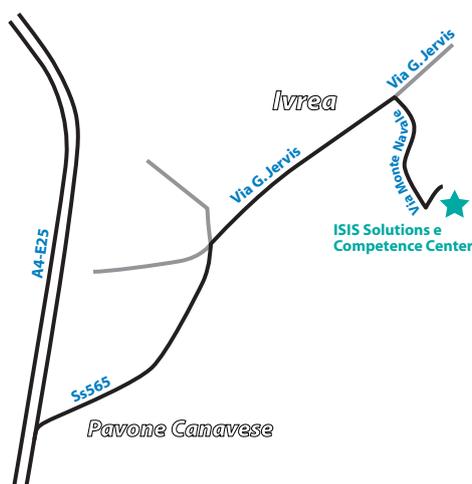
Le sessioni saranno in Italiano e/o inglese

Pranzo

Il pranzo sarà offerto da ISIS Papyrus

Indicazioni

All'uscita della A4-E25 al casello di Ivrea, svoltare a destra in direzione Ivrea centro. Seguire per via Jervis. Dopo 500 metri svoltare a destra in Via Beneficio S. Lucia che diventa Via Monte Navale.



Ho apprezzato molto la possibilità di partecipare ai demodesk dove ho potuto ricevere consigli ad-hoc e soluzioni per le nostre esigenze tecniche, oltre alle dimostrazioni alla fine di ogni sessione.



*Alberto Piombo,
Postel SpA*



Dalle sfide iniziali nel contesto della produzione documentale aziendale a successi di assoluto valore.

ISIS Open House ci ha permesso di individuare nuove opportunità in un ambito dove Papyrus è per noi la tecnologia di riferimento.



*Richard Colombo,
Banca Popolare di Sondrio*



ISIS Open House e User Conference 2010

Sedi ISIS nel mondo

Centro Direzionale, Austria

ISIS Information Systems GmbH

ISIS Marketing Service GmbH

Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-27551

F: +43-2236-21081

E-mail: info@isis-papyrus.com

www.isis-papyrus.com/OH-I

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. #15-03
Suntec City Tower 2
Singapore 038989

T: +65-6339-8719

F: +65-6336-6933

Italia (Sede della conferenza)

ISIS Papyrus Italy Srl

via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)

T: +39-0125-6455-00

F: +39-0125-6455-150

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

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: +31-20-799-7800

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

