

ISISPAPYRUS



Omnikanal-
Kommunikation

Dokumenten-Strategie

Korrespondenz Wizard

Das mobile Büro

Adaptives Case
Management in
Verwendung

Online-Kanal für
Digitales Geschäft

Intelligentes Capture
und Human Workflow



Open House & User Conference

27.-29. Mai 2018, Brunn am Gebirge/Wien, Österreich

“Voller Ideen und Inspirationen kehren wir nach Hause zurück, um diese in die Tat umzusetzen.”

-Martin Mögle, Finanz Informatik Technologie Service



Sehr geehrte Damen und Herren!

Wie rasch die Zeit vergeht, wenn man Spaß hat!

Das wäre das primäre Motto unseres 30-jährigen Firmenjubiläums im Rahmen des ISIS Papyrus Open House 2018. Wir freuen uns besonders, Sie dabei in unser neues Zuhause einladen zu dürfen, was nur durch die Aufregung rund um unsere neue Papyrus Converse Anwendungsumgebung übertroffen wird.

Folgend der plötzlich sehr populären „Machine Learning“-Thematik, die seit 2009 in Papyrus erhältlich ist, tritt in 2018 nun das Schlagwort „Digitale Transformation“ (DT) in den Vordergrund. Die Erstellung und die Erfassung der Inhalte sind zentrale

Funktionalitäten der Digitalisierung und ein Bestandteil von DT. Auch diese sind für ISIS Papyrus kein Neuland, da die Digitalisierung von Dokumenten und deren Bearbeitung ohne Papier ein Pfeiler unserer Anwendungen ist. Ausgehend von Bildern führt uns die digitale Transformation zur Sprache und schließlich zum Video. Um diese aber umfassend zu nutzen, bedarf es ein Umfeld wie die Papyrus Plattform, in der zielorientierte Prozesse zwischen Unternehmen, Partnern und Kunden einfach erstellbar und ohne Komplexität zu nutzen sind.

Die Geschäftswelt setzt sich derzeit mit dem Thema „Digitale Transformation“ intensiv auseinander, doch nur 30% haben tatsächlich solche Projekte im Plan. Der Grund ist die immense Komplexität der Integration und Wartbarkeit von solchen Anwendungen, wenn sie nicht homogen aufgestellt sind. Gesetzeskonformität und Datensicherheit sind grundlegende Anforderung an solche Lösungen und daher die Hauptziele des neuen Papyrus Converse. Neben einfacher Erstellung neuer digitaler Erfahrungen setzt der Converse auf den Wesenskern eines Unternehmens - Geschäftsmodell, Geschäftsterminologie (Ontologie) und Regeln - und macht somit Compliance zum natürlichen Teil der Digitalen Transformation.

Wir freuen uns darauf, Sie zu unserer großen **30-Jahr-Feier beim Open House** 2018 begrüßen zu dürfen. Lassen Sie sich diese keinesfalls entgehen!

Annemarie Pucher

CEO, ISIS Papyrus

Max J. Pucher

CTO, ISIS Papyrus

Conference Overview:	Englisch			Deutsch		
	Sonntag 27.	Montag 28.	Dienstag 29.	Sonntag 27.	Montag 28.	Dienstag 29.
Eröffnungsveranstaltung/ 30 Jahre	17.00			17.00		
Konferenzvorträge		9.00 - 16.30	9.00 - 15.30			
Management Circle Seminar		9.00 - 17.00	9.00 - 15.00		9.30 - 17.30	9.00 - 15.30
Analystenvortrag - Forrester Research			12.30 - 13.00			
Workshops		13.30 - 17.30	13.30 - 15.30		11.00 - 16.30	9.00 - 15.00
Solution Center		9.00 - 18.00	9.00 - 18.00		9.00 - 18.00	9.00 - 18.00
Kundenfallstudien		12.15, 14.30	10.00, 14.30			
„Fragen Sie den Experten“ – Diskussion		17.00 - 18.00				

Top-Themen der Open House und User Conference 2018

Omnikanal-Kundenbeziehungen

Kunden nutzen heute drei oder mehr Kanäle in der Kommunikation mit Unternehmen. Dies erfordert ein neues Geschäftsmodell, das über die nicht integrierte Multikanal-Kommunikation hinausgeht. Omnikanal-Kundenbeziehungen bieten die Back-Office Integration in Echtzeit und optimierte Arbeitsprozesse für verbesserte Kundenerfahrungen. Die Konsistenz der Konversation wird über die vollintegrierte kanalübergreifende Kundenkommunikation sichergestellt.

■ Corporate Design (CD) und Freigabeprozesse

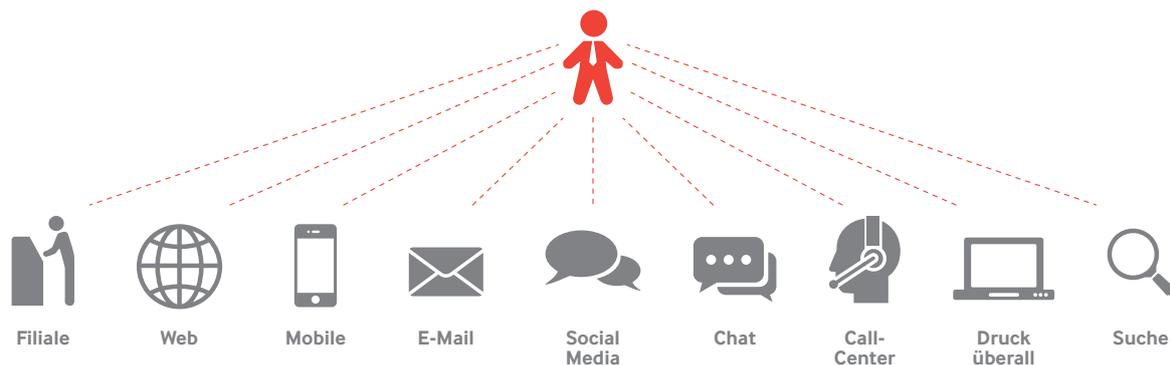
Ein einheitliches Erscheinungsbild wird eingehalten und die manuell erstellte Kommunikation auf bereits freigegebene Vorlagen, Layouts und Ressourcen eingeschränkt. Dokumentenänderungen werden schnell, einfach und kostengünstig umgesetzt und durchlaufen den Freigabeprozess unter Nutzung des mit Auszeichnungen prämierten Papyrus Change Managements.

■ Zustellung über bevorzugte Kanäle

Die Kommunikation wird auf individueller Basis – auf dem bevorzugten Kanal und in der Sprache des Kunden geliefert. Ein Kanal kann eine E-Mail, ein Web-Chat, Papier, SMS, Social Media-Kanäle oder Mobile sein. Alle Kommunikationskanäle sind in einer einheitlichen Lösung integriert. Somit hat der Vertrieb und Kundenservice jederzeit eine vollständige Sicht auf alle Kundenkontakte und deren Status zur schnellen und korrekten Bearbeitung von Kundenanfragen.

■ Berichtswesen und Überwachung

Alle Kommunikationskanäle werden einheitlich dargestellt und bieten eine Übersicht darüber, welche Kommunikation (eingehend & ausgehend) und über welche Kanäle stattgefunden hat, selbst wenn die Konversation kanalübergreifend geführt wird. Die Versand- und Überwachungstools sorgen dafür, dass die Kommunikation zeitlich optimal zugestellt wird und eventuelle Probleme zum frühestmöglichen Zeitpunkt erkannt werden.



Digitale Geschäftskorrespondenz

‘Business First’ ist ein wichtiges Konzept bei der Implementierung moderner Kommunikationslösungen. Ein leistungsstarker digitaler Ansatz erlaubt Kreativität und Flexibilität bei mehrsprachigen Produktangeboten mit Preisangaben und Platzierungen von Werbeeinheiten über alle Geschäftsbereiche hinweg. Rechnungen können ad-hoc ausgestellt und Zahlungsverzögerungen durch den Umstieg von Papier auf E-Mail und Webportal in Grenzen gehalten werden.

■ Nahtlose Integration von Druck und elektronischer Korrespondenz

Geschäftsdokumente werden sowohl für digitale als auch für traditionelle Kommunikationskanäle benötigt. Es klingt einfach, doch in der dynamischen Omnikanal-Welt kann es recht komplex werden, den Versand von Dokumenten und Nachrichten über alle von Kunden bevorzugte Kanäle effizient umzusetzen.

■ „Single Source“ für AFP, PDF und HTML

Voneinander getrennte Erstellung und Verwaltung von Geschäftsdokumenten für physische und digitale Kanäle kann ein teurer Albtraum werden. Aus diesem Grund werden in der Papyrus

„Single Source“-Dokumentenverwaltung alle Dokumenten-Layouts und -Bausteine durch Fachanwender nur einmal erstellt und alle Vorlagen beliebig oft für E-Mail/HTML, Mobile, Web, PDF und Druck eingesetzt. Dies führt zu garantierter Effizienz, Einhaltung des Corporate Design, Präzision und Qualität. Wie cool ist das!

■ Die Transformation des „Online Kanal“-Geschäfts

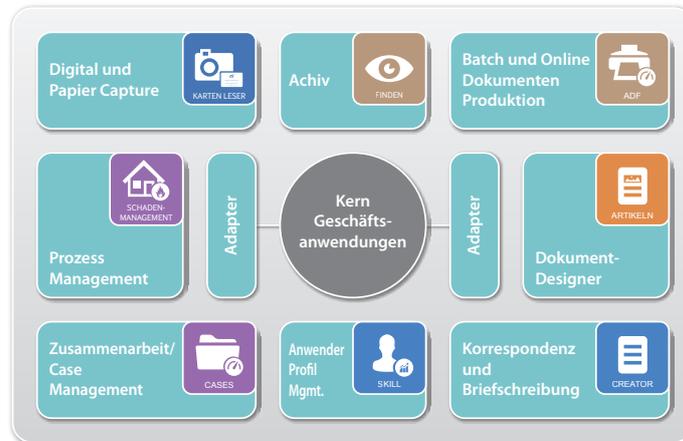
Das digitale Geschäft verbindet Sie effizient und bequem mit Kunden, Interessenten und Partnern und ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen. Die Digitale Transformation (DT) verlangt die operative Unterstützung für diese externe Aktivität und verstärkt den Fokus auf das digitale Geschäft und die effektive Nutzung des Online-Kanals.

■ Kampagnenmanagement

Die Papyrus ACM-basierte Kollaborationsplattform für Kampagnenmanagement erntet höchste Auszeichnungen für herausragende Leistungen in Digitaler Transformation, Agilität und hoher Wertschöpfung. Kreative Services Teams führen erfolgreich Erstellung, Änderungen und Administration einer großen Anzahl von Marketing- und regulierten Materialien mit mehr als 60 Medienarten in fast 30 Sprachen. Effiziente Freigabezyklen sichern dabei Qualität und Compliance.

Eine neue Generation von Software: Die Papyrus Plattform

Papyrus Software ermöglicht Geschäftsanwendungen für digitale Transformation, operative Optimierung und starke Kundenbindung in der Omnikanal-Welt. Von Versicherungen und Banken über Energieversorger und Telekommunikationsindustrie bis hin zu Behörden und Dienstleistungsunternehmen unterstützt die Papyrus Technologie weltweit namhafte Organisationen durch Ermächtigung von Fachanwendern und Technologie-Teams zur effektiven Integration, Interaktion und Innovation und erstklassigen Ergebnissen über Funktionen, Abteilungen und Standorte hinweg.



Mit den Kernkompetenzen in CCM, Adaptive Case Management (ACM) und dem intelligenten Capture stellt Papyrus eine neue Generation von Software dar - eine durchgängige Digitale Geschäftsplattform zur Unterstützung von Fachanwendern auf Desktop, Browser und Mobile, mit Anbindung an Social Media und in der Cloud. Mit der Papyrus Plattform erwerben Unternehmensfachkräfte das Wissen und die Technologie, die sie ermächtigt, frei zu entscheiden wo sie sich steigern, wen sie befähigen und wie sie skalieren möchten in reduzierter Abhängigkeit von IT.

■ Maschinelles Lernen

Trainieren von Maschinen zur Erkennung und kontinuierlichen Optimierung von Dokumenten- und Nachrichtenerfassung ist eine herausragende Technologie zur Effizienzsteigerung. Der nächste Schritt zur weiteren Nutzenerhöhung ist eine Prozesslösung, die von Ihren Fachanwendern intuitiv lernt, was sie in einem konkreten Geschäftsfall tun, wenn ein bestimmtes Dokument ankommt, ein bestimmter Status erkannt wird, oder eine Ausnahme auftritt.

■ Robotergesteuerte Prozessautomatisierung

„Customer Journey“-Prozessablaufdiagramme sind in der modernen Geschäftswelt meist zu starr. Das maschinelle Lernen ist ein enorm wichtiges Unterscheidungsmerkmal, wobei die von Papyrus patentierte „User Trained Agent“ (UTA) Technologie für interaktive Prozess-

findung und Mustererkennung eine entscheidende Rolle in der proaktiven Unterstützung von Kunden und Fachkräften spielen kann. Papyrus kann eingehende Dokumente erfassen und klassifizieren, Prozesse gezielt auslösen, Kundenfälle eröffnen, Ziele und Aktivitäten anhand Regeln zuweisen und gewichtete „Best Next Actions“ einleiten.

■ Incident-Management / Ticketing

Die meisten Lösungen für den Kundenservice können den Anforderungen des modernen Kundenbeziehungsmanagements nicht standhalten. Kunden erwarten heutzutage eine schnelle und korrekte Antwort über ihren bevorzugten Kommunikationskanal bereits bei der ersten Anfrage. Papyrus Ticketing ermöglicht raschen und präzisen Service bei erhöhter Mitarbeiterproduktivität und unterstützt Ihr Unternehmen zu neuen Wegen in exzellenten Kundenbeziehungen.

■ Mobile Geschäftsapplikationen

Die ‚Enterprise Mobility‘ bedeutet Bereitstellung nativer Anwendungen für alle führenden mobilen Geräte. Benutzer können kommunizieren, Aktionen ausführen, Ereignisse verfolgen, Anfragen stellen und Benachrichtigungen erhalten - alles mit direkter Anbindung an Back-Office und CRM-, BPM-, ERP- und Datenbanksysteme - auch außerhalb des Büros.

■ Automatisierter Posteingang

Digitalisierung und intelligente Extraktion von Daten aus eingehenden Dokumenten und Nachrichten in strukturierten und unstrukturierten Formaten, einschließlich handgeschriebener Information, ist eine der Hauptstärken von Papyrus Software. Hochmodernes maschinelles Lernen nutzt Mustererkennung und erhöht somit maßgeblich die Genauigkeit und Effizienz der Datenerfassung.

Wer sollte teilnehmen?

CIOs und Top-Führungskräfte

Enterprise-Architekten

Leiter der Technologieinnovation

Anwendungsarchitekten und Analysten

Experten im Bereich

Dokumentenmanagement

Output Management-Spezialisten

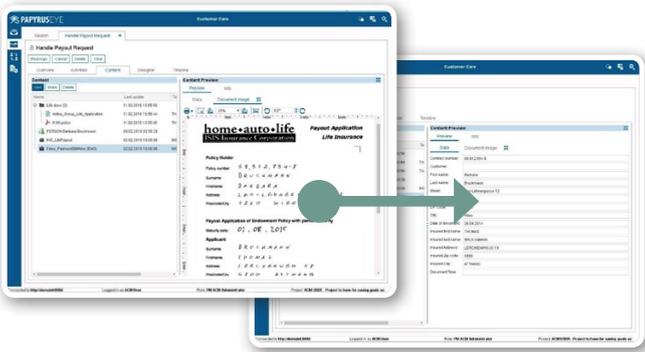
Content- und Prozessmanager



Das Solutions Center ist das Herz der Open House Konferenz.

Erleben Sie einen Einblick in die speziell auf die Anforderungen und Bedürfnisse Ihrer Branche ausgerichtete Papyrus Lösungen und Geschäftsanwendungen. Das ISIS Papyrus Solutions Center steht unseren Gästen für die gesamte Dauer der zweitägigen Konferenz zur Verfügung.

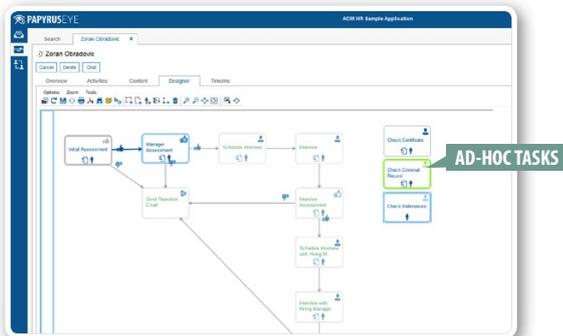
■ Digitalisierung eingehender Dokumente



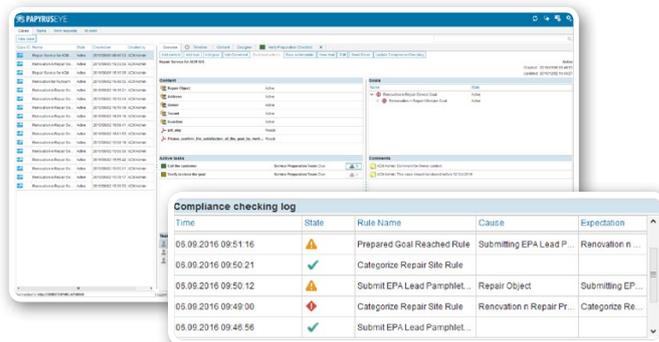
■ Chat & Chatbot integriert in ACM



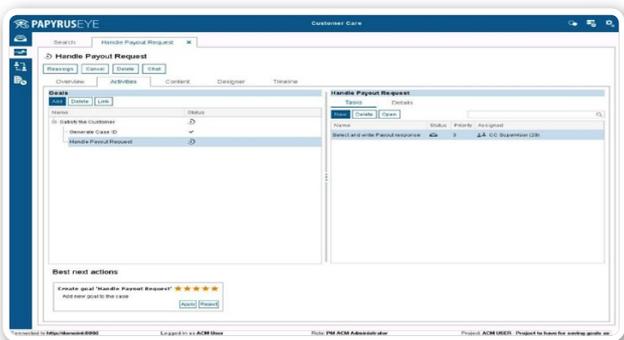
■ Unvorhersehbare Ereignisse



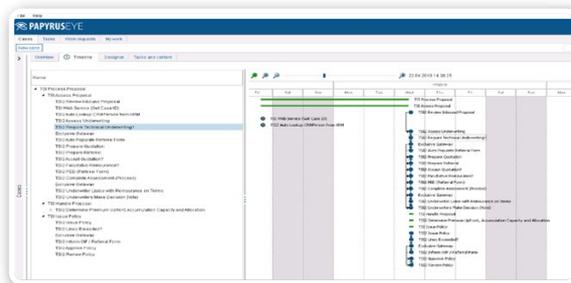
■ Compliance und Risikomanagement



■ "Best-Next-Action"-Vorschläge



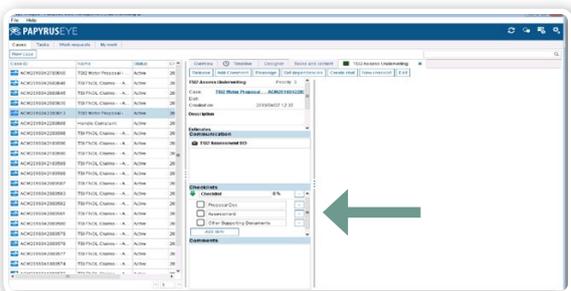
■ Gantt-Diagramme mit Aktivitäten



■ Frei definierbare und einsatzbereite Release-Zyklen



■ Aktivitäten mit Checklisten



8.30 Begrüßungskaffee

9.00 Eröffnungsansprache: Digitale Transformation - Ein Blick in das Wesentliche Sprecher: Max J. Pucher - CTO Papyrus Software

Neben der plötzlich populären „Machine Learning“-Thematik tritt in 2018 nun auch die Digitale Transformation (DT) in den Vordergrund. Bisher wurde jedoch wenig darüber gesagt, wie diese in einem angemessenen Zeitrahmen verwirklicht werden kann. Die Erstellung und Erfassung von Inhalten sind zentrale Funktionalitäten der Digitalisierung und ein Bestandteil von DT. Ausgehend von Bildern führt uns die digitale Transformation zur Sprache und schließlich zum Video. Der letzte Schritt besteht darin, diese Funktionalitäten in einer Anwendungsumgebung zu verankern, in der zielorientierte Prozesse zwischen Unternehmen, Partnern und Kunden einfach erstellbar und ohne Komplexität zu nutzen sind.

Max J. Pucher wirft mit Ihnen einen Blick in die wesentlichen Aspekte der Digitalen Transformation

10.00 Keynote-Vortrag: Geschäftsbeziehungen in der Omnikanal-Welt Sprecherin: Annemarie Pucher – CEO Papyrus Software

Die Exzellenz im Omnikanal-Support ist der ultimative Weg zu erstklassigen Kundenerfahrungen.

- Kundenkontakte mit traditionellen und digitalen Kunden auf einer digitalen Plattform
- Über zusammenhanglose Mehrkanal-Kommunikation (eingehend/ausgehend) hinausgehen
- Echtzeit-Messaging und Integration mit bestehenden Anwendungen

10.30 Kaffeepause & Networking

11.00 Einheitliches Smart Dokumentdesign für physische und digitale Kanäle

Eine Strategie zur effektiven Konsolidierung von Kundendokumenten für Druck und Digital in eine effiziente ‚One Company - One Voice‘ - Kundenkommunikation.

- Beste Praktiken für die Erstellung von hoch personalisierten, konsistenten Dokumenten für kanalübergreifende Geschäftskommunikation
- Ein einziges Design für Druck, PDF und HTML mit wiederverwendbaren Bausteinen über Formate hinweg
- Einbeziehung von Videos, Grafiken, Diagrammen, personalisierten Nachrichten und Werbeaktionen
- Ermächtigung von Geschäftsteams zur eigenständigen Erstellung, Erweiterung und Pflege von Vorlagen, Layouts, Inhalten und Regeln
- Migration von MS Word und anderen PC-Dokumentenformaten

11.45 Zustellung über bevorzugte Kanäle mit Feedback-Schleife

Die leistungsstarken Nachbearbeitungsfunktionalitäten, sowie Automated Document Factory unterstützen Sie beim Übergang von der zusammenhanglosen Mehrkanal- hin zu Omnikanal-Kommunikation und der Steuerung Ihrer gesamten Druck- und E-Zustellungsvorgänge

- Beste Praktiken für die Umstellung von Papier auf Digital
- Sammeln von ausgehenden Dokumenten im Pool, Bündeln und Erweiterung jeder Seite mit kanalspezifischen Informationen
- HTML5 / PDF / SMS / E-Mail / Mobile, Druckvarianten und verfügbare Lösungen
- Überwachung und Berichterstattung über E-Mail, Webportal, Druck und Archivierung

12.15 Praxisnahe Erfahrungen – Gastsprecher Groupama – Vereinfachen Sie das Dokumentenmanagement durch Zusammenführung auf einer Plattform

Gábor Budai-Tüske, CIO, Head of IT (siehe Seite 14)

12.45 Mittagessen

14.00 Produkteinführung: Papyrus Converse

Erleben Sie einen Gedankensprung - mit diesem revolutionär neuen Produkt werden Sie Ihre Geschäftsanwendungen zu einem Bruchteil der Zeit und Kosten erstellen. Reduzieren Sie Entwicklungszeit auf wenige Monate und bringen Sie durch Konfiguration und Anpassung Ihre Ideen rasch zur Ausführung.

14.30 Praxisnahe Erfahrungen - Gastsprecher Dexcom – Maschinell unterstütztes intelligentes E-Mail- & Dokumenten-Capture steigert Effizienz und Produktivität

Sam Marsh, Direktor IT, Architektur und technische Services (siehe Seite 14)

15.00 Automatisieren und digitalisieren Sie eingehende Postkanäle

Verwalten Sie alle eingehenden Kanäle mittels einer einzigen Definition und Ereignisse - von der automatischen Klassifizierung, Erkennung und Datenextraktion bis hin zur Validierung und automatischen Verteilung an Benutzer in diversen Abteilungen.

- Überwachtes Lernen und kontinuierliche Verbesserung der intelligenten Datenerfassung
- Durch Benutzer trainierte mehrkanalige Posteingangsbearbeitung
- Integration mit bestehender Hardware, Software und Anwendungen
- Überwachung und Auditing

15.30 Kaffeepause & Networking

16.00 Integration mit bestehenden Anwendungen und Legacy-Software

Vereinfachte Integration, Interoperabilität und Konnektivität erfordern plattformunabhängige und lose gekoppelte SOA-Integrationsvereinbarungen nach dem Handshake-Prinzip.

- Datei- und Messaging-Adapter
- Native Integration mit Datenbanken
- Integration mit Archivierungssystemen von Drittanbietern
- Integration mit vorhandener Hardware und Software

17.00 „Fragen Sie den Experten“ - Diskussion

Diskutieren Sie mit dem ISIS Papyrus Management und den Lösungsarchitekten

- Übersetzen von Unternehmenszielen in eine konsolidierten ECM, CRM und BPM - Strategie
- Optimierung von Investitionen durch den Aufbau einer agilen Kommunikationsplattform für die Zukunft
- Anforderungen an grafische Benutzerschnittstellen (GUI)
- Integrierte eingehende und ausgehende Kommunikation als geschäftliche Notwendigkeit



SIE SIND HERZLICH EINGELADEN

ISIS Papyrus feiert 30 Jahre Qualität, Stabilität und Innovation und gleichzeitig die Eröffnung seines brandneuen, hochmodernen Papyrus Kompetenzzentrums in Österreich. Seien Sie dabei am Sonntag, dem 27. Mai um 17:00 und feiern Sie gemeinsam mit uns und unseren zahlreichen Gästen diesen besonderen Anlass mit einem schönen Nachmittags- und Abendprogramm, bei dem Sie erfahren werden, was ISIS Papyrus zu "More than a Company" macht. Wir freuen uns jetzt schon, diese großartige Doppel-Feier in unserem neuen, geräumigen Standort in Brunn am Gebirge/Wien mit Ihnen zu feiern. Wir bitten um Ihre geschätzte Anmeldung.

27. Mai um 17:00 Uhr

Papyrus Platz 1

2345 Brunn am Gebirge, Wien

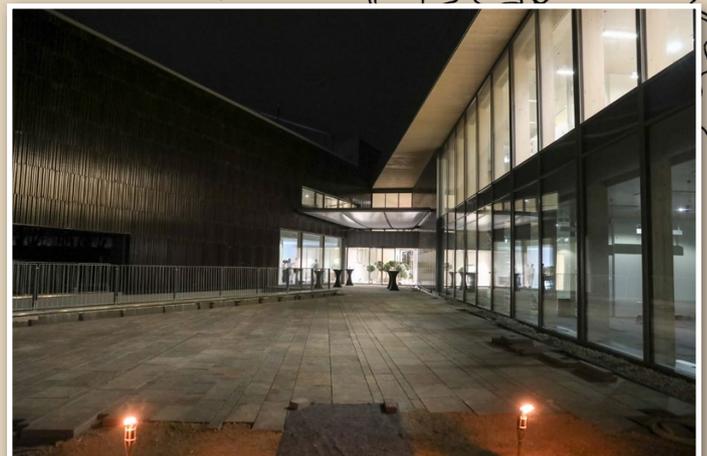
Bitte U.a.w.g. unter

www.isis-papyrus.com/Anmeldung

oder telefonisch unter

+43 2236 27551

Konferenzteilnehmer genießen einen privaten Bus-Shuttle um 16:30 Uhr von den Konferenzhotels „Babenbergerhof“ und „Austria Trend Eventhotel Pyramide“.



ISIS Papyrus feiert sein 30-jähriges Unternehmensjubiläum und die Eröffnung des neuen Kompetenzzentrums in Österreich



8.30 Begrüßungskaffee

9.00 Keynote-Vortrag: Digitales Geschäft in Echtzeit

Der öffentliche Zugang über mobile Geräte oder die Website ist ein integraler Teil der gesamten Omnikanal-Infrastruktur mit direkter Verbindung an operationelle Case Management Benutzer.

- Responsive Kommunikation in Echtzeit mit Back-Office-Benutzer Integration
- Live-Chat-/ Chatbot-/ Social-/ Mobile-/ Web-Schnittstellen
- Dokumente mit e-Signatur in Echtzeit
- Einfacher Onboarding-Prozess für neue Produkte und Services, e-Anmeldung, e-Signatur
- Schadenersatzansprüche, Service-Anfragen

9.30 Content Management mit Human Workflow und Kollaboration

Wissensarbeiter benötigen den Zugriff auf vollständige Information bei der Bearbeitung eines Kundenfalles. Kundendienst- und Callcenter-Mitarbeiter müssen Informationen finden, anzeigen, senden und möglicherweise erneut versenden. Der Zugriff auf Dokumente und E-Mails über Webportal nutzt das Kurzzeitarchiv, um die responsive Echtzeitkommunikation mit der Integration von Back-Office-Benutzern zu steuern und zu überwachen.

- Kurzzeit- und Langzeitarchivierung über verteilte Depots
- Drag & Drop oder direkter Scan in das Archiv
- Automatische Indizierung für die Volltextsuche
- Archivierung von vollständigen Fällen, Anmerkungen und Kommentaren
- E-Versand-, Mobile- und Cloud-Unterstützung

10.00 Praxisnahe Erfahrungen – Gastsprecher Paragon Group – Höhenflug – die Cloud zur Unterstützung des exponentiellen Wachstums

Alan Peters, IT Director, Global Solutions (siehe Seite 14)

10.30 Kaffeepause & Networking

11.00 Incident-Management / Ticketing Framework Solution

Ein Ticket kann ein Auskunftsersuchen oder eine Anfrage, eine Problemmeldung oder ein Änderungswunsch sein - sie alle müssen über einen gewissen Zeitraum bearbeitet werden, wobei die Bearbeitung jegliche Art an komplexen Aktivitäten erfordern kann. Das neue einsatzbereite adaptive Papyrus Ticketing Framework ist schnell implementiert und konfigurierbar, und bietet Ihren Kunden im Gegensatz zu Alternativen eine uneingeschränkte Omnikanal-Kommunikationserfahrung.

- Eine einheitliche Benutzeroberfläche mit 360°-Ansicht des Tickets für hohe Produktivität
- Adaptive Prozesse zur Ausnahmebehandlung
- Klare Übersicht und Aufruf aller verknüpften Tickets und Sub-Tickets

11.30 Innovation im Adaptiven Case Management

Sehen Sie das gesamte Prozessspektrum - von durchgängigen („Straight-Through“) Prozessen über dynamische Prozesse bis hin zu vollständig unstrukturierten Prozessen gesteuert durch Regeln und angetrieben von Ad-hoc-Inhalten wie Scans, E-Mails, PDFs und Mobile Content.

- On-Boarding, Rekrutierungsprozesse, Zeitmanagement, Auftragsmanagement, Lead Management
- Adaptive und zielorientierte Geschäftsprozesse mit Unterstützung für Ausnahmebehandlung
- Erhöhte Qualität und Geschwindigkeit in der Kundenservice-Fallbearbeitung
- Kollaboration und Wissensarbeit
- Zugriff über Desktop, Browser, Mobile, Cloud

12.00 Mobile Geschäftsapplikationen

Aktuelle Geschäftsinitiativen rund um den mobilen Arbeitsplatz spiegeln die wachsende Abhängigkeit von Smartphones und Tablets wider. Erfahren Sie mehr über die bewährten Praktiken im mobilen Ansatz sowie konkrete Erfolgsberichte und wichtige Hinweise.

- Welche Geschäftssegmente profitieren am meisten?
- Mobiles Backend als Service (MBaaS)
- Integration mit bestehenden Legacy-Anwendungen und Sicherheit

12.30 Analystenvortrag – Forrester Research „Customer Obsession“ verändert die Art, wie wir über Geschäftsprozesse denken

Rob Koplowitz, VP, Principal Analyst (siehe Seite 14)

13.00 Mittagessen

14.00 Moderne Geschäftskorrespondenz mit Wizard von Browser und Tablett aus

Setzen Sie auf den neuen dualen Ansatz mit dem prozessorientierten Arbeitsstil

- Sachbearbeiter erstellen Dokumente, indem sie einfach die Fragen beantworten
- Integrierte WebServices liefern benötigte Daten „on-the-fly“
- Mehrsprachige Mitarbeiter arbeiten in der Sprache ihrer Wahl
- Versandkanäle zur Auswahl: Lokaler Druck am Sachbearbeiter-Arbeitsplatz, Export als PDF, oder E-Mail und Fax

14.30 Praxisnahe Erfahrungen – Gastsprecherin die Mobiliar Versicherung – Gezielt auf Kundenwünsche entwickelte Globale Kundenkommunikation

Natalie Abgottspon, Fachspezialistin Kundenoutput (siehe Seite 14)

15.00 Kampagnenmanagement mit zielgerichteten Botschaften

Kreative Geschäftsteams planen kanalübergreifende Kampagnen und erstellen Marketinginhalte als Text, Bild- oder Videobausteine sowie Regeln zur Aufnahme dieser Inhalte in datengesteuerte, hochpersonalisierte Unternehmenskorrespondenz.

- Erstellung von personalisierten Marketingbotschaften
- Integration mit Daten und Definition von Kampagnenregeln
- Versandmanagement (E-Mail, SMS, Portal, Mobile, Papier)
- Überwachung, Sendungsverfolgung und Berichtswesen mit Feedback-Schleife (unzustellbar, angeklickt, geöffnet, usw.)
- Kampagnenperformance





ManagementCIRCLESeminar

Das **Management Circle Seminar** behandelt inspirierende, interdisziplinäre Themen und Gespräche in entspannter Atmosphäre

Das Seminar richtet sich an Direktoren und Manager im Unternehmen, welche über strategische IT-Themen beraten und fachübergreifende Anregungen mit Gleichgesinnten austauschen. Begleitet vom ISIS Papyrus Management werden mehrere kurze Impulsvorträge aus verschiedenen Perspektiven zu wichtigen aktuellen und zukünftigen IT-Themen vorgetragen. Dies geht in eine zunächst durch Experten moderierte, später in offene Diskussion über.

Montag, 28. Mai

- 9.30 Eröffnungsansprache:** Digitale Transformation - Ein Blick in das Wesentliche
- 10.00 Keynote-Vortrag:** Geschäftsbeziehungen in der Omnikanal-Welt
- 10.30 Kaffeepause mit Networking
- 11.00 Diskussion:** Managed Content Services – eine Evolution steht an
- 12.15 Praxisnahe Erfahrungen:** Groupama – Vereinfachen Sie das Dokumentenmanagement durch Zusammenführung auf einer Plattform (Englisch)
- 13.00 Mittagessen
- 14.00 Produkt Einführung:** Papyrus Converse
- 14.30 Praxisnahe Erfahrung:** Dexcom – Maschinell unterstütztes intelligentes E-Mail- & Dokumenten-Capture steigert Effizienz und Produktivität (Englisch)
- 15.00 Kaffeepause mit Networking
- 15.30 Diskussion:** Das Digitale Dokument – von physisch zu digital
- 17.00 Diskussion:** Fragen Sie den Experten

Moderiert von Experten

Daniel Klauck – Abteilungsleiter IT, Cardprocess

Natalie Abgottspon – Fachspezialistin Kundenoutput, die Mobiliar

Tino Schielinski – Teamleiter, Enviam Mitteldeutsche Energie AG

Rob Koplowitz – VP, Principal Analyst, Forrester Research

Dienstag, 29. Mai

- 9.00 Keynote-Vortrag:** Digitales Geschäft in Echtzeit
- 10.00 Praxisnahe Erfahrung:** Paragon Group – Höhenflug – die Cloud zur Unterstützung des exponentiellen Wachstums (Englisch)
- 10.30 Kaffeepause mit Networking
- 11.00 Diskussion:** Das digitale Unternehmen – Geschäftsprozesse im digitalen Zeitalter
- 12.30 Analystenvortrag:** Forrester Research – „Customer Obsession“ verändert die Art, wie wir über Geschäftsprozesse denken (Englisch)
- 13.00 Mittagessen
- 14.30 Praxisnahe Erfahrung:** die Mobiliar – Gezielt auf Kundenwünsche entwickelte Globale Kundenkommunikation (Englisch)
- 15.00 Diskussion:** Das Erstellen von Geschäftsanwendungen: Ein Umdenken ist erforderlich



Workshops & Labs



Montag, 28. Mai

11.00 Papyrus Geschäftskorrespondenzlösung

- Definition von Datenschnittstellen
- Erstellung von Vorlagen, Inhalten und Regeln
- Change Management – von der Entwicklung bis zur Produktion
- Zentrales Ressourcenmanagement von Unternehmensschriften und -bildern
- Freigabe, Text- und Inhaltsvergleich bei Änderungen

14.00 Implementierung von "Single Source"- Dokumentenvorlagen für Druck/PDF/HTML

- Erstellung von „Responsive HTML“-Dokumenten
- Erstellung und Wiederverwendung von Bausteinen für diverse Kanäle
- Wizard-Formulare und -Prozesse
- Definition von Regeln in der natürlichen Sprache
- Interaktive Editierung von Text und Briefschreibung

15.30 Adaptives Prozess- und Case Management (ACM)

- Erlernen Sie die Grundlagen der Konfiguration eines Geschäftsfalles
- Definition ereignisgesteuerter, adaptiver Geschäftsprozesse
- Einsatz der ACM Framework Solution am Desktop, Mobile und Cloud
- Einbindung von Korrespondenz und Eingangspost-Capture in prozessgesteuerte Geschäftsanwendungen

Dienstag, 29. Mai

9.00 Eingehende Post – Erfassung, Verwaltung, Verteilung und Archivierung

- Intelligente Klassifikation, Inhaltsextraktion und automatische Verteilung
- Selbstlernendes System mit benutzertrainierten Prozessen
- Benutzerunterstützte 'Lasso' Funktionalität
- Einbindung von Eingangspost in Case Management
- Kurz- und Langzeitarchivierung und Search

10.30 Output Management – Omnikanal-Druck und -e-Zustellung

- Bündelung und Sortierung der ausgehenden Post
- Automatisierung der Dokumentenzustellung über e-Kanäle
- Festlegung der Zustellregeln, Einbeziehung von Rückläufen/Antworten und Reporting
- Dokumentenoptimierung mit kanalspezifischen Inhalten zum Zeitpunkt der Zustellung

14.00 Mobile Geschäftsapplikationen

- Erstellen Sie Ihr eigenes Dashboard
- Definieren Sie Geschäftsprozesse zur Ausführung auf mobilen Geräten
- Konfigurieren Sie den Papyrus Korrespondenz-Wizard auf dem Mobile "Creator"

Praxisnahe Erfahrungen

Montag, 28. Mai



12.15 – Groupama – Gábor Budai-Tüske, CIO, Head of IT

Vereinfachen Sie das Dokumentenmanagement durch Zusammenführung auf einer Plattform

Groupama Ungarn strukturierte den vollständigen Lebenszyklus von Geschäftsdokumenten für die gesamte Inhaltsverwaltung und Dokumentenproduktion auf einer einzigen Plattformumgebung um Papyrus herum. Die Lösung wurde mithilfe von Papyrus Business Korrespondenz und Automated Document Factory realisiert.



14.30 – Dexcom – Sam Marsh, Director IT, Architecture and Technical Services

Maschinell unterstütztes intelligentes E-Mail- & Dokumenten-Capture steigert Effizienz und Produktivität

Dexcom Technologie transformiert Diabetesversorgung durch Bereitstellung der kontinuierlichen Glukoseüberwachung für Patienten und medizinisches Personal und ermöglicht dadurch ein signifikant verbessertes Management der Krankheit. Dexcom erhält rund 5.000 Dokumente pro Tag, die innerhalb von 24 Stunden bearbeitet werden müssen. Mit der innovativen Papyrus Capture Technologie zum Trainieren von Maschinen zur Erkennung von Dokumenten und Nachrichten wickelt Dexcom nun die gesamten Dokumente innerhalb von 4 Stunden ab.

Dienstag, 29. Mai



10.00 – Paragon Group – Alan Peters, IT Director

Höhenflug – die Cloud zur Unterstützung des exponentiellen Wachstums

Die Paragon Group nutzt Papyrus-Funktionalitäten über das Cloud-Hosting mit IPAS-as-a-Service. Zu den wesentlichen Vorteilen gehören erhöhte Leistung, Robustheit, Skalierbarkeit und Agilität mit Unterstützung für fortschrittliches Omnikanal und bidirektionale Services für eine wahrhaft internationale Präsenz – alles auf Basis einer Installation. Der „Back-to-Basics“- Entwicklungsansatz setzt auf traditionelle Stärken von Papyrus kombiniert mit der Flexibilität von Cloud und erzielt damit maximierte Produktivität über geografisch disparate Teams hinweg.



12.30 – Forrester Research – Rob Koplowitz, VP, Principal Analyst

„Customer Obsession“ verändert die Art, wie wir über Geschäftsprozesse denken

Mit Kunden als treibender Kraft hinter der digitalen Transformation ist heute jedes Unternehmen unvermeidlich im Software-Geschäft. Digitale Prozessautomatisierung (DPA) wird zu einem entscheidenden Bestandteil der digitalen Transformation - dabei verlagert sich der primäre Fokus der Geschäftsprozesse von Kostenreduzierung über Kundenerfahrung bis hin zu Beschleunigung der digitalen Transformation.



**14.30 – die Mobiliar Versicherung –
Natalie Abgottsporn, Fachspezialistin Kundenoutput**

Gezielt auf Kundenwünsche entwickelte Globale Kundenkommunikation

Mit einem jährlichen Geschäftskundenkorrespondenz-Volumen von mehr als 6,3 Millionen Briefumschläge benötigte die Mobiliar ein effektives System, das in der Lage ist, große Mengen hochwertiger, mehrkanaliger Kundenkommunikation in kurzer Zeit zu produzieren und zu liefern. Die Mobiliar setzt auf die Papyrus Plattform mit dynamischem Prozessmanagement zur Steigerung der eigenen Wettbewerbsvorteile.

Allgemeine Information

Veranstaltungsort

ISIS Papyrus Solutions und Competence Center (ISCC)
Papyrus Platz 1
2345 Brunn am Gebirge/Wien
Österreich

Anmeldung

Ihre Anmeldung zur Global Open House und User Conference 2018 können Sie einfach Online vornehmen:
www.isis-papyrus.com/registration-D



Konferenzsprache

Die Konferenz wird in englischer und deutscher Sprache gehalten.

Verpflegung

An beiden Konferenztagen werden zu Mittag österreichische Schmankerln im ISIS Papyrus Solutions und Competence Center angeboten.

Preis

Die Teilnahme an der Global Open House und User Conference und dem Management Circle Seminar ist kostenlos. Eine schriftliche Anmeldung ist erforderlich.

Währung

Die lokale Währung ist der Euro. Die meisten führenden Kreditkarten werden akzeptiert.

Zusätzliche Informationen

Christian Berchtold
ISIS Papyrus Europe AG
Alter Wienerweg 12, A-2344 Maria Enzersdorf
T: +43-2236-27551
E-Mail: events@isis-papyrus.com

Hotelreservierung

Wir haben Zimmer in zwei nahe gelegenen Hotels reserviert: (nach Verfügbarkeit erhältlich)

Hotel Babenbergerhof

Babenbergergasse 6, 2340 Mödling
Das Hotel Babenbergerhof liegt in der Nähe des ISIS Papyrus Solutions und Competence Center (ISCC) in Mödling, am Stadtrand von Wien.

Preise: € 90 für Komfortzimmer für Einzelnutzung pro Nacht, inkl. Frühstücksbuffet

Austria Trend Eventhotel Pyramide

Parkallee 2, 2334 Vösendorf
Das „Eventhotel Pyramide“ liegt in der Nähe des ISIS Papyrus Solutions und Competence Center (ISCC). Mit der Badner Bahn gelangen Sie in 30 Minuten ins Stadtzentrum Wiens.

Preise: ab € 111 für Komfortzimmer zur Einzelnutzung pro Nacht, inkl. Frühstücksbuffet

Am Montag und Dienstag früh bringt Sie ein Bus Shuttle von beiden Hotels zum ISCC nach Brunn am Gebirge/Wien.

Anreise Information

Mit dem Flugzeug: Vom Flughafen Wien/Schwechat gelangen Sie in ca. 30 Minuten per Taxi oder Leihwagen zum ISCC oder zu den Hotels in Mödling bzw. Vösendorf. Kosten für das Airport Taxi bei Vorankündigung ca. € 32.

Anreise mit dem Auto: Vom Flughafen kommend wechseln Sie von der A4 auf die S1 Richtung Graz, dann auf die A21 und verlassen die Autobahn beim Exit 36 'Brunn am Gebirge'. Von der Westautobahn/A21 kommend verlassen Sie die Autobahn beim Exit 36 'Brunn am Gebirge'.

Anreisedetails: www.isis-papyrus.com/travelinfo



ISIS Papyrus Weltweit

Internationale Zentrale, Österreich

ISIS Papyrus Europe AG

Papyrus Platz 1
A-2345 Brunn/Gebirge

T: +43-2236-27551

F: +43-2236-21081

E-mail: info@isis-papyrus.com

US Zentrale

ISIS Papyrus America, Inc.

301 Bank St
Southlake, Texas 76092

T: 817-416-2345

Asia-Pacific Zentrale

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd

9 Temasek Blvd. #29-01
Suntec City Tower 2
Singapur 038989

T: +65-6339-8719

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

United Kingdom

ISIS Papyrus UK Ltd.

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

T: +44-1635-299849

Niederlande

ISIS Papyrus Netherlands B.V.

WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716

Deutschland

ISIS Papyrus Deutschland GmbH

Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-27551

Nordics

ISIS Papyrus Nordics ApS

Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Dänemark

T: +45 8827 6170

Spanien

ISIS Thot SL

Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid

T: +34-91-307-78-41



Open House & User Conference

27.-29. Mai 2018, Brunn am Gebirge/Wien, Österreich

PAPYRUS
SOFTWARE