

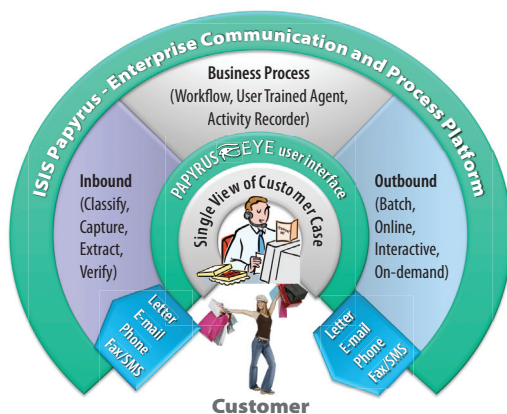
## Business Case Management Aumenta la Productividad

### Papyrus Business Application Frameworks

Proporciona una base sólida para la gestión eficiente de procesos con una configuración funcional para comenzar rápidamente la gestión automatizada de casos.

### Finalización Eficaz de Casos de Negocio

Es posible con los procesos de Papyrus que ofrecen una solución end-to-end integrada, combinando en una única plataforma datos, procesos de negocio y reglas, gestión de contenidos y comunicaciones con el cliente. Los procesos basados en estados y eventos y las reglas de negocio aceleran la finalización de los casos.



### Vista Holística de Todas las Tareas

y procesos de negocio, incluyendo fechas límite, documentos, contratos y todas las comunicaciones relacionadas que garantizan el acceso en tiempo real a toda la información. Las fechas límite y los objetivos estratégicos se pueden incorporar al workflow para garantizar que los requerimientos de nivel de servicio se ajustan a tiempo y presupuesto. Papyrus automatiza sus procesos de negocio y operaciones de auditoría para mejorar la eficiencia y eficacia del flujo de procedimientos.

### Ejemplo: Gestión de Reclamaciones

La eficaz gestión de casos (Case Management) es un factor competitivo clave en los procesos de reclamaciones. Los expertos ven mucho espacio para mejorar el control de procesos internos. Además, los estudios muestran que el 75% de las reclamaciones son procesadas manualmente usando ficheros de papel. El procesamiento de una reclamación típica suele ser

un proceso complejo que requiere la gestión de varios tipos de información, tales como ficheros de audio y video, formularios digitalizados, documentos y emails.

### Automatización de Procesos

Papyrus Business Applications Frameworks puede crear procesos de negocio internos automatizados. Las organizaciones pueden analizar los datos y usar los procesos en colaboración entre todos los departamentos, niveles de funciones y localizaciones. Una vista transparente de los casos mejora los servicios internamente para los empleados y departamentos y, externamente para los clientes y partners, mientras que se reducen los recursos utilizados.

### Colaboración

La gestión de casos en colaboración (Papyrus Case Management) mejora la transparencia y eficiencia al proporcionar toda la información relevante para la administración central, la atención al cliente y el personal externo. Los dos puntos claves para el éxito son la optimización de procesos basados en reglas y la integración de correspondencia inbound y outbound conectando electrónicamente a los partners, mientras que se crea un proceso holístico eficiente.

### Mejorar la Calidad del Servicio a Menor Coste

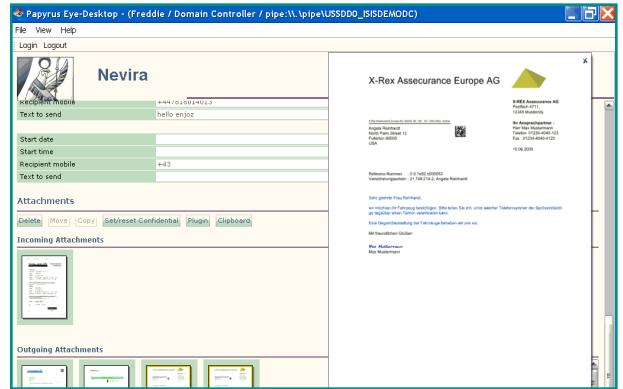
La gestión de casos rentable da como resultado una mejora en la calidad del servicio y reducción del tiempo de procesos para clientes y partners. A largo plazo la transición de comunicaciones en papel a comunicaciones electrónicas reduce sustancialmente los costes de material e impresión.

## PROTECCIÓN DE LA INVERSIÓN

Cada Papyrus Business Application Framework usa el Papyrus Communication and Process Platform integrado con componentes de software estándar de Papyrus. No sólo ahorra costes relacionados con el software, sino que también tiene la ventaja de una integración sin fisuras con otras aplicaciones como CRM, centro de atención a clientes, gestión de campañas o gestión de contratos. Todos usan la gestión de salidas multicanal integrada, la funcionalidad de correspondencia y captura para el correo de clientes inbound y outbound.

**Así funciona – Case Management con Papyrus**

- Escaneo y clasificación distribuidos del correo inbound, p. ej. reclamaciones
- Almacenamiento de documentos inbound y outbound relevantes, incluyendo formularios web, emails, imágenes, documentos legales e informes, en un fichero virtual integrado de gestión de casos
- Vista holística de la gestión de casos (actividades, calendario, todo's, listas para revisar)
- Optimización de procesos basada en reglas (p. ej. proceso de reclamaciones)
- Correspondencia integrada, incluyendo cartas, cancelaciones y reclamaciones a través de navegador o a través de una aplicación fat client para administrativos, vendedores, partners y clientes
- Gestión centralizada eficiente de salidas y archivo
- Autorización y autenticación integradas del usuario, auditoría, gestión de cambios, firma digital, versionado, control de variantes

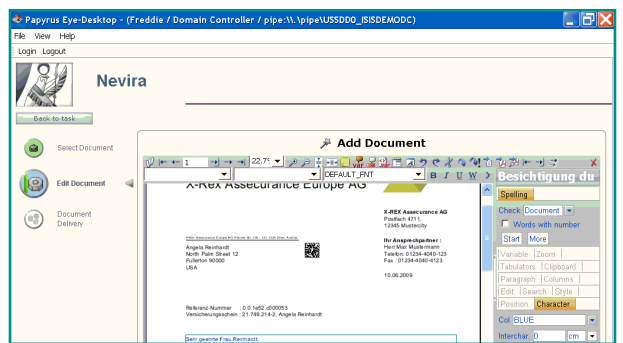


Papyrus EYE Business Case Management – Vista de comunicaciones inbound y outbound incluyendo lista checkbox

**Altos Estándares de Seguridad garantizados**

Esta solución escalable cumple con todos los estándares de seguridad para la autorización de usuarios incluyendo sign-off, auditoría e informes de los análisis de clientes. Esto permite hacer un seguimiento de quién ha accedido a cada fichero y tomado una decisión, cuándo y por qué.

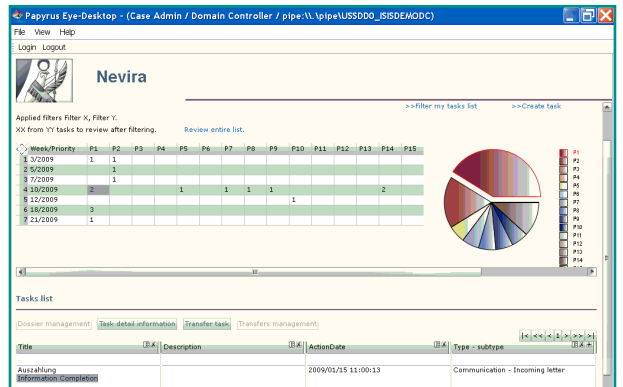
La conformidad de los temas legales y corporativos está integrada en el flujo de procedimientos de la gestión de casos. Los procesos están definidos para enviar alertas automáticas cuando se requiere una acción inmediata en casos críticos. La asignación de tareas, controladas dinámicamente, dirige el trabajo hacia el personal, según sus conocimientos y prioridades.



Papyrus EYE Business Case Management – Correspondencia

**Aspectos Destacables a Simple Vista**

- Proceso basado en Estados/Eventos
- Vista global de todos los procedimientos
- Controles efectivos del flujo de procedimientos
- Sign-off integrado, auditoría, informes y conformidad legal
- GUI fácilmente definible en múltiples idiomas con distribución automatizada para Web y Desktop
- Integración sin fisuras con las aplicaciones de negocio
- Procesamiento de palabras / Correspondencia integrados
- Información de casos consolidada y fácilmente disponible
- Colaboración entre departamentos, partners, agentes y clientes
- Gestión de Salidas desde impresión a archivo



Papyrus EYE Business Case Management – Vista General del Administrador

**Software Estándar de Papyrus como Base para Applications Frameworks**

- Papyrus Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC Formatter
- Papyrus Desktop y Client
- Papyrus WebPortal
- Papyrus Adapter y Typemanager
- Papyrus Print Server y PrintPool
- Papyrus WebArchive

**Papyrus Business Application Frameworks**

- Apertura de Cuentas
- Procesos de Compensación
- Gestión de Reclamaciones
- Gestión de Contratos
- Gestión de Respuestas de Clientes
- Gestión de Campañas
- Correspondencia de Negocio
- Factoría Automatizada de Documentos (ADF)

<p><b>International Headquarters/Austria</b>                  ISIS Marketing Service GmbH                  Alter Wienerweg 12                  A-2344 Maria Enzersdorf                  T: +43-2236-27551                  F: +43-2236-21081</p>	<p><b>ISIS Thot SL.</b>                  C/ Sainz de la Calleja, 14                  28023 Madrid, Spain                  T: +34.91.307.78.41                  F: +34.91.307.75.08                  isis@isis-spain.com</p>	<p><b>ISIS Spain Catalunya</b>                  C/ Provença, 165, 5ª4ª                  08036 Barcelona, Spain                  T: +34.93.451.01.91                  F: +34.93.451.01.91                  isisbcn@isis-spain.com</p>	<p><b>ISIS Spain North</b>                  C/ Portuetxe 45B, 2º                  Oficina 3                  20018 San Sebastián, Spain                  T: +34.943.21.88.45                  isisdonosti@isis-spain.com</p>	<p><b>ISIS Spain South</b>                  C/ Rosa, 1                  41800 Sanlúcar la Mayor                  Spain                  T: +34.955.700.720                  isis-sur@isis-spain.com</p>	<p><b>info@isis-papyrus.com</b>   <b>www.isis-papyrus.com</b></p>
--	---	--	--	---	---