



ISIS PAPYRUS™

SOLUTIONS

Katalog



NFU Mutual



BNP PARIBAS



RheinLand
VERSICHERUNGSGRUPPE

**Raiffeisen
Meine Bank**



PANEON
deine welt, deine wahl



Chinatrust Commercial Bank

GIS

GEBÜHREN
INFO SERVICE

ÜBER ISIS PAPYRUS

ISIS Papyrus Software bietet weltweit Standard Software-Lösungen für personalisierte Geschäftskommunikation sowie Prozess-Optimierung für den Einsatz in kundenorientierten Branchen an. Dazu gehören u.a. Finanzunternehmen, Versicherungen, Energie und Telekommunikation sowie auch der öffentliche/behördliche Sektor.

Business Architecture

Business Architecture verbindet das Geschäftsmodell einerseits mit der Strategie und andererseits mit der ausführenden Organisationsstruktur. Die Papyrus Plattform ermöglicht Definitionen in der Business Architecture, die eine starke Verknüpfung zwischen Geschäftsstrategie und Ausführung ergeben. Die Prozesssprache basiert auf Geschäftsterminologie, damit kann die Fachkraft den Prozess semantisch beschreiben.

Individuelle Kundenzufriedenheit

Konsolidiertes Enterprise Content Management mit den Portal- und Kollaborationsfähigkeiten im Papyrus unterstützen rasche Definition, Einsatz und laufende Adaption kundenspezifischer Desktop-, Web- und Mobil-Anwendungen. Diese Konsolidierung macht es einfach, Geschäftsprozesse zielorientiert zu definieren und Mitarbeiterproduktivität zu steigern, die Logistik zu vereinfachen, die Compliance Regeln zu stärken und über das gesamte Unternehmen rasch Verbesserungen zu erzielen.

Interaktive Geschäftskorrespondenz im Kundenservice

Die innovative Papyrus EYE/Widget Technologie vermeidet Entwicklungsaufwände und Kosten, die durch Programmierung einer webfähigen Korrespondenzanwendung entstehen würden. Mit Papyrus verwenden Administratoren im Browser-Umfeld die gleichen Vorlagen, Textfunktionen, selektierbaren Bausteine und Freigabemechanismen wie am Desktop. Papyrus ermöglicht dem Anwender Inhalte zu erstellen und zu administrieren und Vorlagen und Dokumente für batch und online Produktion zusammenzustellen. Wizard Funktionen, interaktive Briefschreibung, Vertragserstellung, ad-hoc Reporterstellung und Kundenkorrespondenz stehen dem Kundenservice zur Verfügung.

Eine Firma – Eine Stimme

Eine einheitliche Plattform bietet nahtlose Unterstützung von hochvolumigen, on-demand und interaktiven Dokumentenanwendungen und vermeidet Kosten und manuelle Aufwände von fehleranfälligen und ineffizienten Insellösungen. Die Papyrus Plattform ermöglicht Unternehmen Dokumenten-Ressourcen, -Daten und -Definitionen für jede Art von Geschäftsdokumenten zentral zu verwalten und administrieren. Die gesamte ausgehende Kundenkorrespondenz folgt damit dem Corporate Design. Dokumenten-, Daten und Logikbausteine werden einmalig definiert und übergreifend genutzt.

Durch die Verbindung von eingehenden mit ausgehenden Prozessen und Inhalten mit ihren Anwendungen ermöglicht ISIS Papyrus ihrer Organisation den Kunden als eine Firma mit einer Stimme anzusprechen.

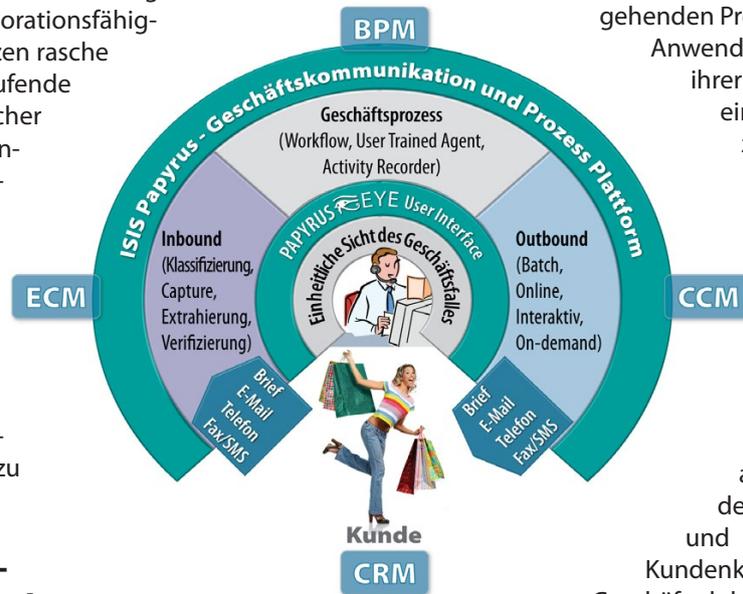
Mobile, Tablet und Social Support

Schnelle Entscheidungen sind für eine hohe Produktivität erforderlich. Die mobile Technologie unterstützt das. Eine große Herausforderung ist jedoch durch den Einsatz von mobilen Geräten und Sozialen Netzwerken in der

Kundenkommunikation entstanden: Geschäftsdokumente müssen für iPhone oder Android zur Verfügung stehen, Formulare auf Tablets ausgefüllt werden, Daten von elektronischen Formularen und von Fotos extrahiert und dem Mitarbeiter in einem Schadens- oder Verkaufsfall zur Verfügung gestellt werden. Papyrus liefert alle Geschäftsdokumente und Formulare nahtlos und übergreifend auf mobile Geräte in der gleichen Qualität wie am Browser oder Desktop und ohne Programmierung. Soziale Netzwerke wie Twitter, Facebook oder LinkedIn können direkt an den Kommunikationsprozess durch den Papyrus Social Adapter angebunden werden.

Elektronische Zustellung – Cross Channel

Schnell, nachweisbar, vertraulich, verbindlich und rechtssicher: Das ist der elektronische Versand mit Papyrus. Zusätzlich zum Versand der Geschäftsdokumente in PDF und HTML per E-Mail und Webbrowser kann Papyrus das gleiche Dokument in perfekter Qualität auch auf alle mobilen Geräten liefern. Dabei wird sichergestellt dass Drucken eine Option bleibt.



AUSGEWÄHLTE PAPYRUS LÖSUNGEN

Union Investment

BANKEN/FINANZUNTERNEHMEN (Westeuropa) **Seiten 4-5**

Cyprus Telecom CYTA

TELECOM/ÖFFENTLICHER BEREICH (Südeuropa) **Seiten 6-7**

NFU Mutual

VERSICHERUNG (Nordeuropa) **Seiten 8-9**

BNP Paribas (Suisse) SA

BANKEN/FINANZUNTERNEHMEN (Mitteleuropa) **Seiten 10-11**

Raiffeisen Gruppe Österreich

BANKEN/FINANZUNTERNEHMEN (Mitteleuropa) **Seiten 12-13**

RheinLand Versicherungsgruppe

VERSICHERUNG (Westeuropa) **Seiten 14-15**

Chinatrust Commercial Bank

BANKEN/FINANZUNTERNEHMEN (Asien-Pazifik) **Seiten 16-17**

Gebühren Info Service GmbH (GIS)

BEHÖRDEN/DIENSTLEISTER (Mitteleuropa) **Seiten 18-19**

National Savings and Investments (NS&I)

BANKEN/FINANZUNTERNEHMEN (Westeuropa) **Seiten 20-21**

Paneon

SERVICES/HANDEL (Mitteleuropa) **Seiten 22-23**

Erhöhte Marketing Reichweite mit Targeted Messaging

Leistungsfähigkeit von Kampagnen Management verbessert Geschäftschancen durch Multikanal Aussendungen

Das Unternehmen

Union Investment (Union Asset Management Holding AG) ist die Investmentsparte der DZ Bank Gruppe und Teil des genossenschaftlichen Finanzverbundes mit Hauptsitz Frankfurt/Main. 1956 von 16 Privat- und Genossenschaftsbanken gegründet, verfügt Union Investment heute über mehr als 2.400 Mitarbeiter und 1.100 Volksbank Niederlassungen und ist zu einem führenden europäischen Vermögensmanager für private und institutionelle Kunden gewachsen. Das Unternehmen bietet vielfältige Anlagelösungen wie Aktien-, Renten-, Geldmarkt-, alternative Investitionen, quantitativ strukturierte Fonds, sowie Publikumsfonds in vielen europäischen Ländern an.

Die Herausforderung

Ausgehend vom Ziel, einfach lesbare und verständliche Anlageberichte bereitzustellen, wollte die Marketingabteilung von Union Investment eine Kampagnenmanagementlösung, mit der sie in der Lage ist, direkt den Inhalt und die Bedingungen für variable Marketingbotschaften zu ändern, die in regulären Kundenaussendungen, welche mit der Papyrus Plattform produziert wurden, platziert werden.

Um Multikanal Kundenpräferenzen und regulatorische Compliance Anforderungen zu unterstützen, definierte das Marketing drei Nachrichtenarten, die in automatisch generierten Transaktionsaussendungen, basierend auf variablen Bedingungen, platziert werden:

- Statische Anlagen, z.B. AGB
- Dynamische Anhänge mit vorausgefüllten Formularen
- Statische, vordruckte Beilagen gesteuert über OMR / Barcodes

Zusätzlich zu dem bereits eingesetzten PapyrusWebRepository und Papyrus DocEXEC benötigte man eine Benutzerschnittstelle für Verwaltung (IT) und Erzeugung (Business Team) von Standard Papyrus Designer Dokumenten und den heutigen Marketing Botschaften, bzw. zur einfachen späteren Implementierung einer vollständigen Geschäftskorrespondenz.

Schlüsselvoraussetzungen für Targeted Messaging:

- Kampagnen Management für variable Botschaften-Platzierung
- Flexibles Vorlagendesign zur Anpassung konditionaler, variabler Botschaften
- Versionierung, Validierung und Prüfung/Abnahme von Inhalten (Nachrichten) im Marketing
- Freiraumnutzung durch passende Nachrichtenauswahl
- Nachrichtenauswahl nach Lagerbestand, Gewicht und Größe der Beilagen (Postsendungen)
- Impact Reporting - Reichweite der Nachrichtenauswahl
- Kampagnen Tracking - Treffer, gesendete Beilagen, Klicks (Kunde/Dokument)



Union Investment Group, Frankfurt/Main

Business Ziele

- Flexible Platzierung zielgerichteter Marketingbotschaften
- Optimierte Mehrkanal Output-Management/Produktion
- Reduzierung der Vorlagen durch Bedingungsvariablen bei der Nachrichtenauswahl
- Fachbereich/Marketing wählt Kampagneninhalte aus
- Schnelle Entwicklung und einfache Wartung der Dokumenten-Anwendungen
- Reduzierte Redundanz bei Nachrichten-/Dokumentversand
- Erweiterte regelgetriebene Messaging-Funktionen

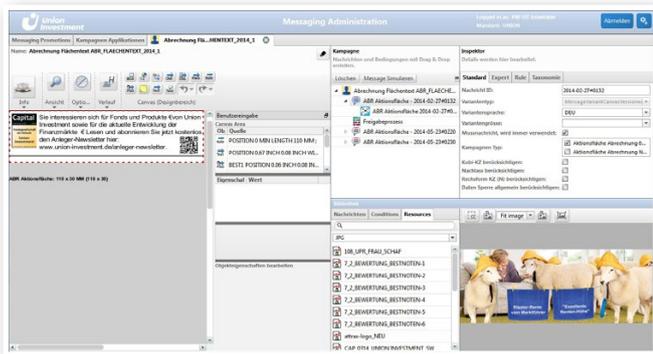
Funktionelle Anforderungen

- Fachabteilung erstellt WYSIWYG zielorientierte Botschaften
- Bedingte Variablen zur Inhalts- & Platzierungsauswahl
- Optimale Erstellung & Auswahl digitaler & gedruckter Beilagen
- Relative Positionierung und Freiraumnutzung durch passende Nachrichtenauswahl
- Elektronische Ablage und Archivierung
- Planung, Test, Überprüfung und Freigabe der Kampagne in der Fachabteilung
- Datawarehouse Synchronisation für Nachrichten-Bedingungen

Die Lösung

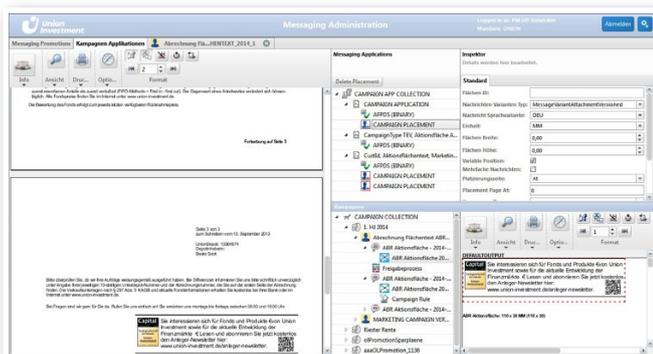
Union Investment wählte ISIS Papyrus aufgrund seiner Möglichkeiten für Transpromo, Output Management und Multikanal Ausgabe, um Nachrichten-Flexibilität, Dokumenten-Steuerung, sowie Reporting in der neuen Lösung zu maximieren:

- Nachweisbare Erfahrung mit leistungsfähigem Design, Formatierung und Erzeugung von Dokumenten
- Breite End-to-End Dokumenten-Funktionalitäten von Papyrus, inklusive WYSIWYG-Designer, Change Management, Workflow-Automatisierung und Multikanal Ausgabe
- Skalierbarkeit zur vollständigen Implementierung integrierter Multikanal-Geschäftskorrespondenz

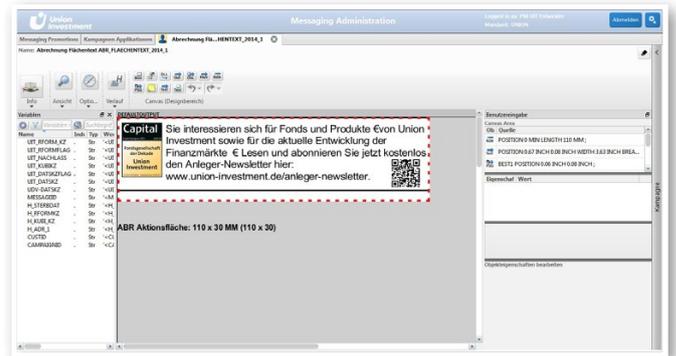


Fachanwender gestalten Nachrichteninhalte und -Bedingungen

Mittels moderater Erweiterung der Papyrus Produkte, Schulung ausgewählter Benutzer und kompetenter Unterstützung bei der Implementierung der Papyrus Targeted Messaging Lösung, verwaltet das Marketing nicht nur strategisch Kampagnen-Inhalte und -Timing, sondern auch den konstanten Strom an neuen Produkten zum Kunden durch genaue Zielgruppenansprache und Platzierungsvariablen.



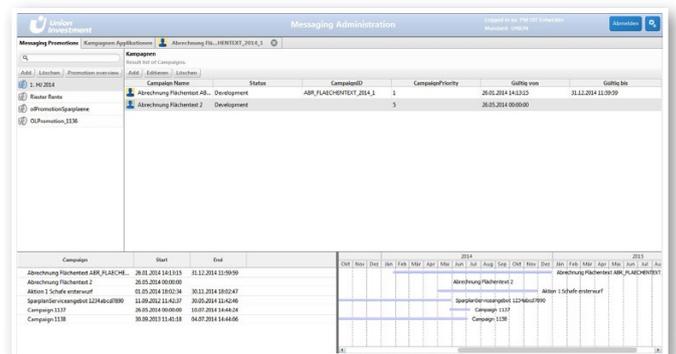
Nachrichten Simulation zur Prüfung des Aussehens im Geschäftsdokument



Nachrichtengestaltung mittels 'drag-and-drop' der Ressourcen und Einbindung dynamischer dokumenten-variabler Inhalte

Das Marketing-Team genießt nun zusätzliche Geschäftsvorteile mit der aktualisierten Papyrus-Technologie:

- Direkter und unmittelbarer Einfluss auf die Kundendokumente und deren visuelle Darstellung
- Unterstützung von Up-Selling für neue und zusätzliche Produkte basierend auf Verfügbarkeit und Relevanz
- Vollständiger Prüfungs- & Genehmigungszyklus für Marketing Bausteine, Anhänge und Beilagen
- Segmentierte Zielgruppenansprache intern- und über Partner generierte Kunden
- Effizienz im Ressourcenmanagement von Werbematerial
- Kostensenkung durch reduziertes Zusenden verpflichtender Unterlagen kombiniert mit Standardinformationen



Kampagnen Planung und Zeitplan Übersicht

Die Union Investment Targeted Messaging Lösung verarbeitet nicht nur Standard DocEXEC / Designer Dokumente, sondern auch Ausgabeformate wie E-Mail, CMS, etc. Die Plattform ermöglicht eine zukünftige Erweiterung der Geschäftskorrespondenz wann immer das Business Team dafür bereit ist.

Papyrus Produkte bei Union Investment

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC mit PostProcessing/PrintPool
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server/E-Mail, PCL
- Papyrus Client/Desktop

Snapshot

- **Unternehmen:** Union Investment (Finanzunternehmen)
- **Business Herausforderung:** Mehrkanal-Marketing Messaging-Kampagnen auf Kunden-Dokumenten und -Aussendungen
- **Ziele:** Fachbereichskontrolle, Messaging Flexibilität, Mehrkanal-Aussendung, Kampagnenmanagement
- **Migration/Integration:** Data Warehouse Synchronisation
- **Lösung:** Papyrus Targeted Messaging Framework, Kampagnenmanagement

Modernes Kundenerlebnis und effiziente Arbeitsabläufe mit Multikanal-Dokumentenzustellung

Strategische Investition in digitalen Kundendienst sichert Zufriedenheit, Compliance und Marktführung auf kompetitivem Wachstumsmarkt

Das Unternehmen

Cyta ist der führende Anbieter von integrierten elektronischen Kommunikationsdiensten in Zypern und ein halbstaatliches Unternehmen. Bereitstellung, Instandhaltung und Ausbau eines umfassenden Telekommunikationsdienstes im In- und Ausland über submarine Glasfaserkabel und Satelliteninfrastruktur ermöglicht Cyta ein breites Anbot an Sprach- und Datenanwendungen für Festnetz- und Mobiltelefonie zu realisieren. Als Vollmitglied der EU war Cyta das erste nationale Unternehmen, welches mit dem Excellence-Modell der EFQM und dem höchsten Ranking „Recognized for Excellence“ ausgezeichnet wurde. Cyta ist auch das größte staatliche Unternehmen in Zypern mit ISO 9001:2000 Qualitätszertifizierung.

Die Herausforderung

Als Top-Anbieter von Komplettlösungen für elektronische Kommunikation in Zypern und als Papyrus Kunde seit 2006, investiert Cyta strategisch in Spitzentechnologie, Kundenserviceverbesserungen und Bereitstellung von modernen Dienstleistungen mit dem Fokus auf Konvergenz von Telekommunikation, IT und Multimedia.

Ein wichtiger Teil dieser Strategie war die vollständige Einführung elektronischer Kundenkommunikation, um Kundenservice und -Zufriedenheit zu verbessern, auf Kundenpräferenzen besser einzugehen und Kostenvorteile durch reduzierten Druck und Portoeinsparungen zu realisieren.

Mit monatlich 800.000 Rechnungen hatte Cyta nicht nur eine große Menge datengetriebener Dokumente zu produzieren und versenden, sondern mußte auch Zugriff auf ein Archiv mit mehr als 50 Mio. Rechnungen für den Kundenservice realisieren, einen Website-Self-Service einrichten und die 12-jährige Aufbewahrungspflicht erfüllen.

Business Ziele

- Einführung eines digitalen Kundenerlebnisses
- Optimierte Benutzerfreundlichkeit und -Interface
- Sichere elektronische Dokumentenzustellung
- Intuitive Kundendokumente zur minimalen Beeinträchtigung der Benutzer
- Reduzierter Administrations- & Supportaufwand für große Benutzerbasis
- Erhöhte Ausfallssicherheit und Skalierbarkeit des Systems
- Schnellere Verarbeitung und Produktion

Die Lösung

Die Erweiterung der leistungsstarken Papyrus Plattform-Installation bei Cyta hatte als Ziel, das Unternehmen effizienter und moderner zu gestalten und die bestehende Investition und Kenntnisse der Papyrus Technologie für das unternehmensweite Dokumentenmanagement und Mehrkanal-Dokumentenzustellung zu nutzen.

Das neue elektronische Cyta Fakturierungsprogramm bietet den Kunden:

- Sofortige E-Mail-Benachrichtigung über Rechnungseingang
- Zugriff, Herunterladen und/oder Druck von Rechnungen auf 24/7 Basis
- Online-Speicherung von Rechnungen für 24 Monate

Heute nutzt Cyta die vollen Druck-, eDelivery- und Archivierungslösungen der Papyrus Frameworks, die nicht nur das Kundenerlebnis verbessern und optimieren, sondern auch zahlreiche betriebliche Vorteile für das Team von mehr als 500 Geschäftsanwendern bewirken.



Funktionelle Anforderungen

- Wiederverwendung vorhandener Textblöcke und Vorlagen
- Dokumentendesign für Multikanal-Zustellung
- AFP-Konvertierung und PDF-Generierung
- Sicherer, webbasierter Zugriff für Benutzer und Kunden
- Import von 50 Mio. Rechnungen aus dem vorhandenen Archiv
- Langfristige Archivierung entsprechend Industriestandards
- Schnittstelle mit Mainframe für Dokumentenerstellung / Ausgabe

Cyta erweiterte ihre bestehende Papyrus Druck- und Archivierungslösung für Rechnungen und Mitteilungen an Unternehmen und Endkunden, und implementierte eDelivery und eKommunikation durch Hinzufügen einiger leistungsstarker Papyrus Komponenten:

- **WebRepository** für Vollfarb-Multikanal-Dokumentdesign, -Produktion und -Zustellung
- **Papyrus Typemanager** zur Übernahme von Daten und Dokumenten aus einer Microsoft SQL Server-Datenbank über die native Schnittstellenfunktionalität
- **Papyrus Server (E-Mail und IPDS)** für elektronische Zustellung und effizienten hochvolumigen Druck
- **Papyrus Adapter (LDAP und SOAP)** für Benutzerauthentifizierung und Rechnungsabruf

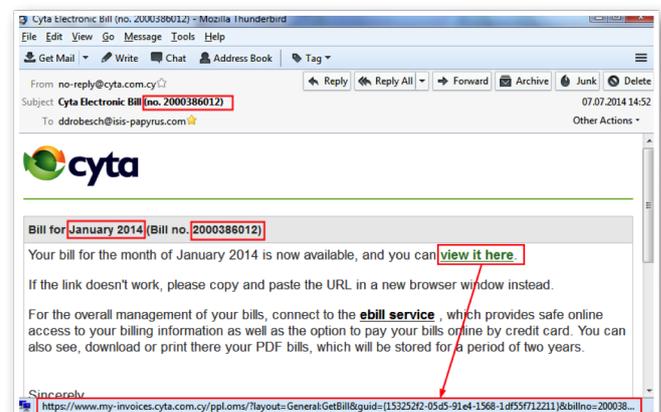
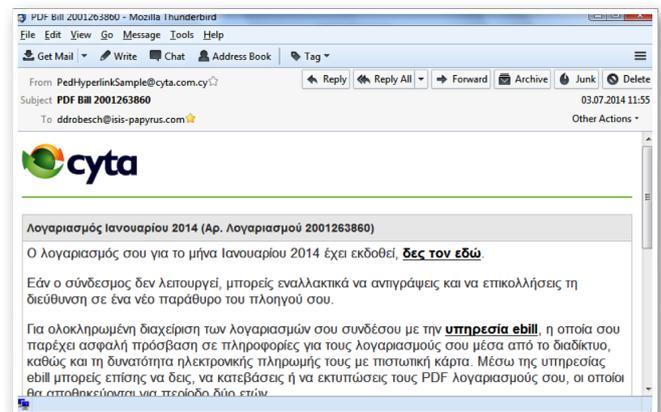
Herausragendes Kundenerlebnis

Der Kunde erhält nun sicher und bequem hochqualitative Dokumente über die von ihm gewählten Kommunikationskanäle via E-Mail, Webportal oder Papier. Unter Einbeziehung von Farben, Grafiken und URLs und durch relevante, präzise Daten und klare Nachrichten animiert man Kunden zur interaktiven Kommunikation. Cyta belohnt seine Kunden für die Nutzung der elektronischen Rechnung und schafft dadurch eine Win-Win-Partnerschaft.

Verbesserte kundenorientierte Abläufe

Modernes Dokumentdesign und -Zustellung verbessern Kundenresonanz und Zufriedenheit und benutzerfreundliche, elektronisch zugestellte Rechnungen führen zu schnellerem Zahlungseingang.

Intuitive Dokumente mit besserem Inhalt und höherer Qualität resultieren in weniger Kundenserviceanfragen, die prompt beantwortet werden können. Die Einbeziehung von Farbe für die neuen elektronischen Dokumente kostet nichts und reduziert Druck- und Produktionskosten. Die Erweiterung der bestehenden Software und die Integration mit anderen operativen Instrumenten hat den Weg zu weiteren Fortschritten und schnelleren Verbesserungen geebnet und sichert Cyta die Marktführerschaft.



Maximierung des digitalen Kundenerlebnisses

Zukünftig plant Cyta den Einsatz des Papyrus Targeted Messaging Frameworks für saisonale Kampagnen und Korrespondenz Frameworks zur Ermächtigung der Fachabteilungen bei der Erstellung von Mailings und von Vorlagen aus Bausteinen. Diese zusätzlichen Lösungen werden Papyrus Repository und weitere Papyrus Werkzeuge verwenden, die Cyta bereits im Hause hat und als eine einfache Erweiterung des aktuellen Setups realisiert.

Papyrus Produkte bei Cyta

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

Snapshot

- **Unternehmen:** Cyta (Telekom/Öffentlicher Bereich)
- **Business Herausforderungen:** Verbesserte Kundenkommunikation mittels eDelivery
- **Ziele:** Elektronische Dokumentenzustellung, Nutzung vorhandener Technologie, qualitativ hochwertiges Dokumentendesign, hochvolumige Archivierung
- **Migration:** DFA-Erweiterungen, Infoprint Manager, Microsoft SQL, Papyrus 7.1, LDAP, SOAP, E-mail, IPDS
- **Lösung:** Papyrus eDelivery- & ADF-Framework

Qualitätsverbesserung der Kundenleistungsnachweise durch Geschäftsziele, Rollen und Steuerung

Produktbereich Leben standardisiert und optimiert Prozesse, um Genauigkeit, Effizienz, Compliance und Transparenz zu erhöhen

Das Unternehmen

Gegründet 1910 befindet sich NFU Mutual im Besitz seiner Versicherungsnehmer anstatt Gesellschafter und verwaltet über £ 14 Milliarden an Vermögenswert und £ 1.6 Milliarden Prämienvolumen (2012). Die Produktpalette umfasst Investitionsfonds, Renten, Lebensversicherung und Risikomanagement, die in über 300 Niederlassungen bundesweit angeboten und verwaltet werden, um die lokale Präsenz für mehr als 900.000 Kunden zu gewährleisten. Als Mitglied der Vereinigung britischer Versicherer (ABI) ist NFU Mutual der Finanzaufsichtsbehörde und der Versicherungsaufsicht (Prudential Regulation Authority) unterstellt und von der Behörde für Versicherungsaufsicht autorisiert.

Die Herausforderung

NFU Mutual ist seit mehr als 20 Jahren aktiver Papyrus Kunde und verwendet Papyrus heute, um 100.000 Kundenleistungsnachweise jährlich in einer Tagesproduktion von 15.000 Dokumenten auf 900 Multifunktionsdruckern und mit 2.000 Druckbenutzern in 300 Niederlassungen und 13 regionalen Servicezentren in England, Wales, Nordirland und Schottland zu versenden.

Der Produktbereich Leben entschied sich mit der neuesten Papyrus Change Management Technologie das Leistungsnachweissystem zu modernisieren und datenbezogene Herausforderungen anzugehen, welche bis dahin die Genauigkeit der Berichte gefährdeten und die Benutzerproduktivität und Kundenservicequalität einschränkten.

NFU Mutual stellte fest, dass 15 Prozent der Leistungsnachweise eine manuelle Intervention verlangten und die Nutzung von Word-Vorlagen und manuelle Eingabe zur Ineffizienz und niedriger Dokumentenqualität führten. Die durch Daten- und IT-Probleme verursachten manuellen Prozesse resultierten in bis zu 3 Monaten Verzögerungszeit zwischen Druck und Versand der Leistungsnachweise. Zudem hatten unterschiedliche Varianten von Leistungsnachweisen jeweils eigene Prozessabläufe, die weitgehend manuell erfolgten und ein erhebliches Risiko für das Unternehmen darstellten.

Endbenutzer benötigten ein System, das die Flexibilität ihrer manuellen Prozesse beibehält und gleichzeitig die Möglichkeit eröffnen würde, Daten aus Line-of-Business Systemen zu bearbeiten und die Dokumente in einer elektronischen Vorschau noch vor Druck und Lieferung zu überprüfen.



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

Business Ziele

- Verbesserung von Durchsatz, Abwicklungszeit und Qualität
- Optimierter Einsatz von Arbeitskräften
- Konsolidierung der Infrastruktur
- Beseitigung von manuellen Prozessen und Papiervalidierung
- Zeitgerechte fehlerfreie Produktion & Verfolgung von Leistungsnachweisen
- Auslagerung von Druck zur Effizienzverbesserung

Funktionelle Anforderungen

- Integration mit Backend-Systemen
- Aufgabenbezogener (ACM) Workflow für Change Management
- Migration & Wiederverwendung von vorhandenen Textblöcken & Vorlagen
- Konsolidierte Ansicht von Vorlagen/ Dokumentänderungen
- Dokumentenverfolgung und Überprüfung

Die Lösung

In Zusammenarbeit mit ISIS Papyrus entschied sich NFU Mutual bereits während der Aufgaben- und Problembestimmung (Scoping) und Proof of Concept das Papyrus ACM Framework einzusetzen, um im Rahmen der neuen Initiative zur proaktiven Steuerung und Qualitätsverbesserung der Leistungsnachweise ein integriertes Change Management mit zielorientiertem Prozessmanagement einzuführen und damit sowohl Qualität als auch Flexibilität sicherzustellen.

Sobald die Datenbereinigung seitens IT abgeschlossen war, beschleunigte das ACM Framework die Umsetzung und half NFU Mutual mit nur 20 ISIS Papyrus Consultingtagen und 80 Personentagen des NFU Druck-Teams die folgenden vier Schlüsselbereiche zu verbessern:

- **Workflow** - um die Bearbeitungsschritte vom Auslösen bis zum Abschluss zu definieren
- **ACM** - um Ziele, Aufgabenträger, Rollen und Zuständigkeiten zu definieren und Prozesse je nach Bedarf anpassen und optimieren zu können
- **Sicherheit** - mit LDAP transparent für den Endbenutzer
- **Audit** - um Änderungen an Vorlagen, Dokumenten und Prozessen kontrollieren und berichten zu können

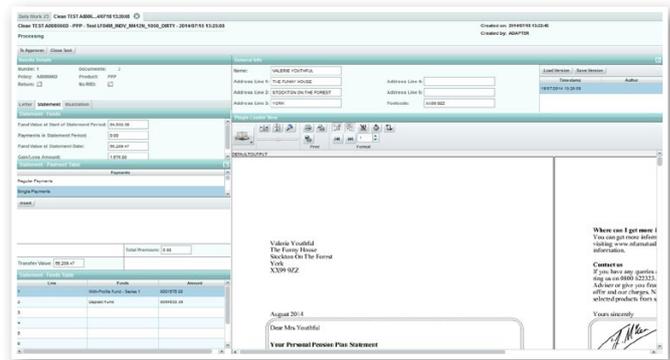
Mit ACM können Endbenutzer nun den bestgeeigneten Ansatz für die Erreichung des Zieles und Drucken des freigegebenen Dokumentes dynamisch wählen, was im Endeffekt dazu führte, dass sechs verschiedene Prozesse durch einen ersetzt werden konnten. Ferner erlaubte die Umstellung von manuellen auf elektronische Prozesse den Fokus der Geschäftsanwender von den riskanten, zeitraubenden Workarounds auf die Qualität der Dokumente zu verlegen:

- Datendateien werden automatisch gesplittet
- Benutzer können einen Mustersatz korrekter Dokumente genehmigen
- Benutzer können Dokumente bearbeiten, prüfen und korrigieren und zur weiteren Überprüfung einreichen, bevor sie als korrekt gelten
- Aufsichtspersonal kann mithilfe des Dashboards die Prozesse überwachen

Die heutige Lösung für proaktive Steuerung und Leistungsnachweisqualität bei NFU Mutual erlaubt den Geschäftsbenutzern, sich auf die Dokumentendaten vollkommen verlassen zu können und die Zeit, die sie vorher für die Problembeseitigung benötigten in die Erreichung der Qualitäts- und Produktionsziele und Verbesserung der Prozesse zu investieren, sowie individuelle Leistungsnachweisdokumente für Managementzwecke zu verfolgen und überprüfen.

Papyrus Produkte bei NFU Mutual

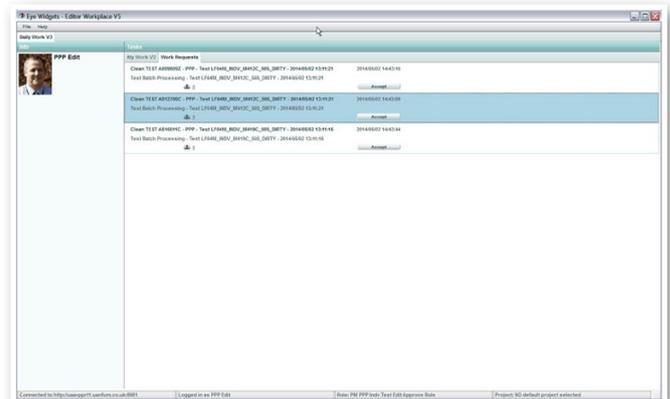
- Papyrus Designer Package
- Papyrus Client/ext
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapter: LDAP, File
- Papyrus Server



Bearbeitungsfenster

Zusätzlich zur unmittelbaren Produktivitätssteigerung von einem halben Tag pro Aktualisierung eines Leistungsnachweises, erreichte NFU Mutual zahlreiche weitere strategische und konkrete Vorteile in den Bereichen Steuerung, Betrieb, Compliance, sowie im Bereich der Managementinformation- und Prozesseffizienzsteigerung, unter anderem mit:

- Vereinfachtem Workflow für die Verarbeitung unkorrekter Leistungsnachweise
- Vorlagen zur Unterstützung der effizienten Problemlösung
- Zentralisiertem Lastenausgleich
- Reduziertem Personalaufwand
- Minimiertem Risiko einer Nicht-Konformität
- Verbessertem Kundenservice
- Sichtbarkeit im Bezug auf KPIs- und Leistungsüberwachung



Verwaltung der Bearbeitungsnachfragen

Snapshot

- **Unternehmen:** NFU Mutual (Versicherung)
- **Business Herausforderung:** Optimieren des Kundenleistungsnachweis-Managements
- **Ziele:** Verbesserung der Exaktheit, Durchlaufzeiten und Qualität, Optimierung, Reduktion manueller Prozesse
- **Migration/Integration:** Win2008 Server, Win7 Desktop, Internet Explorer 8, Google Chrome
- **Lösung:** Papyrus Korrespondenz- & ACM-Framework

Abteilungsübergreifende Kollaboration für Globale Kundenkommunikation

Neuer Workflow und Integration konsolidieren Finanz-Massensendungen über alle Kanäle und Sprachen hinweg

Das Unternehmen

BNP Paribas (Schweiz) S.A. ist eine der größten ausländischen Banken in der Schweiz. Mit Präsenz in 75 Ländern und mehr als 180.000 Mitarbeiter, davon 140.000 in Europa, rangiert BNP Paribas hoch in beiden Kernaktivitäten des Unternehmens: Privatkundenbankgeschäft und Dienstleistungen (national und international) und Corporate und Institutionelles Banking. In Europa ist BNP Paribas Privat-Finanzierungen der Marktführer im Konsumentenkreditgeschäft. BNP Paribas führt derzeit ihr integriertes Privatkundenbanking-Modell global in der Mittelmeerregion, Osteuropa und im Westen der Vereinigten Staaten ein.

Die Herausforderung

Das Erstellen von Massensendungen war bei BNP Paribas ineffizient und stark von den eingeschränkten IT-Ressourcen abhängig - mit lediglich einer oder zwei Personen, die die Hauptlast und das Gesamtdesign einer Massensendung trugen, nahm die Sendung manchmal einige Monate in Anspruch. Traditionelle E-Mail-Kommunikation zwischen Business und IT funktionierte zudem nicht optimal und resultierte oft in zeitraubenden Kommunikationsschleifen.

Da jede Massensendung von neuem gestaltet wurde, konnte die Unternehmens-CI nicht umgesetzt werden. Gelegentlich variierte innerhalb einer Massensendung das Design je nach Sprachversion. Verschiedene Sprachen wurden separat behandelt und interne PDF-Dateien wurden selten als Anhänge in einer Massensendung genutzt, da diese Funktionalitäten nicht in die Lösung integriert waren.

Das Business-Team benötigte ein effizientes Design und Management ihrer Massensendungen, sowie verbesserte Zuständigkeitsverteilung und effiziente Kommunikation mit IT. Zudem wurde hohe Priorität auf Handhabung von Sprachvarianten und Multikanal-Versand gesetzt, um Relevanz und zeitnahen Versand von Kundennachrichten zu gewährleisten.

Die Lösung

BNP Paribas hat Papyrus seit 2006 im Bereich der privaten Vermögensverwaltung als Implementierungen der Papyrus Kundenkommunikationsmanagement-Plattform in Frankreich, Schweiz, Luxemburg und Singapur im Einsatz.

Monatlich werden mit der neuen Massenversandlösung 5-10 neue Massensendungen, sowie mehrere simultane Sendungen mit einem Volumen von jeweils 1.000 bis zu 36.000 Dokumenten durchgeführt. Die neue Lösung unterstützt das Design, sowie die Bereitstellung und Generierung aller Massensendungen von BNP Schweiz und BNP Paribas Vermögensverwaltung, sowie BNP Paribas CIB - mit nahtloser Integration in die aktuelle Output Management Umgebung.

Heute sind die BNP Paribas Business-Teams zufrieden, weil sie ihre Massensendungen schneller und unabhängig von IT entwerfen können, und IT zieht den Nutzen durch vordefinierte Layouts und die Möglichkeit, die Corporate Identity konsequent unternehmensweit durchsetzen zu können:

- Geschäftsanwender bei BNP Monaco Vermögensverwaltung können nun eine Massensendung erstellen und in die Produktion überführen, ohne auf IT in Genf angewiesen zu sein.
- BNP Schweiz Vermögensverwaltung generiert Massemails innerhalb des erforderlichen Zeitrahmens.
- BNP CIB entwirft eigenständig ihre eigenen Massensendungen.

Inzwischen liefert Papyrus das Dokumentendesign und die Generierung von der gesamten Geschäftskommunikation für die Bank in Genf, sowie für alle Geschäftsbereiche und unterschiedliche Sprachen (Geneva, Monaco, London, Jersey, Madrid, Miami, Bahrein), wie auch für die Investitionsbank CIB.

Business Ziele

- Ermächtigung von Geschäftsanwendern zum eigenständigen Design von Massensendungen
- Nahtlose Kommunikation zwischen Business und IT
- Multikanal-Output gemäß Kundenpräferenzen
- Steigerung der Effizienz und Pünktlichkeit des Massensendungsprozesses
- Flexibilität von Inhalten, Konsistenz und Compliance

Funktionelle Anforderungen

- Massensendungen in verschiedenen Sprachen
- Reduktion von Vorlagen zur Optimierung von Konsistenz
- Modernisierung von Dokumenten für Multikanalversand
- Einfügen von Anlagenfunktionalitäten
- Nahtlose Integration mit bestehendem Output Management
- Einbindung von Mainframe-Daten direkt in die Dokumentenerstellung und den -Output

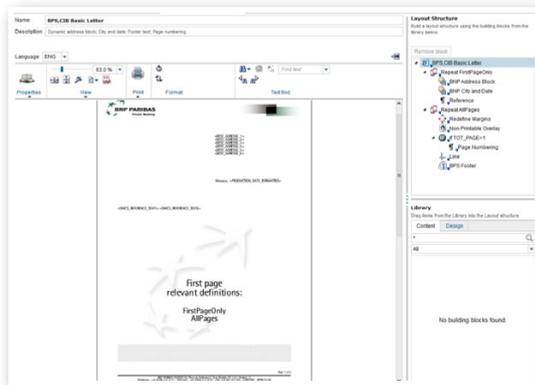
Beseitigung des Engpasses

Inhalte der Massensendungen von BNP Paribas sind nun in zwei Teile aufgeteilt und werden von kooperierenden Teams verwaltet:

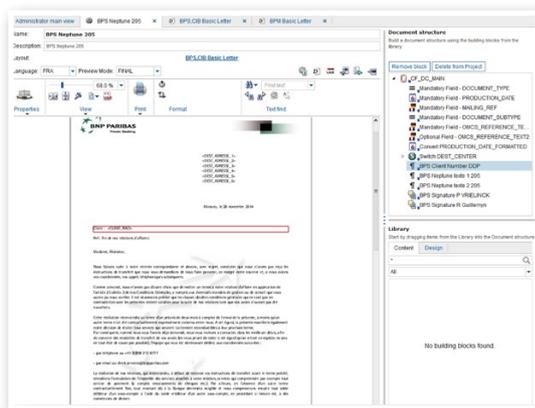
- **Layout** mit unternehmensspezifischen Kopf- und -Fußzeilen, Standard-Adressdaten und -Inhalten, sowie komplexerer Geschäftslogik obliegt der IT.
- **Hauptinhalt** bestehend aus dem spezifischen Inhalt der Massensendung wird direkt von Business-Teams gestaltet und verwaltet.

Geschäftsanwender nutzen eine Bibliothek von Layouts, die seitens IT bereitgestellt wird, und entwerfen ihre Massensendungen mithilfe von Variablen, die es ermöglichen, erforderliche Geschäftsinhalte flexibel zu platzieren - in einem Schritt für mehrere Sprachen und sämtliche Ausgangskanäle.

Während der Generierung einer Massensendung wird die spezifische Sprache und der Ausgangskanal jeder Sendung auf Basis von Kundenpräferenzen automatisch selektiert und das Dokument entsprechend erzeugt und versendet.



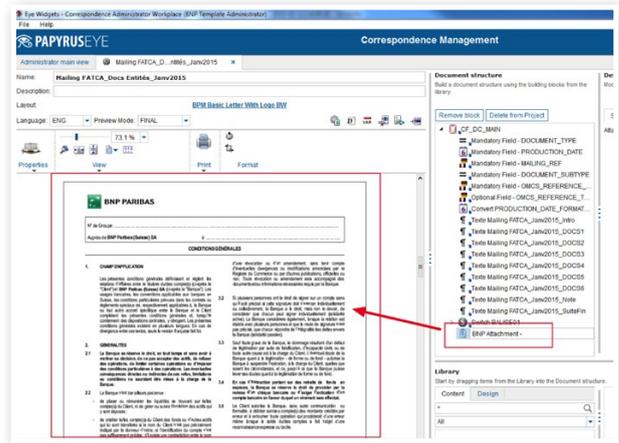
Beispiel eines Layouts – Erstellt und verwaltet seitens IT



Beispiel eines Hauptinhalts - Erstellt und verwaltet durch BNP Geschäftsanwender



BNP PARIBAS



Anhänge sind während Design und Simulation sichtbar

Umfassender Nutzen durch Workflow

Durch die Verwendung des Papyrus WebRepository und seinen Workflow-Funktionalitäten verwaltet BNP Paribas die Produktion von Tausenden Dokumenten im Bereich Kundenkommunikation, um verschiedene Interne-, Regulative- und Industrie-Standards dieser globalen Finanzorganisation zu erfüllen.

Auf Basis der Inhalte von Geschäftsanwendern und IT-Layouts formatiert Papyrus Briefe und andere Kundendokumente einschließlich Gutschriften, Kontoauszügen und Mitteilungen. Diese Dokumente werden „on the fly“ zusammen mit den weiteren 10.000 - 20.000 Eingabedateien (via Oracle-Datenbank Check-In) in den Papyrus Postprocessing Printpool für die spätere Dunkelverarbeitung während der Nacht temporär gespeichert.

Alle Inhalte werden in einem Checkout unmittelbar abgehandelt: Briefe und Dokumente werden sortiert und gebündelt, sowie Barcodes und OMR-Markierungen für die automatische Faltung und Kuvertierung, die jede Nacht in der BNP-Dienststelle für Genf, Monaco und CIB durchgeführt wird, hinzugefügt. Parallel dazu werden PDFs für das Archivsystem, eBanking und E-Mails oder Faxe erstellt und automatisch an Kunden verschickt.

Für andere Geschäftsbereiche wird der lokale Output nach einer AFP-zu-PCL Konvertierung auf PCL-Druckern gedruckt. 2013 wurde das System um PDF-Anhänge über die PDF-In-Funktionalität des Papyrus Dokument / Printpool erweitert.

Papyrus Produkte bei BNP Paribas (Schweiz)

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

Snapshot

- **Unternehmen:** BNP Paribas (Schweiz) SA (Bank)
- **Business Herausforderung:** Kollaboration für Massensendungen
- **Ziele:** Erstellung von Workflows, Multikanal-Ausgabe, Erhöhte Flexibilität und Konsistenz
- **Integration:** Papyrus 7.1, Oracle Database, LDAP, SOAP
- **Lösung:** Korrespondenz- & Output Mgmt. Framework

Zukunftsweisende Intelligente Erfassung von Zahlungen über iPhone

Mobile Banking der Zukunft - Rasch, Präzise und Sicher

Das Unternehmen

Die Raiffeisen Bankengruppe ist mit 513 selbständiger Raiffeisenbanken, 1.682 Filialen und 8 regional tätigen Landeszentralen die größte Bankengruppe in Österreich. Die Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) ist das Zentralinstitut dieses Bankstellennetzes und die Muttergesellschaft der Raiffeisen Bank International (RBI). Rund 1,7 Mio. Österreicherinnen und Österreicher sind Mitglieder der lokalen Raiffeisen Genossenschaftsbanken und fast jeder 2. Österreicher ist Kunde einer Raiffeisenbank.

Die Herausforderung

Um Zahlungsaufträge in Mitteleuropa zu verarbeiten, müssen Raiffeisenkunden eine Bankfiliale besuchen und den Zahlungsschein für die Banküberweisung physisch einreichen, beziehungsweise alle Transaktionsdaten in die Online-Banking-Anwendung eingeben, was mit der Einführung der zumindest 20-stelligen IBAN zusätzlich erschwert wird.

Um das Leben ihrer Kunden einfacher zu machen, entschied sich Raiffeisen die Papyrus Capture Spitzentechnologie zu implementieren und eine zukunftsweisende mobile Scan-Anwendung zur komfortablen Erfassung und Verarbeitung von Zahlungen über das iPhone einzuführen.

Die Lösung

Raiffeisen und ISIS Papyrus entwickelten mit Papyrus Capture eine Anwendung und eine iPhone App mit einer besonderen Zahlschein-Scanfunktion, die korrekte Erfassung der kompletten Zahlungsscheindaten ermöglicht.

Benutzer verwenden ihre iPhone Mobile App, um mit der einfachen Wahl „Zahlungsschein Scannen“ ein Foto des Zahlungsscheins zu machen, welches direkt an die Raiffeisenbank-Anwendung zur Datenerfassung weitergeleitet wird. Nach Überprüfung und eventueller Korrektur der erfassten Daten, können diese unmittelbar in die Weiterverarbeitung übernommen werden. Der anschließende Zahlungsverkehr wird entweder durch Raiffeisen „ELBA-mobil“ oder „ELBA-internet“ Banking abgewickelt.

Die Mobile App ging im August 2011 online und erreichte bereits innerhalb des ersten Monats 10.000 Downloads.



Aufgabengesteuerter Ansatz (ACM mit EYE Widgets)

Business Ziele

- Einführung der mobilen Zahlung durch die Zahlscheinerfassung
- Vereinfachung von Anzahlung- und Zahlungsabwicklung für Kunden
- Steigerung der Genauigkeit der Zahlungsabwicklung

Funktionelle Anforderungen

- iPhone App mit Erfassungsfunktionalität
- Integration mit bestehenden Back-End Systemen
- Fortschrittliche Erkennung und Verifizierung
- Unterstützung der Bankrichtlinien im Bezug auf Sicherheit

Die Zukunft

Diese innovative Raiffeisen App schließt die Lücke zwischen dem bequemen Mobile-Banking und der traditionellen Verarbeitung von Papierzahlscheinen, Rechnungen und Zahlungsüberweisungen.

Intelligente mobile Überweisung

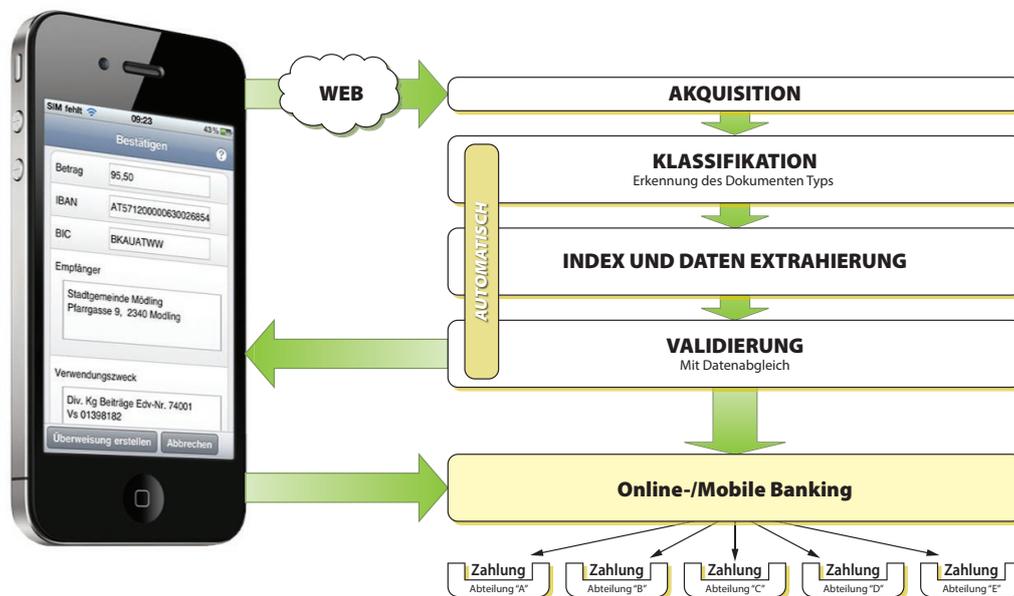
Die Umsetzung der Raiffeisen iPhone Zahlungsanwendung profitierte von über 10 Jahren Erfahrung und Verarbeitung von vielen Hundertmillionen an Zahlscheinen über Back-Office-Scanner mit Papyrus Erkennungssoftware. Jedoch erforderte die variable Bildqualität von Mobiltelefonaufnahmen mit Verzerrungen, variierender Helligkeit und Farben die Verwendung zusätzlicher Rot-Blindfarbenfilter und intelligenter Binarisierung.

Erfahrene ISIS Papyrus Capture Entwickler halfen Raiffeisen die erhöhte Erkennungsrate der gedruckten (hauptsächlich numerischen) und handgeschriebenen Felder zu erreichen und so die Anforderungen der Kunden zu erfüllen.

Mit Papyrus Capture bietet Raiffeisen eine fortschrittliche Lösung, die über das bloße Lesen von zwei oder drei numerischen Feldern auf einem Foto hinausgeht und ermöglicht Erkennung bzw. Verifizierung:

- des Gesamtdokumentes (Dokumenttyp und Position der Daten)
- der alphanumerischen Zeichen
- der handgeschriebenen Zeichen

Voreingegebene Daten, welche mit Papyrus erfaßt wurden, werden sicher mittels flexibler Papyrus WebServer/HTTPs Übertragung zum Raiffeisen Online-Banking-System ELBA übermittelt.



Interne- und Kundenvorteile

Statt langwieriger, manueller Dateneingabe von Zahlungs- und Rechnungsdaten und damit verbundenen möglichen Fehlern, können Raiffeisen-Banking-Kunden nun einfach mit Ihrem iPhone die Überweisungen fotografieren - die modernste Erfassungs- und OCR-Technology von ISIS Papyrus er-

ledigt den Rest. Endbenutzer der iPhone-App bestätigen die Zeiteinsparung durch Wegfall manueller Dateneingabe, Tippfehler, bzw. wiederholter Formulareingabe. Sie vereinfacht die Eingabe des neuen IBAN / BIC Codes, indem das gescannte Foto der Überweisung auf Fehler überprüft wird und die manuelle Eingabe und Verifikation entfallen.

Papyrus Produkte bei Raiffeisen

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

Snapshot

- **Unternehmen:** Raiffeisen Gruppe Österreich (Bankwesen)
- **Business Herausforderungen:** Reduzierung der Komplexität und Fehler bei der Zahlungsabwicklung
- **Ziele:** Implementierung von iPhone-Zahlungserfassungs- & -verarbeitungslösung; Verbesserte Erkennungsrate; Input-Flexibilität, Sichere Zahlungsinformationsübertragung
- **Integration:** Online und Mobile-Banking-System „ELBA“, Smartphones
- **Lösung:** Papyrus Capture Framework

VERSICHERUNG

Moderne Versicherungs-Korrespondenz und -Migration

Dokumenten Portal verbessert Corporate Identity, Effizienz und Benutzerfreundlichkeit

Das Unternehmen

Gegründet im Jahr 1880, ist RheinLand Versicherung heute eine der ganz wenigen Versicherungsgruppen mit mehrheitlich in privater Hand befindlichen Aktien. Mit rund 880 Mitarbeitern und 350 Vertriebsmitarbeiter auf Vollzeitbasis, Tochtergesellschaften, und einer Brokerage und Banking Sparte verfügt RheinLand über eine breite Palette von privaten und geschäftlichen Versicherungsanboten. Kooperationspartner bieten Versicherungen für Gesundheits- und Anwaltskosten. RheinLand Versicherung hat rund 2,5 Millionen Kunden mit Prämien von € 723 Millionen. Die Tochtergesellschaft Credit Life in Venlo/Niederlande bietet ihren Kunden in verschiedenen EU-Ländern Lebensversicherungen und Restschuld Geschäfte.

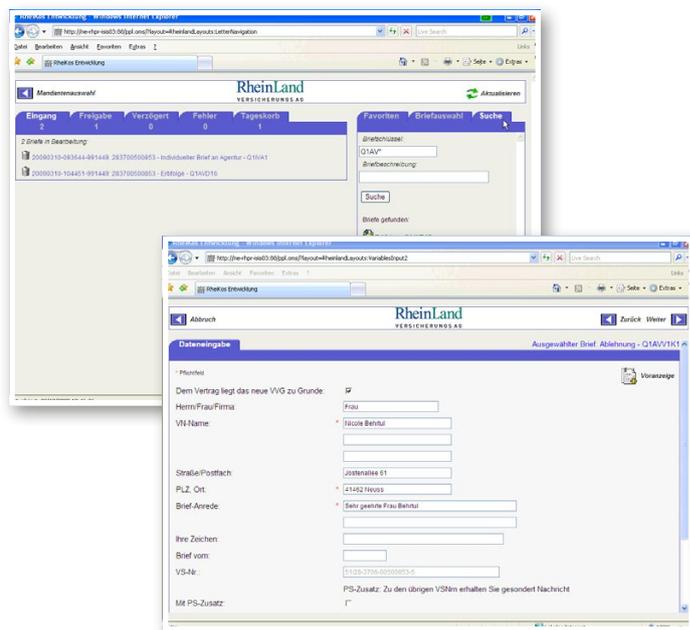
Die Herausforderung

Die zentrale Produktion aller Briefe für RheinLand Versicherung erfolgte auf dem Mainframe mit IBM ASF und DCF ASF-Anwendungen, entweder eigenständig oder integriert in das Schaden-Dialogsystem. Im Durchschnitt produzierten 300 Benutzer ca. 1.300 Dokumente pro Tag mit Spitzen von bis zu 2.500 Dokumenten – der Druck wurde zentral oder auf Abteilungsdruckern durchgeführt. Es gab eine COLD Schnittstelle, welche mit dem Dokumenten-Management-System verbunden war.

Im Jahr 2006 wurde eine Vorstudie und Auswahl für ein Nachfolgeprodukt für die Migration bestehender Briefe (1.000 Briefe mit 7.500 Textblöcken) mit teilweiser Automatisierung eingeleitet. Die strategische Entscheidung war, AFP beizubehalten, vor allem weil Dokumente wie etwa Rechnungen oder Polizzen im Massendruck ebenfalls mit der AFP-Architektur arbeiteten.

Die Lösung

Ergänzend zu den bestehenden Papyrus Produkten für Batch-Serienproduktion, installierte RheinLand Papyrus WebRepository und Papyrus Clients. Danach führte man erfolgreich ein Proof of Concept für das neue Geschäftskorrespondenzsystem sowie eine Pilot-GUI im Jahr 2007 mit Hilfe von ISIS Papyrus Berater durch. Umstellungs-Module für Briefdefinitionen und Elemente, welche in ASF gespeichert werden, wurden angelegt. Der konvertierte DCF-to-DFA-Code wurde genauestens überprüft, um sicherzustellen, dass die Struktur der vorhandenen Dokumente auch nach der Migration beibehalten wurde.



Business Ziele

- Ablöse der ASF / DCF-Software
- Migration vom Mainframe auf eine Client-Server-Umgebung
- Erhöhte Benutzerfreundlichkeit
- Vereinfachte Formatierung von Dokumenten und Produktion
- Sicherung der AFP-Dokument- Integrität und Architektur

Funktionelle Anforderungen

- Migration von 1.000 Dokumenten und deren 7.500 Textbausteinen
- Schnittstellen für die Datenerfassung mit unterschiedlichen RheinLand Backend-Systemen
- Verwendung des XML-Adapters für Brief Produktion von bestehenden Systemen
- Integration von Dokumenten-Produktion in das Schaden-Dialogsystem (3270-emulation/Web surface)

Migration von ASF/DCF auf Papyrus

Die Brief-Migration, sowie die Verbesserung der Portal GUI und Integration in andere Anwendungen wurde in drei Phasen durchgeführt:

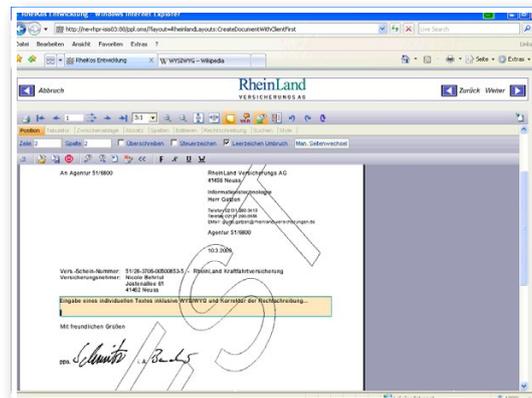
- Briefe betreffend Lebensversicherungen und Finanzbuchhaltung
- Briefe betreffend kombinierter Versicherungen
- Briefe betreffend Schaden-Dialogsystem

Durch diese schrittweise Einführung, erlangte RheinLand Versicherung relevante Erfahrung mit dem Potential und der Funktionalität des Papyrus WebRepository. Dies ermöglichte auf jeder Ebene eine weitere Optimierung:

- Durchgehende Corporate Identity - proportionale Schriftarten sind nun massendrucktauglich
- WYSIWYG-Ansichten inklusive Overlays (bis dahin bei 3270-emulation nicht möglich)
- Rechtschreibprüfung in der Briefentwicklung und bei Eingabe von Freitext
- Optionen für die Formatierung im Freitext
- „Vier-Augen-Prinzip“ auf Web-GUI - ohne Papierausgabe

Die Datenschnittstelle für ASF mit anderen RheinLand-Systemen wurde durch die Papyrus Schnittstelle deutlich verbessert. Darüber hinaus wurde der Auslöser für Briefe, welche zum Teil in ‚Batch‘ produziert werden, durch den Papyrus XML Adapter zu bereits vorhandenen Systemen aktiviert.

Zur Integration in das RheinLand Schaden Dialogsystem (z. B. mit Ansprechen des Druckstatus) wurden verschiedene Mechanismen zur Kommunikation via Windows, zwischen den Mainframe Umgebungen und den ISIS Papyrus Produkten umgesetzt.



RheinLand Portal und Desktop GUIs

Mit den Papyrus Produkten konnte RheinLand GUIs für Business-Anwender, die nicht mit Papyrus Designer arbeiten, definieren.

Portal Anwendungen

- Brief Portal
- Change Management
- Print Management (Sicht auf das PrintPool)

Desktop Anwendungen

- System Operator - Management von Queues und Tools
- Web Operator - Management des Web Servers

Migration von Word Templates auf Papyrus

Neben der Umstellung von ASF / DCF-Produkten im Jahr 2011 wurden bei dem Projekt rund 120 Word-Vorlagen in das neue Dokumenten System mit der Bezeichnung RheiKos überführt (RheinLand System der Korrespondenz).

Diese Vorlagen wurden in den Fachabteilungen unabhängig von der Mainframe-Lösung erstellt. In Zukunft werden weitere Briefvorlagen mit dem Papyrus WebRepository entwickelt und eingesetzt.

Die Zukunft

Eine weitere Expansion wird durch eine Verknüpfung mit Versand via E-mail, Fax oder Brief, sowie durch die Umsetzung eines dezentralen Text-Baustein-Managements in den Fachabteilungen erfolgen.

Papyrus Produkte bei RheinLand

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

Snapshot

- **Unternehmen:** RheinLand (Versicherung)
- **Business Herausforderung:** Aktualisierung und Integration des zentralen Geschäftskorrespondenz-Systems
- **Ziele:** Verbesserte Qualität für Briefproduktion; Beseitigung von ASF/DCF; Migration von Word-Vorlagen
- **Migration/Integration:** z/VSE zu Windows, AFP-Architektur, Schaden-Dialogsystem
- **Lösung:** Papyrus Korrespondenz Framework

Vom „Papier Billing“ zu eDelivery und Transpromo

Personalisierte eRechnungen und Kampagnen-Reporting optimiert Ressourcen, Reaktionszeit und Ergebnisse

Das Unternehmen

Chinatrust Commercial Bank (CTCB), gegründet im Jahr 1966 als China Securities Investment Corp, wuchs mit dem Finanzmarkt Taiwans, der lokalen Wirtschaft und dessen Metamorphose. Heute ist CTCB Taiwans Marktführer im Privatkundengeschäft und hat Chinas Kreditkartengeschäft mit seiner flexiblen Marketingstrategie und Expertise stark geprägt. CTCB verfügt über 145 Inlands- und 75 Auslands-Filialen in Asien, Amerika und Kanada. Im Jahr 2012 überstiegen die Bankeinnahmen 1,8 Mrd. USD.

Die Herausforderung

Eine zentrale CTCB Outputabteilung übernimmt für mehr als 5 Millionen Kreditkarteninhaber das extrem große monatliche Volumen an Kreditkartenabrechnungen und Kontoauszügen und dessen physischen Druck.

CTCB stand unter enormen Druck, einerseits Portokosten zu senken und andererseits Transpromo-Marketing auf Rechnungen und Kontoauszügen beizubehalten. Bisherige eBilling-Lösungen lieferten nur einfache HTML-formatierte Rechnungen ohne personalisierte Marketing-Kampagne Fähigkeiten.

Bei der vorhandenen Billinglösung waren Betragsänderungen bei eRechnungen nicht möglich. Gezielte Marketingstrategien für eDelivery konnten nicht angewandt werden.

Die Lösung

Die Papyrus eDelivery Lösung wurde ausgewählt, um die eRechnungs-Herausforderung für CTCB, einschließlich der Umwandlung von PDF-Speicherung und elektronischer Verteilung zu meistern, sowie der Marketingabteilung wertvolle Nutzungsauswertungen zu liefern.

ISIS Papyrus Business Partner FUCO Technologie wurde als Lösungsdesigner und Dienstleister für das Projekt ausgewählt:

- Alle physischen Rechnungen wurden in eine elektronische Version umgewandelt (Papyrus Designer)
- eRechnungen wurden für Personalisierung und Massendruck optimiert (DocEXEC)
- AFPs wurden perfekt in einzelne PDFs umgewandelt und sofort zugestellt (Papyrus Server/E-mail, Papyrus WebArchive)
- Das Reportingsystem liefert in Echtzeit oder periodisch Berichte für verschiedene Managementebenen zwecks Überprüfung und Durchführung autorisierter Entscheidungen



Chinatrust Commercial Bank eRechnung Testmuster

Business Ziele

- Reduktion der Porto- und Druckkosten
- Steigerung der Effizienz in der Dokumentbearbeitung
- Weiterhin: Transpromo & gezielte Marketing-Kampagnen
- Verbessertes Aussehen und Qualität der eRechnung
- Vereinfachte Dokumentenprüfung und Updates

Funktionelle Anforderungen

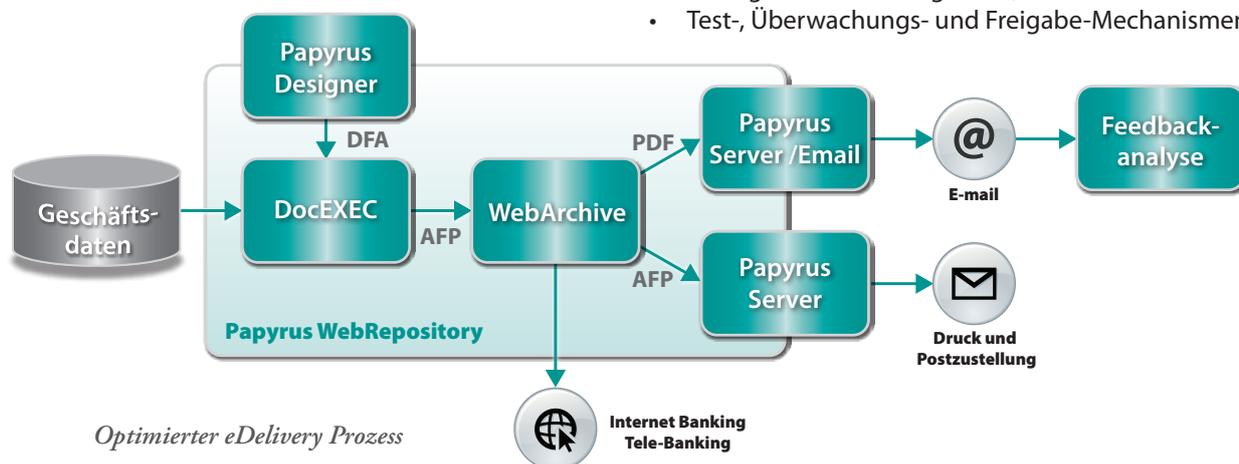
- Formatierung von Dokumenten für Batch/On-Demand + AFP/PDF-Format
- AFP-Datei Konvertierung zu PDF
- Archivierung und Abrufe von Dokumenten auf Anfrage
- On-Demand-Generierung personalisierter eRechnungen
- E-mail-Versand der eRechnungen
- Reporting und Analyse für Transpromo-Kampagnen



Die Zukunft

Bei CTCB profitiert man durch die neue eRechnung sowohl sofort als auch auf lange Sicht in den Fachabteilungen, im Kundendienst und der IT:

- Vertraulichkeit, Integrität und Nachvollziehbarkeit
- Identifizierung des Absenders und Empfängers
- Verschlüsselung der Inhalte
- Neue attraktive und personalisierte PDF eRechnung
- Konsistenz von eRechnungen und gedrucktem Dokument
- Lieferung je nach Kundenpräferenz
- Geringe Fehlzustellung von 0,45 %
- Test-, Überwachungs- und Freigabe-Mechanismen



Sichere, hoch-qualitative elektronische Rechnungen

Die Papyrus eDelivery Lösung bietet CTCB Kunden vollständige und sichere PDF eRechnungen. Die PDF eRechnungen werden mit dem Papyrus WebArchive generiert, sind vollständig verschlüsselt und durch Passwort gesichert mit der Option, die Passwörter per Hardware Security Modul zu verschlüsseln.

Alle Formatierungs- und Zustelldatensätze werden komplett als Teil des Audit-Trails gespeichert. eRechnungen können im WebArchive nach einem festgelegtem Zeitpunkt und z. B. im Format PDF oder AFP archiviert werden.

Der CTCB E-Mail-Versand ist voll kompatibel zum Standard-SMTP-Protokoll, welches ISPs problemlos übertragen, sodass die Zustellung an den Kunden erfolgt und nicht durch Junk-Policy oder E-Mail Server Ablehnungsmechanismen verhindert wird. Die Standard „Domain Key“ Einstellungen der Papyrus eDelivery Lösung ermöglichen, dass die Server von den meisten ISPs erkannt und anerkannt werden.

Für jedes durch den Kunden geöffnete Dokument wird ein Datensatz an den Server geliefert und mittels Back-End-Hyperlink-Einstellungen die Klickrate für jedes Transpromo Material erfasst.

Der Sendebericht in Papyrus zeichnet jeden erfolgreichen Versand auf, inklusive Benachrichtigung des ISP über Empfang und technischen Hand-Shakes des E-Mails. Ebenso wird jeder Sendefehler inklusive Grund im Standard-SMTP-Protokoll aufzeichnet, und CTCB definiert Intervall und Anzahl der neuerlichen Zustellungen des E-Mails.

Aussehen und Aufbau der CTCB eRechnung erfolgt identisch zu dem gedruckten Dokument - alles aus einer einzigen Design- und Formatierungsquelle. De Facto konnte man durch die eRechnung zusätzlich interaktives Transpromo und Videos in das PDF einbetten und zwar alles basierend auf Kundenpräferenzen und Demografie.

CTCB verwendet die Papyrus Transpromo Analyse zur regelmäßige Messung und Reporting einer Vielzahl an Kennzahlen:

- eBanking Kontoeröffnungen
- Analyse der Fehlzustellungen
- Wachstumsrate des eBanking
- Zyklus Monitoring
- Campaign Click Analyse
- Reportkonfiguration

Papyrus Produkte bei CTCB

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

Snapshot

- **Unternehmen:** Chinatrust Commercial Bank (Banken/ Finanzunternehmen)
- **Business Herausforderung:** Produktion und Zustellung von eRechnungen
- **Migration & Integration:** AFP Umwandlung, Abrechnungssystem
- **Lösung:** Papyrus eDelivery Framework

Eingehende Kunden-Kommunikation jeglicher Art

Automatische E-Mail-Verarbeitung nahtlos integriert mit Intelligentem Dokument-Capture

Das Unternehmen

Als hundertprozentiges Tochterunternehmen des ORF ist die GIS durch das Rundfunkgebührengesetz mit dem gesamten Rundfunkgebührenmanagement betraut. Mit rund 200 Mitarbeiter/-innen, dazu 130 freie Mitarbeiter im Außendienst, einem Jahresumsatz (2011) von rund 33,5 Millionen Euro, einem Transaktionsvolumen für Abgaben und Entgelte von 766 Millionen Euro, und 3,5 Millionen Kunden ist die GIS Gebühren Info Service GmbH ein österreichisches Großunternehmen.

Die Herausforderung

GIS verwendet Papyrus Capture Technologie bereits seit über einem Jahrzehnt zur Verarbeitung von Tausenden Formularen, die in Papierform täglich einlangen. Dazu werden Kodak/Bell+Howell Scanner eingesetzt, angesteuert durch den Papyrus Scan Client; danach lesen die Papyrus Recognition-Server alle benötigten Daten wie Adressen oder Bankverbindungen aus (Druck- und Handschrift).

Diese Kundendaten werden im GISMO, der Oracle-basierten Kern-Geschäftsanwendung der GIS, weiterverarbeitet. Zusätzlich wird ein Großteil der elektronischen Transaktionsdaten (von Tablets) der externen Mitarbeiter der GIS ebenfalls durch die Papyrus Anwendung geprüft.

Da die GIS-Kunden alle verfügbaren Kommunikationskanäle nutzen - Papier, E-Mail, Telefon und Web -, verursachte die steigende Anzahl an E-Mails zunehmend manuelle Bearbeitung und immer mehr Fehlzusweisungen bei weitergeleiteten Kunden-E-Mails. Durch die Verarbeitung in einem separaten Workflow entstanden vermehrt doppelter Aufwand und unzureichende Kontrolle und Auditing der manuellen Eingaben und Prozesse.

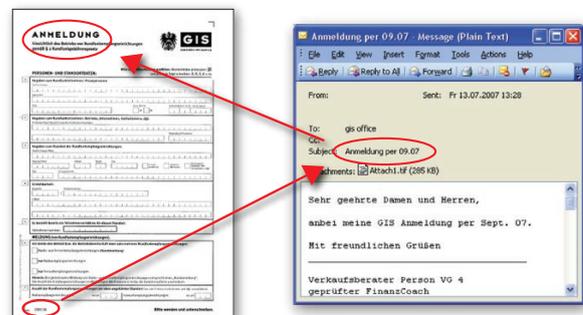
Business Ziele

- Steigerung der Effizienz, Genauigkeit und Produktivität bezüglich Kundenantworten
- Verbesserte Handhabung der Daten der eingehenden Kunden-Mails
- Geringeres Risiko, Fehler und Aufwand in der Kundendatenverarbeitung

Die Lösung

Basierend auf der in Papyrus Objects konsolidierten Capture Funktionalität, implementierten GIS und ISIS Papyrus eine leistungsfähige Automatisierungslösung, die vollständig in das bestehende Microsoft Exchange basierte Mail-System integriert werden konnte. Ein intelligenter Workflow übernimmt hereinkommende E-Mails und Faxe mittels des Papyrus MAPI (Messaging Application Programming Interface) Adapter.

Die Papyrus Capture Kern-Komponente - die Klassifikation zur Bestimmung des Dokument-Typs - besteht aus einer Vielzahl, von GIS einstellbaren kaskadierbarer Methoden, die sowohl auf die Anhänge als auch auf den eigentlichen Text der E-Mails, genauso wie auf den Betreff und den Absender, angewendet werden können.



3-stufige Klassifikation mittels Keywords

Hilfreiche Werkzeuge von ISIS Papyrus halfen dem Kunden, die signifikanten Schlagworte und Attribute herauszufinden, um die anfänglich 16 Kategorien gut zu unterscheiden. Diese Klassifikationskriterien werden von den GIS Business Administratoren selbständig gepflegt und erweitert, um auf neue Themen in deren Kundenkommunikation binnen weniger Stunden eigenständig reagieren zu können.

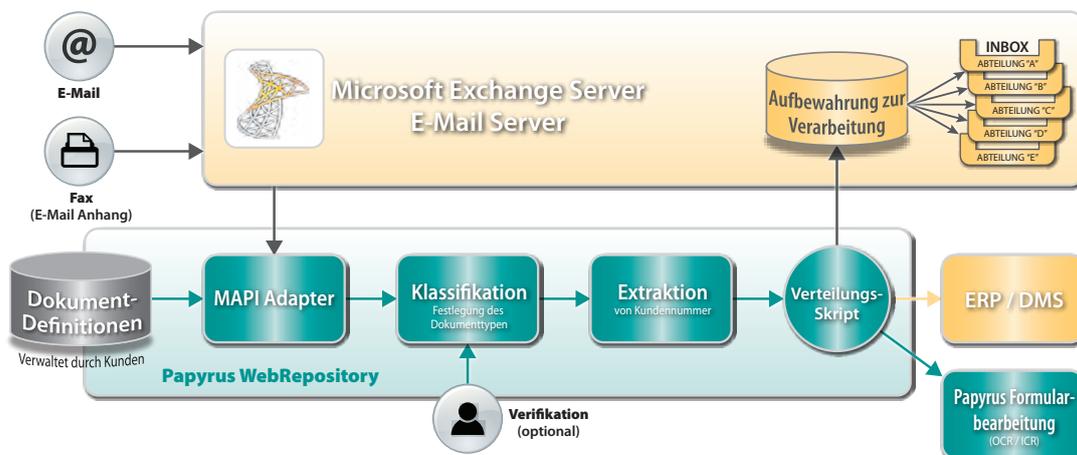
Funktionelle Anforderungen

- E-Mail- und Fax-Klassifikation
- Fax-Weiterleitung als E-Mails
- Anpassbarkeit von Schlagwörtern und Klassen
- Klassifikation von Betreff, Text und Anhängen
- Extraktion der Kundennummer
- E-Mails werden entsprechend ihrer Klassifizierung im Microsoft Exchange weiterverschoben

Die Zukunft

Als ein frei skalierbares System ermöglichte Papyrus dem Kunden GIS die einfache Erweiterung von einfacher Papier-Post zur Verarbeitung zunehmender Anzahl an E-Mails auch mit (z. B. gescannten) Anhängen - ohne jegliche IT-Umstellungen. Die Fähigkeit von Papyrus zur Verarbeitung aller Arten von Beilagen, einschließlich verschiedenster Format-Varianten von PDF, TIF, JPG und PNG, wird kontinuierlich ausgebaut.

In der nächsten Projektphase werden die Fähigkeiten von Papyrus hinsichtlich Reports und Analysen unter Nutzung der vielfältigen Formatierungsmöglichkeiten eingesetzt, um die Charakteristiken der Kundenkommunikationen und automatisierten Prozesse auszuwerten.



Automatischer E-Mail Klassifikations-Prozess

Automatisierung für konsistente Antworten

Viele hunderte eingehende E-Mails können täglich mit geringerem Aufwand und größerer (objektiver) Präzision verarbeitet werden. Nach Durchlaufen eines einheitlichen Workflows werden die automatisch indextierten E-Mails in derselben Art archiviert, wie die eingelangten Papier-Dokumente.

Die ausgeklügelte Papyrus Architektur mit inkludiertem Change Management ermöglicht GIS, Änderungen im Teststatus direkt im Basissystem zu definieren und diese aktiv zu setzen, sobald sie positiv getestet sind, einschließlich einfachem Rollback wenn nötig.

Gemäß der automatischen Klassifikation einschließlich Absender-Identifikation und Kundennummer-Erkennung routet die Papyrus Lösung die E-Mails direkt in die GIS-CRM-Anwendung oder in die Papyrus ERP-Anwendung zur Nutzdaten-Generierung. Hier werden die E-Mails genauso wie die Papier-Formulare verarbeitet, mit den selben Benutzer-Masken, die gescannte Formulare und E-Mails zur Kontrolle und Ergänzung auf die gleiche Art und Weise anzeigen können.

Papyrus Produkte bei GIS

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

Snapshot

- **Unternehmen:** GIS - Gebühren Info Service GmbH (Behörden/Dienstleister)
- **Business Herausforderung:** Einheitliche Dokument-Eingangs-Plattform
- **Ziele:** Antwort-Effizienz, -Genauigkeit, -Produktivität
- **Integration:** GISMO, CRM, Microsoft Exchange, Fax, ERP
- **Lösung:** Papyrus Capture Framework

Aufbau einer Win-Win Kundenkommunikation im Finanzbereich

Die Sparkassenorganisation führt eine flexible, Multikanal-Plattform für Verlosungen und staatliche Finanzierungsdokumente ein

Das Unternehmen

NS&I (National Savings and Investments) ist mit 26 Millionen Kunden und £ 100 Milliarden an Investitionen eine der größten Sparkassenorganisationen in Großbritannien. Bestens bekannt für Prämienanleihen, bietet NS&I Spar- und Anlageformen entsprechend den unterschiedlichen Kundenbedürfnissen, einschließlich Direktsparer- und Kinder-Prämienanleihen. Alle Produkte bieten eine 100%-ige Sicherheitsgarantie, da NS&I durch das britische Finanzministerium („Her Majesty's Treasury“) gesichert wird.

Die Herausforderung

Zur Optimierung und Unterstützung seines £1 Mio. Prämienanleiheziehung (Lotterie)-Programms wollte NS&I mittelfristig (über 3-7 Jahre) den E-Mail-Versand durch ein papierloses Online-Angebot für Kundendokumente um 50% reduzieren. Das Angebot wurde mit einer Reihe an Betrieblichen- und Kundenservicevorteilen konzipiert, einschließlich:

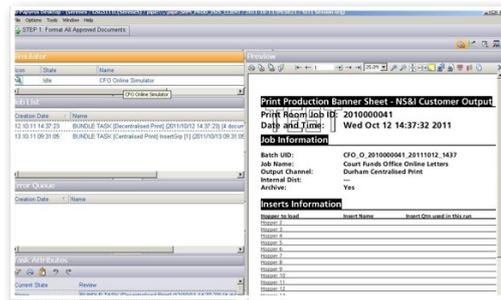
- Angebot an Kunden, ihre Kommunikationspräferenzen für den Produktunterlagenversand und Kommunikation mit NS&I selbst zu bestimmen
- Trennung von Kommunikations-Hauptinhalteerzeugung und Formatierung/Zustellung über diverse Medien/Kanäle
- Aufbau eines flexiblen Workflows, der individuelle Kundenpräferenzen und -Regeln im Bezug auf bestimmte Produkte, sowie allgemeine Kommunikation über gewünschte Medien/Kanäle, miteinbezieht

Die Lösung

Um die Effizienz und den Kundenservice seiner Prämienanleiheziehung/Lotterie zu verbessern, entschied sich NS&I für eine neue Kommunikationsplattform zur zentralen Verwaltung ausgehender kundenbezogener Kommunikation des ERNIE Programms.

Papyrus wird in der NS&I-Lösung in den beiden Batch-Anwendungen eingesetzt - eine Anwendung für Verlosungen und Überprüfung der Verteilung an die Lottogewinner und die andere für Berichte und Briefe an Kontoinhaber. Anwendungen integrieren Dokumentenentwicklung mit Output-Management und sichern genaue und rechtzeitige Meldungen basierend auf KPIs für Finanzbenachrichtigungen.

Die Batch generierten Dokumente werden gleichzeitig auf IPDS-Druckern hochvolumig produziert, als auch PDFs im WebArchiv erstellt und an ein Drittanbieter-Archiv zur Speicherung gesendet. Die Dokumente sind rückverfolgbar, um eine On-Demand-Lokalisierung und Neugenerierung für autorisierte Benutzer zu ermöglichen.



CFO-Job Review

Business Ziele

- Reduktion des Druckpostausgangs um 50% in 7 Jahren
- Verbesserung der Kundenkommunikation durch Multikanal Zustellung & Personalisierung
- Zentralisierung der Dokumenterstellung und -Produktion auf einer einzigen Plattform
- Einhaltung der KPIs für die Zustellungsbenachrichtigungen

Funktionelle Anforderungen

- Trennung der Hauptinhalteerzeugung von Formatierung & Zustellung für spezifische Ausgabekanäle
- Berücksichtigung von Kundenpräferenzen für Dokumente/Kommunikation
- Flexibler Workflow unter Einbeziehung von Kundenkommunikationspräferenzen & Regeln

Hochvolumige Produktion der Preisverlosungen



Die Batch-Produktionsanwendung zur Generierung von Preisverlosungsdokumenten für das NS&I Prämienanleiheprogramm verarbeitet 5-6 verschiedene Briefe, sowie Garantien (Zahlungen), Mitteilungen und Erklärungen.

Mit 1,5 Millionen Dokumente aus einem Batchlauf, sowie der Tagesproduktion, übersteigt die monatliche Papyrus-Produktion bei NS&I 2 Millionen verarbeitete Dokumente, mit einer um 50% gesteigerten Monatsvolumina in beiden Spitzenproduktionszeiten (April und November), um Benachrichtigungsvorschriften und Anforderungen zu erfüllen.

Der Workflow für die Prämienanleihen-Anwendung, der auch für weitere NS&I Programme genutzt wird, verwaltet die Formatierung, Generierung und die Trennung von AFP-Dokumenten für E-Mail, sowie zentralen und dezentralen Druck für den im Auslöser-XML spezifizierten Ausgangskanal.

Für den zentralen Druck wird das AFP geteilt und in den Printpool überführt, zeitgleich in PDF-Dokumente mit einer begleitenden XML-Datei konvertiert und in einem externen Archivsystem abgelegt, sowie für späteren Abgleich erfasst. Das Operator GUI ermöglicht die Auswahl der zu druckenden Dokumente, des Druckers und der Form (Endlos oder Einzelblatt).

Während des Druckvorgangs wird eine Datei zur Kuvertierungsmaschine gesendet und alle Dokumente, die bei der Kuvertierung physisch nicht erkannt wurden, gekennzeichnet und nachgedruckt. Die Dokumente werden schließlich entsprechend der an das Drittanbieter-Archiv weitergegebenen Datei zusammengeführt.

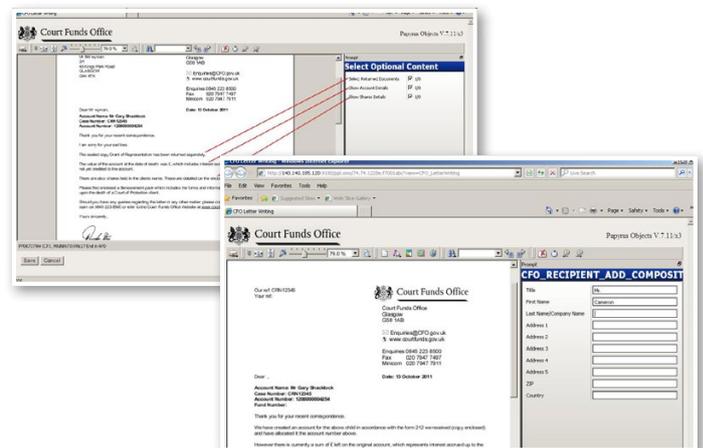
Für E-Mail wird das AFP wieder getrennt und PDF (sowie XML)-Dokumente hergestellt, in einem externen Archiv abgelegt und für Abstimmungszwecke aufgezeichnet. Eine Gewinnmeldung an das sichere Benachrichtigungssystem löst automatisch ein E-Mail an den Kunden aus, der durch Login Einsicht in die Mitteilung nehmen kann. Anschließend wird die aktuelle Bestätigung mit der Liste von Mitteilungen, die an das Benachrichtigungssystem gesendet wurden abgestimmt, die Bestätigungen im Archivierungssystem in Einklang gebracht, und mit einer endgültigen Bestätigung die ursprüngliche Dokumentanfrage an die Druckwarteschlange mit abgeschlossenen Druckaufträgen gesendet.

Interaktive- und Serienfertigungsbriefe (Batch)

ISIS Papyrus wird für die Herstellung von Kundenschreiben für das Court Funds Office verwendet, das alle Regierungsbehördenmittel verwaltet, um ein zentrales Finanzsystem zu schaffen. Durch die Aufnahme von Bankendaten aus dem Thaler Banking System (Briefstabellen), einschließlich Druckaufträge von TIBCO i-Prozessen, erzeugt Papyrus sowohl Batch als auch Online/Interaktive Ausgangskommunikation jeweils im entsprechenden Format für diverse Zustellungs Kanäle.

Auf der Basis von Papyrus Korrespondenz Frameworks wird es 10 - 20 Benutzern, die die Anwendung zeitgleich benutzen (ausgelöst durch die Staffware / TIBCO Web-Anwendung integriert mit Papyrus Client Plug-in, um die Dokumentinstanzen zu zeigen), ermöglicht jeden Tag einige Hundert interaktive Briefe zu erstellen. Alle anderen Briefe sind nicht interaktiv, und werden im Batch mit der direkten Schnittstelle zur Datenbank erzeugt. Für die Type Manager-Datenbankimplementierung, half ISIS Papyrus ein Modul zum Extrahieren von Zeilen-daten auf Oracle zu entwickeln.

Die Korrespondenz Lösung integriert auch mit Opentext-Vignette (VRD), um Gesamtvolumina von rund 1.300 Briefen täglich zu unterstützen, mit halbjährlichen Spitzenlasten (Februar bis April) von bis zu 120.000 Briefen täglich für Berichte und Steuergutschriften.



Online-Benutzeroberfläche

Papyrus Produkte bei NS&I

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

Snapshot

- **Unternehmen:** NS&I (Banking/Finance)
- **Business Herausforderung:** Zentralisierte Dokumenterstellung & -Produktion
- **Ziele:** Reduzierter Postversand, Multikanal-Zustellung und Personalisierung, Compliance
- **Integration:** AIX, Thaler system, TIBCO, OpenText/Vignette, Staffware/Oracle
- **Lösung:** Papyrus Korrespondenz Framework

Netzwerk Marketing mit Social und Mobile Technologie

Verkauf nachhaltiger Produkte in einem globalen Netzwerk auf Adapter Case Management Plattform

Das Unternehmen

Paneon ist ein aufstrebendes österreichisches Network-Marketing-Unternehmen und setzt auf Soziale Netzwerke und mobile Technologien, sowie ein Multilevel-Verkaufs- und Bonus-System. Fokussiert auf die Förderung des natürlichen und sozialen Gleichgewichts, vertreibt Paneon ökologisch nachhaltige Ernährung, Tiernahrung und kosmetische Produkte, und arbeitet mittels Social Marketing mit einer wachsenden Zahl globaler Partner und Kunden zusammen.

Die Herausforderung

Paneon suchte eine adaptive Customer Relationship- und Prozess-Management-Lösung mit integriertem eCommerce. Um jeder Person an jedem Ort mehrere Rollen und Verantwortlichkeiten im System zu ermöglichen, benötigt Paneon eine Vertriebsplattform mit Lokalisierungsfähigkeiten, Unterstützung mehrerer Sprachen und Anpassbarkeit auf länderspezifische Parameter wie z.B. Steuern.

Da der Erfolg von Paneon stark von den vielen geographisch verteilten Mitarbeitern mit unterschiedlicher Erfahrung und Ausbildung abhängig ist, musste das System über eine intuitive Benutzeroberfläche mit Web- und mobilen Zugriff zur sicheren Abwicklung sowohl einfacher als auch komplexer Aktivitäten verfügen:

- Kundenfall-Erstellung, Aktivitäts- und Statusübersicht für die gemeinsame Teamnutzung
- Auftragsverwaltung für Partner
- Lagerbestandverwaltung
- Mehrstufiges Vertriebs- und Provisionsmanagement
- Community (Partner) Management
- Inbound-Capture von Multikanal-Auftragseingängen
- Kommunikation über E-Mail, SMS, Facebook und Twitter

Business Ziele

- Verwaltung von Mitgliedern, Kunden und Partnern in einem gemeinsamen Modell
- Nahtloser Ablauf von Auftragsannahme bis Erfüllung
- Erstellung globaler Prozesse mit Lokalisierung
- Benutzerermächtigung mittels mehrerer Rollen
- Zielorientierte Verfahren für Kundenzufriedenheit
- Zusammenarbeit in Kundenbetreuung, Status & Delegation
- Genauer Lagerstand, Transaktions- und Account-Mgmt

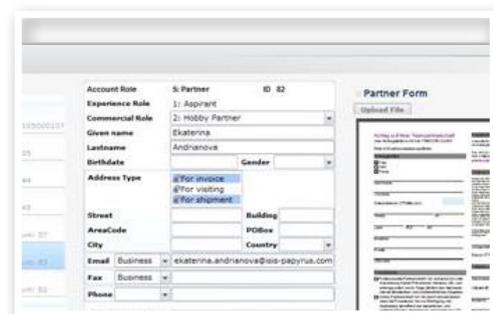
Die Lösung

Paneon wählte die Papyrus Plattform für die gesamte Netzwerk-Marketing-Lösung zur Umsetzung aller Kerngeschäftsprozesse, Anwendungen und Integration mit externen Systemen. Das zielorientierte Adaptive Case Management (ACM) System verwaltet Vertriebs- und Partner-Management, Kundenbetreuung, Lagerhaltung und Logistik und eine task-orientierte Zusammenarbeit zur Erreichung der wirtschaftlichen Ziele.

Die zentrale Bestellabwicklungsfunktionalität bietet das Front-End für Kunden, Partner und Mitarbeiter, sowie das Back-End für Datenverarbeitung, Dokumentation, Benachrichtigungen und nahtlose End-to-End Bestelldurchführung.

Papyrus unterstützt alle Geschäftsaktivitäten und Kundenbetreuung:

- Log-in, Community-Hierarchie & Rollen, Change Mgmt
- Inhaltserstellung von Kundengeschäftsfällen im ACM-Fall
- Dokumentenerfassung eingehender Faxe, E-Mails im ACM
- Webforms-Schnittstelle für Kundenauftragsübernahme
- Soziale Netze: Interaktion und Analyse für den Kundendienst
- Auftrags-, Lager-, Zahlungs- und Logistik-Management



Task-Ansatz (ACM mit EYE Widgets)

Funktionelle Anforderungen

- Mitarbeiter- & Vertriebsnetz-Strukturdarstellung
- Gemeinsame Struktur der Interessenten/Teilnehmer
- Soziales Netzwerk für Nutzer rund um die Paneon Werte
- Integration mit Sozialen Netzen, Banken & Logistik
- Multi-Sprach-Plattform für Mitarbeiter, Partner & Kunden
- Rollen-, Privilegien- und Task-Management für Mitarbeiter
- Purchase-to-Pay, Lager-, Auftrags-Management (JIT)
- Spezielle Ansichten für Aufgabenzuweisung & Nachverfolgung

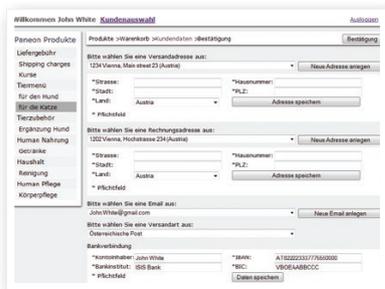
Die Zukunft

Mit Papyrus erreichte Paneon ein monatliches Umsatzwachstum von 12-35% im Jahr 2011. Das neue System bietet langfristige Vorteile, von welchen sowohl das Unternehmen als auch seine Kunden profitieren:

- Schnelle Reaktion auf Marktveränderungen durch ACM
- Einfache Erstellung neuer Fallvorlagen
- Operative Höchstleistungen durch Ermächtigung von Mitarbeitern
- Kundennähe durch bessere Kommunikation
- Management-Dashboards zur Überprüfung von Wirkung und Ergebnisse
- Vollständige Transparenz durch überprüfbare Fallakten

Im Lichte des erwarteten starken Wachstums des Start-up-Unternehmens sind bereits Erweiterungen zur weiteren Steigerung der Effizienz und Benutzerfreundlichkeit beim Zugang zum Netzwerk Marketing System geplant:

- Kundenzufriedenheitswertungen
- ACM-Aufgabenzustellung mit mobilen Endgeräten (iOS)
- Link zu mobiler Kontakt-Management-Software
- Laufende Budgetierung und Lagerauftragsplanung



Die Paneon Web-Shop Benutzeroberfläche

Community Web-Shop

Die Web-Shop-Anwendung für Paneon Kunden, Vertriebspartner und Innendienst ermöglicht ein Onlinebestellwesen für autorisierte Teammitglieder. Nach der Produktauswahl können Paneon Partner und Kunden persönliche Informationen oder Kundendaten für die Rechnungsstellung und Lieferung hinzufügen und die Bestellung bestätigen.

Bestätigte oder korrigierte Bestellungen aktivieren das Back-End-ACM-System, welches die Daten verarbeitet, Dokumentation produziert, E-Mail-Benachrichtigungen versendet und an externe Systeme für Logistik und Zahlungssysteme anbindet. Das aufgabegesteuerte System im adaptiven Bestellwesen leitet den bearbeiteten Auftrag an den Logistikmitarbeiter zwecks Produktauslieferung weiter.

Papyrus Produkte bei Paneon

- Papyrus Designer
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server/E-mail
- Papyrus Server/PC/L
- Papyrus Adapter/HTTPs



End-to-End Auftragsbearbeitung

Der umfangreiche Bestellprozess verwaltet die Interaktion mit internen und externen Systemen zur Bestellabwicklung:

- Verarbeitung der Bestelldaten
- Generierung von Dokumenten
- Export von Zahlungsdaten an die Bank und Logistikdaten für Lager und Versand
- Benutzeroberfläche für Lagermitarbeiter

Optimierter und vollintegrierter Betrieb

Die Provisionenberechnung für Paneon Vertriebsmitarbeiter und für Kundenweiterempfehlungen kann flexibel über adaptive Prozesse verwaltet werden und ermöglicht die Berechnung und Genehmigung der Kommissionen:

- Parametrisierte Umsatz und Provisionsabrechnung
- Verschiedene Arten von Provisionen
- Bank-Schnittstelle für Überweisung der Provisionen
- Funktionen der „simulierten“ Provisionsberechnung

Lagerhaltung, Zahlungsverarbeitung und Lieferungen werden den Büro- und Logistik-Mitarbeitern zur Verfügung gestellt:

- **Zahlungswesen:** Lastschrift, Überweisung (SEPA XML)
- **Logistik:** Adressdatenexport für Etiketten, Paketverfolgung
- **Versand:** Post, GLS
- **Rechnungswesen:** Export von Rechnungs- und Provisionsdaten

Vereinfachtes Kundenmanagement

Das **Customer Sales Resource Management** basiert auf einem klassischen CRM-Modell und reflektiert die Vertriebsstruktur der Partner- und Kundenbeziehungen für jedes Netzwerk Marketing Konto (Vertriebs- und Kundenkonten).

Das Paneon CRM / SRM-System wird um spezielle Konto-Typen und -Beziehungen erweitert. Aufgaben für die Erstellung oder Aktualisierung von Konten inkludieren das Akzeptieren der Geschäftsbedingungen per E-Mail, sowie Mitteilungen und Nutzerinteraktion über eine Inbox-Ansicht.

Papyrus EYE/Widgets wird für jede Konto-Suche und das Aufgaben-Management verwendet, einschließlich Partner-Konto-Management mittels Papyrus ACM Framework.

Snapshot

- **Unternehmen:** Paneon (Handel)
- **Business Herausforderung:** Adaptives CRM/Vertriebsmanagement mit integriertem e-commerce
- **Ziele:** Eine Plattform für Vertrieb, Geschäftspartner, Kundenaktivität, weltweite Zusammenarbeit; nahtlose Abwicklung von Auftragsannahme bis zur Auslieferung
- **Integration:** Buchhaltung, Zahlungsabwicklung, Logistik
- **Lösung:** Papyrus Adaptive Case Management Framework

**Internationale Zentrale,
Österreich**

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

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

E-mail: info@isis-papyrus.com
www.isis-papyrus.com

ISISPAPYRUS™

SOLUTIONS

Katalog

Amerika Zentrale

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

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

Asien Zentrale

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd. #15-03
Suntec City Tower 2
Singapur 038989

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

United Kingdom

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

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

Frankreich

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris

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

Italien

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

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

Spanien

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

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

Niederlande

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

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

Nordics

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

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

Deutschland

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf

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