

ISIS PAPYRUS™

SOLUTIONS

Katalog



Die Mobiliar
Versicherungen & Vorsorge

WYNDHAM
VACATION OWNERSHIP™



Chinatrust Commercial Bank

helvetia 
nationale
suisse

 **UniCredit Bulbank**

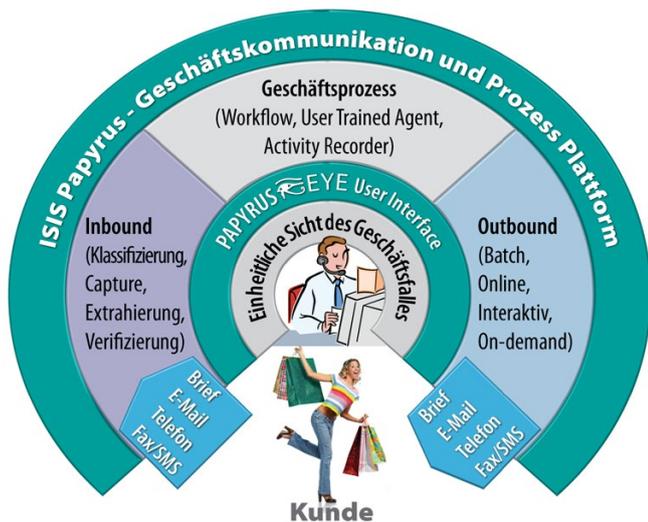


ÜBER ISIS PAPYRUS

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 als auch der öffentliche/behördliche Sektor.

Eine allumfassende Lösung aus einer Hand

Papyrus bietet eine übergreifende, flexible und skalierbare Lösung für das konsolidierte Management von eingehender und ausgehender Kundenkommunikation über alle Kanäle, Abteilungen und Systeme hinweg. Die Organisation kann Prozesse, Inhalte und Daten unternehmensweit mit einer gemeinsamen Sicht auf den Kunden und einer maßgeschneiderten grafischen Benutzeroberfläche definieren, erfassen und verwalten.



Der Mehrwert für Ihr Business

Weltweit nutzen mehr als 2000 Unternehmen und Behörden Papyrus Standard-Software um Anwendungen für die Geschäftskorrespondenz mit Multi-Channel-Ausgabe, Adaptive Case Management Anwendungen für Claims-Management, Vertragsmanagement, oder Kampagnen mit intelligentem Capture-Lösungen und interaktiven Berichten zu erstellen und diese laufend zu erweitern und zu verbessern.

Globaler Support

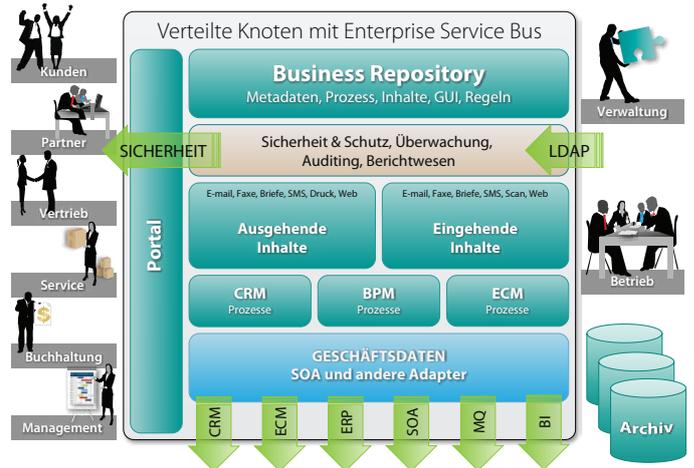
ISIS Papyrus wurde 1988 gegründet und ist heute weltweit vertreten, um Unternehmenskunden optimal vorort zu betreuen. Dazu gehören 16 internationale Tochterfirmen, 3 Supportzentren und 4 Entwicklungslabors in Europa, Asien und Amerika.

Konsolidierung

ECM, BPM und CRM wird durch die Papyrus Plattform konsolidiert. Dadurch werden Flexibilität, Effizienz und Kollaboration, Qualität und laufende Verbesserungen bei kundenorientierten Abläufen, Inhalten und Prozessen gefördert. Durch das Vereinen der Prozesse mit eingehender sowie ausgehender Post und der Verknüpfung mit Enterprise Systemen ermöglicht ISIS Papyrus Ihrer Organisation mit den Kunden als EINE FIRMA mit EINER STIMME zu interagieren.

Innovation

Adaptive Case Management (ACM) mit Papyrus Standard-Software gibt den Anwendern mehr Flexibilität und Kontrolle bei der Bearbeitung von Geschäftsfällen mit kollaborativen Anforderungen wie Claims Management, Purchase-to-Pay oder der Betrugs-Ermittlung. Papyrus ACM verbindet die Fachkraft mit dem Management durch eine gesamtheitliche Fallakte. Kundenanforderungen werden in zielorientierten Prozessen, kombiniert mit einer Ausnahmebehandlung, ohne Qualitätsverlust und unter Einhaltung der Regeln optimal abgewickelt.



AUSGEWÄHLTE PAPYRUS LÖSUNGEN

Tryg

VERSICHERUNG (Nordeuropa) **Seite 4-5**

Chinatrust Commercial Bank

BANKEN/FINANZUNTERNEHMEN (Asien) **Seite 6-7**

Öffentliche Versicherung Braunschweig

VERSICHERUNG (Deutschland) **Seite 8-9**

Helvetia Group/Nationale Suisse/GE.SI.ass

VERSICHERUNGSGRUPPE (Westeuropa) **Seite 10-11**

Die Mobiliar

VERSICHERUNG (Schweiz) **Seite 12-13**

UniCredit Bulbank

BANKEN/FINANZUNTERNEHMEN (Osteuropa) **Seite 14-15**

KBC

BANKEN/FINANZUNTERNEHMEN (Zentral/Osteuropa) **Seite 16-17**

National Bank of Belgium

BANKEN/FINANZUNTERNEHMEN (Zentraleuropa) **Seite 18-19**

The Sherwin-Williams Company

SERVICES/HANDEL (USA) **Seite 20-21**

Wyndham Vacation Ownership

SERVICES/TOURISMUS (USA) **Seite 22-23**

Umsetzung einer nahtlosen Multi-Channel Kundenkommunikation

Die Fachabteilung übernimmt die Kontrolle der Inhalte in personalisierten und kundenfreundlichen Geschäftsdokumenten

Das Unternehmen

1731 wurde Kjøbenhavns Brand, die heutige TRYG gegründet. TRYG ist derzeit der zweitgrößte Allgemeinversicherer in der nordischen Region mit großen Marktanteilen in Dänemark und Norwegen und einem beachtlichen Wachstum in Schweden und Finnland. TRYG beschäftigt ca. 4.300 Mitarbeiter, hat mehr als 2,7 Millionen Privatkunden und mehr als 140.000 Unternehmenskunden. Das Unternehmen bietet über eigene Verkaufs- und Servicekanäle und auch über Partner, wie etwa Nordea, unter anderem Sozialversicherungen, Auto-, Haushalt-, Gebäude-, Transport-, private Unfall- und Krankenversicherungen an.

Die Herausforderung

Für den Zeitraum 2010 bis 2012 hat TRYG das Ziel von einem papierbasierenden Dokumenten-Standard zu einem elektronischen Dokumenten-Standard zu wechseln. Das Unternehmen vereinfacht deswegen konsequent die Inhalte aller Dokumente, um diese für Kunden verständlicher und besser lesbar zu machen.

- Trennen von Inhalten, Design und Verteilung.
- Die Fachabteilung übernimmt die Verantwortung für die Inhalte.
- Individuelle Gestaltung der Dokumente soll für gleiche Inhalte ermöglicht werden.

Um diese Prioritäten zu erreichen, entschied sich TRYG eine neue Kommunikationsplattform für Kunden einzuführen.

Die Lösung

ISIS Papyrus und TRYG beschließen die Implementierung einer einheitlichen und durchgängigen ‚End-to-End‘ Dokumentenlösung mit der Strategie die Kommunikation mit Kunden inhaltlich sowie in der Zustellung zu vereinfachen.

Um den zunehmenden Anspruch der Kunden auf elektronische Kommunikation gerecht zu werden, musste ein Multi-Channel Ansatz gewählt werden, der alle Output-Möglichkeiten inklusive Mobile unterstützt.

Weiters forderte das Business die Inhalte der Dokumente anzupassen und sie besser verständlich und lesefreundlich zu gestalten. Durch eine erkennbare und klare Struktur soll ein TRYG Dokument sofort erkannt und die relevante Information gefunden werden können.

Obwohl es auch ein primäres Ziel war die Druckkosten zu reduzieren, wollte TRYG dem Kunden vor allem „bessere Dokumente“ schicken, mit weniger Text, weniger Vertragsbedingungen, mehr Grafiken und in Vollfarbe.



Business Ziele

- Texte und Inhalte sollen sich nicht wiederholen.
- Seitenanzahl soll geringer werden.
- Vereinfachung der Inhalte.
- Wiederverwendung von Inhalten und Designs für verschiedene Marken.
- Verringerung der Anrufe im Kundenservice.
- Verkürzung Time-to-Market für neue Services.
- Reduktion der Versandkosten.

Funktionelle Anforderungen

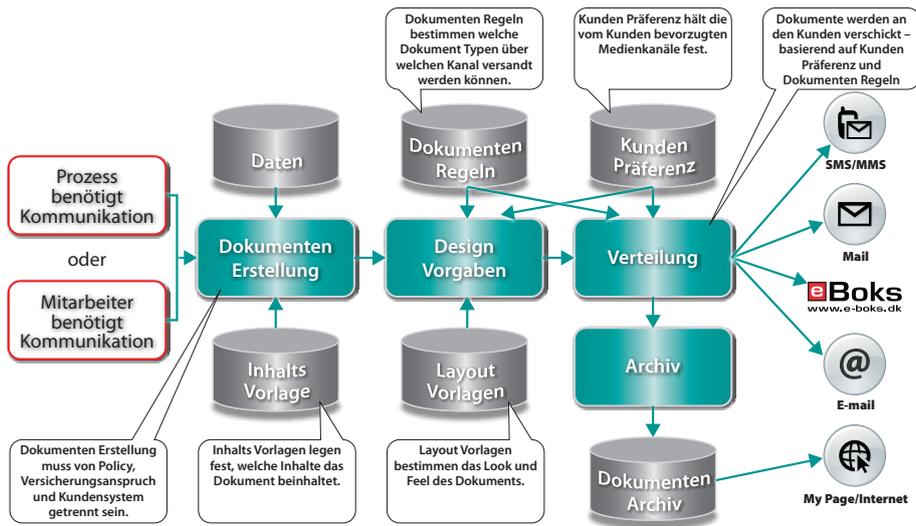
- Multi-Channel Zustellung der Dokumente
- Erweitertes Design und Layout.
- Wiedererkennbare Struktur - leichter lesbare Dokumente.
- Mehrsprachigkeit - Dänisch, Norwegisch, Schwedisch, Finnisch, Englisch.
- Farbdruck - neues 4 Farben Design.
- Individueller variabler Input für jeden Kunden.
- Zentrales Drucken im Service durch ein Druckzentrum.

Die Zukunft

Mit Papyrus hat TRYG eine gesamtheitliche und durchgängige Geschäftskommunikationsplattform für heutiges und zukünftiges Dokumentendesign und Outputmanagement über alle Output-Kanäle hinweg realisiert. Als weiteren Schritt wird TRYG die eingehende Post automatisieren und eine enge Integration von Posteingang mit Postausgang anstreben.

Neue Organisation

Um den Erfolg sicherzustellen hat TRYG neue Verantwortliche im Fachbereich ausgebildet. Sie sind zuständig für die Geschäftsdokumentenrichtlinien und haben als „Document Owner“ die Verantwortung über die Dokumente. Die neuen Dokumente werden in Tests von Kunden auf Lesbarkeit und Verständnis geprüft. Die Rechtsabteilung als ehemalige „Document Owner“ ist nun zuständig für die Qualitätssicherung.



TRYG Basis Prozess Struktur

Ein flexibles System

Das „Proof of Concept“ wurde auf z/OS fertiggestellt. Danach entschied TRYG das gesamte System auf Windows zu implementieren. Die daraus resultierende Betriebssystemmigration funktionierte einwandfrei und der gesamte Object Space konnte ohne Anpassungen, Dank der eingebauten Flexibilität der Papyrus Plattform, übernommen werden.



TRYG Dokumenten Transformation

Unfallversicherungspolizze

Im Original hatte eine TRYG Unfallversicherungspolizze 15 schwarz/weiß Seiten. Das neue Design, mit Einschränkung auf die tatsächlich für den Kunden relevanten Inhalte, hat 3 Seiten in Vollfarbe.

Vereinbarungsdokument

Das Vereinbarungsdokument enthält alle Kundenpolizzen in einem einzigen Dokument mit insgesamt 180-200 Seiten und wird einmal pro Jahr verteilt. Durch den Einsatz von Papyrus konnte TRYG das Dokument auf 70 Seiten reduzieren, was zu substantiellen Kosteneinsparungen bei Druck und Versand führte, sowie einer Reduktion der Anfragen beim Kundenservice.

Papyrus Produkte bei TRYG

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/ext
- Papyrus Postprocessing/PrintPool
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server/ PCL und IPDS
- Papyrus Adapter und Typemanager

Snapshot

- **Unternehmen:** TRYG (Versicherung)
- **Business Herausforderung:** Wechsel zu einem elektronischen Dokumenten Standard
- **Ziele:** Inhaltsvereinfachung, Wiederverwendung, Multi-Channel Produktion, Effizienz im Service
- **Migration:** z/OS auf Windows
- **Lösung:** Papyrus Plattform für Geschäftskommunikation

Der Aufbau einer flexiblen Plattform für kritische Geschäftsanwendungen

Zentralisierte Prozess- und Dokumentenkontrolle sichert integriertes Vertrags- und Kostenmanagement

Das Unternehmen

Chinatrust Commercial Bank (CTCB) wurde als China Securities Investment Corp. 1966 gegründet und entwickelte sich mit dem Wachstum und der Metamorphose des taiwanesischen Finanzmarktes und der lokalen Wirtschaft. 2009 hatte CTCB 145 Filialen und mehr als 4.300 Geldautomaten installiert. Mit Einlagen und Vermögenswerten in Höhe mehrerer Milliarden USD übertrifft CTCB alle anderen lokalen privaten Banken in Taiwan. CTCB ist in Taiwan führend im internationalen institutionellen und Einzelkundenbankengeschäft, im Kreditgeschäft mit 145 heimischen und 75 Übersee Filialen in Asien, Amerika und Kanada vertreten und erzielte 2009 einen Umsatz von mehr als 1,8 Milliarden USD.

Die Herausforderung

Die Zentrale Service Abteilung ZSA führt zentral tausende Projekte für die unterschiedlichen Geschäftszweige der Firma durch. So etwa die zentrale Verrechnung, das Management der Serviceanbieter und aller Marketingaktivitäten und das Management der Verträge.

Die ZSA hatte bereits Papyrus DocEXEC für die Rechnungserstellung und für die Kreditauszüge in den lokalen chinesischen Dialekten im Einsatz und suchte nach einer Anwendungsplattform, um Geschäftsprozesse zu verwalten und ein zentrales Repository für alle Geschäftsdokumente zu implementieren.

Eine Software-Lösung sollte nicht nur die heutigen und zukünftigen Anforderungen für Dokumente mit integrierten Prozessen abdecken, sondern auch eine übergreifende und flexible Plattform sein, die nahtlos verschiedenste bestehende Insellösungen integriert.

Die Lösung

Die Papyrus Adaptive Case Management Lösung wurde in erster Linie für die effiziente Kontrolle und für das Management von Outsourcingverträgen und Marketingaktivitäten, als auch für die Kontrolle der Anbieterkosten ausgewählt.

Man startete mit dem Vertrags- und Kosten Management als erstes Projekt und implementierte Papyrus WebRepository mit den Consultants von FUCO Technologies und ISIS Papyrus.

Die viermonatige Phase 1 der Implementierung vom Vertrags- und Kostenmanagement inkludierte mehrere Outsourcing- und Marketingverträge des zentralen Vertrags-Management-Repository und versorgte CTCB mit den gewünschten Verkaufsmanagementfunktionen und Workflow inklusive Rückschau, Freigabe, Audit und Übertragung.

Mit dem Papyrus WebRepository prüft CTCB die monatlichen Outsourcing Kosten aus dem bestehenden Kostenmanagement Modul.



Business Ziele

- Ein gemeinsames Repository für alle Verträge anlegen.
- Einen automatisierten Rückschau- und Audit Prozess.
- Erinnerungsschreiben für auslaufende Verträge.
- Verbesserte Vertragsqualität durch die Kontrolle der entscheidenden Vertragsinformation.
- Sicherung einer zeitlichen Einbindung des Einkaufs.
- Die Kontrolle der Outsourcing Kosten.

Funktionelle Anforderungen

- Prozess Management Leistung
- Erweiterung des bestehenden Papyrus Prozesses.
- Portal Benutzeroberfläche in lokaler Sprache.
- Adaptive Image Anzeige.
- Aktions-Posten und Audit-Bericht
- Dokumentenmanagement Integration
- Applikationsplattform für zukünftige Anforderungen.

Die Zukunft

CTCB plant zwei weitere Papyrus Projekte und damit die derzeit beste personalisierte Kreditkartenabrechnung in Asien zu erweitern:

- **Transpromo** - Erstellen, Selektieren und Freigeben von Werbebotschaften durch die Marketinggruppe
- **e-Kontoauszug** - Dokument wird in PDF konvertiert, archiviert und verteilt. Für das Marketing wird dabei eine Kampagnenstatistik erzeugt.



CCMS Portal Homepage

Erfolgreiches Management der Anbieter

Die Anforderungen für Kostenkontrolle und Anbieter Management erforderten eine robuste Vertragsmanagement-Anwendung basierend auf einem flexiblen Case Management Framework.

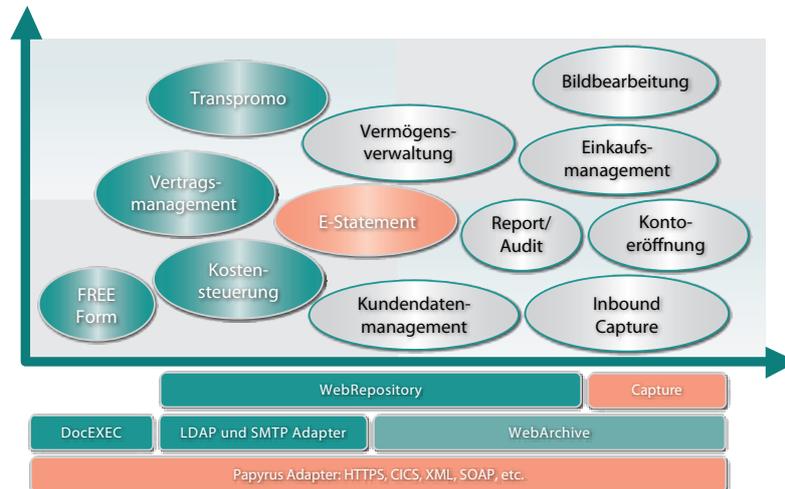
Innerhalb von vier Monaten konnte CTCB zusammen mit ISIS Papyrus und FUCO Technologies die Papyrus Anwendungsplattform als ein Fundament für heutige und zukünftige Geschäftsanforderungen umsetzen.

Durch die status- und ereignisgetriebenen Prozesse, ermöglicht das Papyrus Adaptive Case Management Vertragsmanagern, Gutachtern und Abteilungs-Administratoren durch einen rollenbasierten Zugang, Kontrolle und Kollaboration über die Papyrus EYE Benutzeroberfläche.

Beim Verwalten einzelner und wiederkehrender Anbieter von der Vertragserstellung bis zur Überprüfung, über Audit und Beendigung oder Vertragserneuerung, verbesserte das Vertrags- und Kostenmanagement die Effizienz und auch die Kontrolle der ausgelagerter Leistungen in Qualität, Kosten und Transparenz.

Ein Fundament für operationale Spitzenleistung

Mit Papyrus hat CTCB eine flexible Anwendungsplattform implementiert. Sie unterstützt das kritische operative Geschäft, ist integriert und bietet eine allumfassende Funktionalität, die Prozess Management, Dokumentenerkennung, Dokumentenproduktion, Kollaboration und Multi-Channel Kommunikation über die gesamte Organisation hinweg verfügbar macht.



CTCB Implementationsgrafik

Papyrus Produkte bei CTCB

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client
- Papyrus Adapter/LDAP
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Adapter/POP3

Snapshot

- **Unternehmen:** Chinatrust Commercial Bank (CTCB)
- **Business Herausforderung:** Zentralisiertes Prozess- und Dokumenten Management
- **Ziele:** Effizienz bei Lieferantenverträgen und -aktivitäten
- **Integration:** Konsolidierung der Inselfsysteme mit dem zentralen Repository und durch Adapter
- **Lösung:** Papyrus Adaptive Case Management Framework

VERSICHERUNG

Konsolidierung sämtlicher Geschäftskorrespondenz aus SAP und anderen Anwendungen

Mainframe Migration verbessert Dokumentenproduktion und erzielt wesentliche Einsparungen

Das Unternehmen

Herzog Carl I. gründete am 1. 7. 1754 die Gebäudefeuer-Zwangsmonopol-Versicherung und schuf damit die Basis aus der die Öffentliche Versicherung Braunschweig (ÖVBS) als moderner, großer Regionalversicherer entstand. Bei einem Bestand von 1,3 Mio. Verträgen bei 400.000 Kunden sind derzeit ca. 600 Mitarbeiter im Innendienst und ca. 500 Außendienstmitarbeiter bei der ÖVBS tätig.

Die Braunschweig Informationstechnologie GmbH (B-IT) ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Öffentliche Versicherung Braunschweig. Ziel des Unternehmens ist die Erbringung von IT-Dienstleistungen für die Öffentliche Versicherung Braunschweig.

Die Herausforderung

Die Öffentliche Versicherung Braunschweig (ÖVBS) hat sich für einen konsequenten Einsatz von Standardsoftware auf Serverplattformen entschieden. Eine konsolidierte Lösung für alle Dokumente und für den gesamten Lebenszyklus von der Entwicklung bis zur Produktion mit Postprocessing und Archivierung wurde gefordert.

Zusätzlich müssen alle Geschäftsdokumente und Briefe über eine einheitliche Schnittstelle für interne und externe Mitarbeiter elektronisch und für den zentralen Druck mit Bündelung, Sortierung und postalischer Optimierung verfügbar gemacht werden.

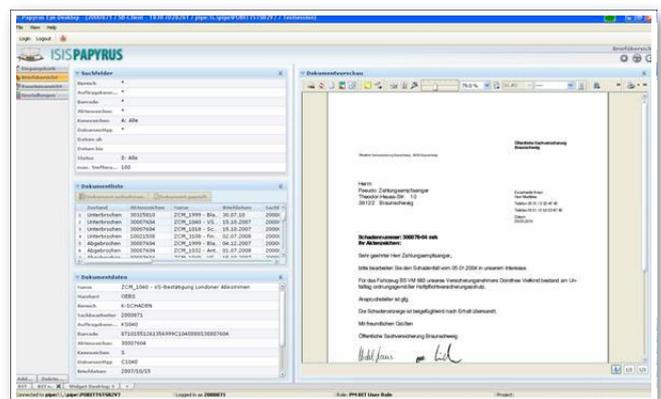
Papyrus stand bereits am Mainframe zur Verfügung. SAP-Anwendungsdaten sollten mit anderen Anwendungen gemeinsam von Papyrus auf einer Server Plattform verarbeitet werden. Des Weiteren sollte die Briefschreibung mit einem zentralen Output Management umgesetzt werden.

Die Lösung

Um SAP-Daten und Daten anderer Anwendungen auf einer einheitlichen Plattform für Dokumente, Korrespondenz und Output zu nutzen, wählte ÖVBS/B-IT mit dem Papyrus Objects Korrespondenz Framework und Output Management für ein serverbasierendes Umfeld eine konsolidierte Lösung.

Bei der erfolgreichen Umstellung, weg von den Limitationen des Mainframes, arbeitete ISIS Papyrus mit B-IT eng zusammen und implementierte das Papyrus WebRepository und den Papyrus PrintPool für die neue Dokumentenproduktion in 4 Phasen zwischen 2007 und 2009:

- Ablösung der hostbasierenden Dokumentenformatierung
- Realisierung des zentralen Druckes
- Umstellung der Drucknachbereitung
- Portalanbindung für Fallabschluss am „Point of Sale“



Business Ziele

- Konsolidierung aller Geschäftsdokumente
- Migration vom Mainframe auf Server Plattform
- Zusammenführung von Batch- und Online Output
- Nahtlose Integration des Korrespondenzsystems mit SAP
- Einheitliche Schnittstelle und Zugriff für internes- und browserbasiertes Außendienstsystem
- Wesentliche Einsparungen bei den Versandkosten
- Elektronische Dokumente für die Internet Nutzung

Funktionelle Anforderungen

- SAP-Integration und Hosting
- Migration aller Dokumente vom Mainframe auf Server Plattform
- Standortwechsel der Output Generierung
- Briefschreibung mit gleicher GUI im Browser und Desktop
- Verstärkte Nutzung des zentralen Output Managements
- Netzwerk Address translation (NAT)
- PDF und TIFF Generierung und Archivierung

Die Zukunft

Durch die Plattformverlagerung erzielte ÖVBS eine erhebliche Verbesserung des Systemdurchsatzes. Die Formatierung von Dokumenten kann mit einer Laufzeitreduzierung von 50 Prozent durchgeführt werden. Bei der Konvertierung der Dokumente in das Archivierungsformat TIFF kann durch den Einsatz des Papyrus WebRepository und den darauf gut abgestimmten ISIS-Tools von einem Verbesserungsfaktor fünf ausgegangen werden.

Aufgrund des Erfolgs der Papyrus Anwendung für den Innendienst wurde im Jahr 2010 das Portal für die Online Korrespondenz des Aussendienstes realisiert.

Nahtlose Integration mit SAP-Anwendungen

Die ÖVBS und B-IT haben sich für einen konsequenten Einsatz von Standardsoftware auf Serverplattformen entschieden. Diese eher ungewöhnliche Vorgehensweise wird durch eine ebenso konsequente Nutzung von Application Service Providing (ASP) flankiert.

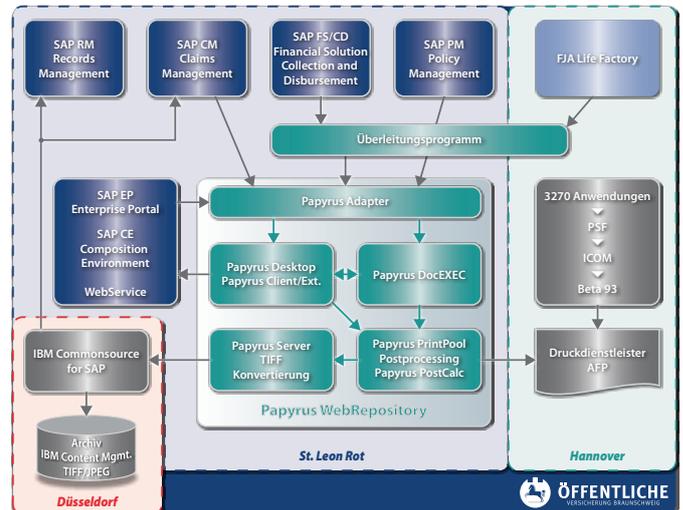
Die Textsysteme Papyrus und iTEXT wurden zusammengeführt. Damit wird die vorhergehende Doppelbearbeitung verhindert, und ein konsistentes Layout mit Inhalt ist garantiert. Nach Durchführung dieser Maßnahme werden für alle Anwendungen gleiche Schnittstellen und Frameworks genutzt. Durch die einheitliche Plattform können auch die Dokumente des Vertriebs als TIFF archiviert werden und für den elektronischen Versand in PDF zur Verfügung gestellt werden. SAP wurde für alle Geschäftsbereiche inklusive Claims- und Policymanagement genutzt. Um Konsistenz, Flexibilität und Effizienz zu erreichen, wurde die einheitliche Plattform für alle Dokumente inklusive der Bürokommunikation von der ÖVBS stark vorangetrieben.

Highlights:

Stufenweise Einführung von Papyrus

Um dokumentbezogene Prozesse und die Einsatzmöglichkeiten für Korrespondenz zu optimieren und erweitern, hat die ÖVBS spezielle Ziele für Migration, Verbesserung und Konsolidierung definiert:

- Zusammenführung von Papyrus und iText zur Nutzung gleicher Schnittstellen und Frameworks.
- Verlagerung der Outputerstellung vom Host auf eine Serverplattform, um Möglichkeiten der Bündelung, Sortierung und Portooptimierung zu nutzen (höchstes Einsparpotential).
- Archivierung der Dokumente und elektronischer Versand im Format PDF für den Außendienst.



ÖVBS System Blueprint

Die Implementierung der ÖVBS-Anwendung wurde von B-IT und ISIS Papyrus auf Basis der flexiblen Papyrus Plattform in vier wesentlichen Stufen vorgenommen:

Stufe 1 (2007): Ablösung der hostbasierten **Dokumentformatierung** und Aufbau der neuen Papyrus Produktionsumgebung mit Realisierung der „Ressource Collection“.

Stufe 2 (2008): Realisierung des **zentralen Druckes** mit Erweiterung der Domain und Integration der Dokumentauslösung aus SAP und LifeFactory mit Dokumenterstellung über den Papyrus Desktop.

Stufe 3 (2009): Unterstützung des Moduls ICOM zur **Drucknachbereitung** und Ablöse des Print Postprocessing vom Mainframe zur Outputoptimierung und einfachen Nutzung von Drittdienstleistern.

Stufe 4 (2009): Anbindung an das VIS-Extranet, dem Serviceportal des Außendienstes, zur Erzeugung von PDF-Dokumenten zur fallabschließenden Bearbeitung am „Point of Sale“, damit einhergehend die Vereinheitlichung und Wiederverwendung von Ressourcen.

Papyrus Produkte bei der ÖVBS

- Papyrus Designer Package
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus Adapter/HTTP
- Papyrus WebServer HTTP
- Papyrus PrintPool

Snapshot

- **Unternehmen:** Öffentliche Versicherung Braunschweig
- **Business Herausforderung:** Einheitliche Plattform für Dokumente
- **Ziele:** Einheitliche Schnittstelle für Dokumente, SAP-Integration, verbesserte Nachbearbeitung
- **Migration/Integration:** iTEXT, LifeFactory, SAP
- **Lösung:** Papyrus Korrespondenz Framework, Papyrus Output Management

Erhöhte Flexibilität durch Multi-Channel Dokumentenausgabe

Gemeinsame Dokumentenplattform transformiert Mainframe System in einfaches Design, Produktion und Verteilung

Das Unternehmen

Seit 1858 wuchs Helvetia zu einer erfolgreichen Versicherungsgruppe, welche in 6 europäischen Ländern inklusive der Schweiz, Deutschland und Österreich tätig ist. Helvetia ist in der Region eine der grössten Versicherungen mit 29 Generalagenturen und ungefähr 1.800 Mitarbeiter servieren 700.000 Privatkunden, sowie kleine und mittelgroße Firmen. In Italien operiert Helvetia als ein Universalversicherer vorrangig in den nördlichen Provinzen des Landes und bietet Versicherungen für Auto, Gebäude, Privatpensionen, private Unfallversicherungen und Krankenkasse an.

Übergreifende und spezialisierte Versicherungslösungen für Privat- und Geschäftskunden werden von der Nationale Suisse, welche seit 1883 eine führende Rolle im schweizerischen Versicherungsgeschäft einnimmt und als innovativer Versicherer in den ausgewählten internationalen Märkten wie Italien, Belgien, Deutschland, Spanien und Liechtenstein und einer Außenstelle in Malaysia operiert. In Italien tritt die Nationale Suisse als ein Versicherer im Handel und SME für Leben und Nichtleben auf und ist fokussiert auf Produktlinien wie Kunst, Marine, Engineering und Kreditversicherungen.

GE.SI.ass ist ein innerhalb der Helvetia Gruppe in Mailand stationiertes IT Service Unternehmen, welches eng mit ISIS Papyrus bei der Umsetzung eines neuen Dokumentensystems zusammenarbeitete.

Die Herausforderung

Das Papyrus System war bei Helvetia bereits bekannt und in der Schweiz, Deutschland und Österreich als die Lösung für hochvolumige Versicherungsdokumentenproduktion implementiert. Aufgrund der erzielten Erfahrungen dieser Gruppe entschied GE.SI.ass im Jahr 2010 in eine neue Papyrus Dokumentenplattform zu investieren und mit der Zeit das auf dem Mainframe und verschiedenen Server existierende Dokumentenformattierungssystem abzulösen.

Nachdem mehr als 400 Vorlagen für verschiedenste Versicherungspolizzen, Bestätigungen, Anspruchsformulare, Zertifikationen usw. analysiert wurden, identifizierte GE.SI.ass wichtige Anforderungen für ein komplett flexibles objektorientiertes Entwicklungssystem mit Bausteinlogik, weniger restriktiven Regeln und Change Management. Die Reportstruktur der Agenturen zu vereinfachen, sowie den bestehenden Prozess zu rationalisieren und zu beschleunigen waren weitere Schlüsselkriterien für eine robuste Lösung, welche den Agenturen auch den Online Zugriff auf die Reports ermöglichen sollte.

GE.SI.ass.

Gestione
Sistemi Informativi
ed Elaborazione Dati
Assicurativi

helvetia 

nationale
suisse

Business Ziele

- Erzielen einer gemeinsamen Plattform für alle Dokumente
- Verhindern von Wiederholungen im Inhalt und Text
- Möglichkeit für Dokumentennachdruck
- Vereinfachung der Inhalte
- Verkürzung der „Time to Market“ Zeitspanne für neue Services
- Reduktion der Vertriebskosten

Funktionelle Anforderungen

- Hochverfügbarkeit
- Disaster Recovery
- Flexibilität bei der Dokumentennachbearbeitung
- Dokumentenarchivierung und Abfrage aus Archiv
- Multi-Channel Ausgabe
- Erweitertes Design und Layout

Die Lösung

Die neue von GE.SI.ass eingeführte Lösung inkludiert die gesamte Papyrus Installation von Batch- und Online-Dokumentenproduktion basierend auf dem Papyrus WebRepository mit Ressource Collection und Benutzer Rollen- und Rechte-Management.

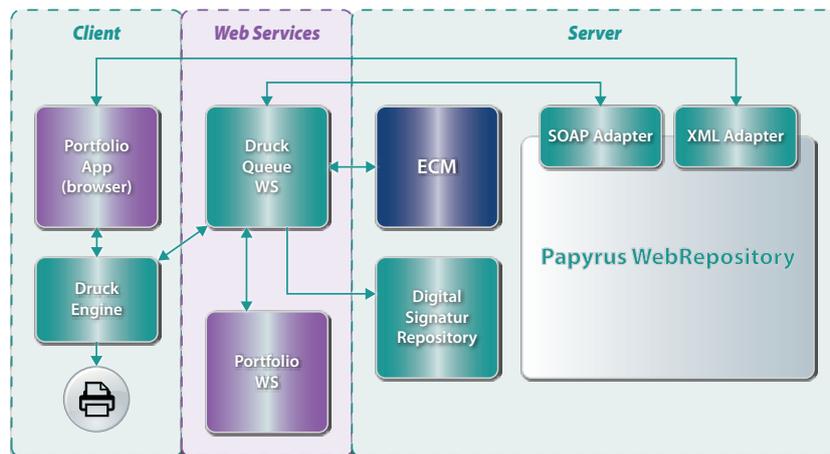
Mit dem Papyrus Designer wird zeitsparend das gleiche Template für Batch und Online Nutzung und Multi-Channel Output Management erstellt. Input Daten in XML Format werden vom Papyrus File Adapter in die Papyrus DocEXEC Formatierung für die Dokumentenproduktion und den ausgegliederten Druck übernommen und alle fertigen Dokumente werden in ECM Repository abgelegt.

Online Dokumente werden für mehr als 3.000 Benutzer sofort und ‚on the fly‘ für den lokalen Druck oder den Batch Prozess generiert und danach im System gespeichert.

Die Zukunft

Die erzielte Erfahrung und der Erfolg mit Papyrus im Nichtleben Portfolio System macht Papyrus zu der Output Management Plattform für GE.SI.ass. Damit werden weitere Geschäftsbereiche wie Ansprüche und Lebenspolizzen auf der flexiblen und mächtigen Papyrus Infrastruktur umgesetzt werden.

2010 erweiterten GE.SI.ass und die Unternehmen der Helvetia Gruppe ihr Papyrus Plattform Wissen durch ein volles Trainingsprogramm in der IT Abteilung. ISIS Senior Consultants unterstützten und führten für den optimalen Einsatz der hochentwickelten Architektur und zur Beantwortung zukünftiger Anforderungen bei der Multi-Channel Ausgabe, die Beratung durch.



Papyrus Output Prozess

Helvetia/National Suisse Dokumenten Vorlagen

Papyrus Dokumente bestehen aus wiederverwendbaren Bausteinen. Die Ressource Collection wurde entsprechend angepasst, damit schon bei der Dokumentenerstellung eine Trennung der unternehmensgruppenspezifischen Ressourcen nämlich der Helvetia Versicherung und National Suisse Bausteinen vorgenommen wird.

Ein flexibles System

Dokumente werden in Overlays und Bausteinen organisiert. Dies ermöglicht die Wiederverwendung und erleichtert die Wartung.

Ein weiterer Schlüsselvorteil der Papyrus Plattform ist die Möglichkeit auf verschiedenen Betriebssystemen zu arbeiten. Dies erlaubt GE.SI.ass Formulare vom Mainframe ohne Änderungen zu importieren und weiter zu verwenden. Somit ist eine nochmalige Entwicklung der bestehenden Formulare nicht erforderlich und Entwicklungszeit kann eingespart werden. Die importierten Formulare können einfach mit der grafischen Oberfläche des Papyrus Designers bearbeitet werden.

Papyrus Produkte bei GE.SI.ass

- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Designer
- Papyrus Server/PDF
- Papyrus Server/HTTPs
- Papyrus Client/Desktop

Snapshot

- **Unternehmen:** Helvetia Group/Nationale Suisse/GE.SI.ass
- **Business Herausforderung:** Gemeinsame Dokumentenplattform
- **Ziele:** Multi-Channel Produktion, Effizienz, Einsparungen bei der Distribution, Change Management
- **Integration:** Mainframe, Windows, Linux, IBM FileNet
- **Lösung:** Papyrus Document Management System

Einheitlicher und qualitativ hochwertiger Kundenservice

Unternehmensweite Multi-Channel Kommunikationsplattform verbessert Service, schafft Übersichtlichkeit und erzielt Einsparungen

Das Unternehmen

1826 gegründet, ist die Mobiliar Versicherungsgruppe die älteste private Versicherung in der Schweiz und mit über 1,5 Mio. Kunden eine führende Versicherungsgruppe im Land. Als ein Komplettanbieter für Versicherungen bietet die Mobiliar die gesamte Produktpalette an Versicherungen und Pensionsvorsorge an und ist um starke Kundenorientierung und gute enge Kundenbeziehungen bemüht. Dabei setzt das Unternehmen auf ein dichtes Netzwerk an Versicherungsagenten.

Die Herausforderung

Die vielen tausend Innen- und Außendienstmitarbeiter und Agenten von Mobiliar verwenden die Papyrus Plattform für die Erstellung von hochvolumigen batch- und online Geschäftsdokumenten mit einer zentralen Verwaltung von verteilten Geschäftsdokumenten Anwendungen.

Bei einem jährlichen Volumen von mehr als 6,3 Mio. Kuverts erzeugt Mobiliar Geschäftsdokumente mit 2 bis 8 Seiten auf verschiedenen Plattformen mit verschiedenen Softwaretools. Das resultierende komplexe System verursachte hohe Kosten und großen Verwaltungsaufwand:

- Layout- und Inhaltsänderungen zeit- und ressourcenintensiv
- Sicherheits- und Auditvorgaben schwer einhaltbar
- Corporate Identity nur in einzelnen Geschäftseinheiten
- Duplizierung von Dokumenten und Vorlagen

Um größere Effizienz und Standardisierung zu erreichen, evaluierte Mobiliar die Einführung eines neuen Systems, einerseits zur Konsolidierung aller Geschäftsdokumente auf einer Plattform, und andererseits zur Vereinfachung des Dokumenten-Designs und der -Prozesse.

Business Ziele

- Konsolidierung von Insellösungen
- Umsetzung einer EINZIGEN Plattform für Geschäftsdokumente
- Vereinfachung von Dokumenten Design und Änderungen mit dem Ziel Redundanz zu minimieren
- Standardisierung der CI
- Effiziente Administration und Kostenüberwachung

Die Lösung

Mobiliar entschied sich für Papyrus als einheitliche, hochfunktionelle Plattform für alle Geschäftsdokumente. Der Übergang vollzog sich mit der Einführung eines einheitlichen Corporate Looks für alle Batch-Dokumente mit dem Papyrus Designer für Erstellung von Dokumenten, Vorlagen, Bausteinen und Layoutdefinitionen und dem Einsatz des Papyrus WebRepository zur zentralen Verwaltung aller Dokumentenressourcen, Zugriffs- und Änderungsrechten.

Im nächsten Schritt erzielte man mit Papyrus PrintPool umfassende Postprocessing Funktionalitäten wie etwa Bündelung, postalische Sortierung und für die Zukunft optionale e-delivery und online Anzeige.

Zuletzt ging Mobiliar mit den Papyrus Clients für Agenten und Businessanwendern in Produktion mit den gleichen Papyrus Formatierungs-, Design-, Postprocessing- und Dokumenten-Pooling Komponenten wie bei der Batchproduktion.

Die Zukunft

Mit der Papyrus Plattform hat Mobiliar erfolgreich die Multi-Channel-Dokumenten Produktion vereinheitlicht und kann so effizienter und hochqualitativer online und offline arbeiten.

- Desktop Anwender - täglich 1.500 – 2.000 personalisierte Dokumente
- Notebook Anwender – täglich 1.800 – 2.000 personalisierte Dokumente

Nahtlose Integration der Anwendungen und Daten über verschiedene Betriebssysteme und unabhängig von den Mitarbeitern ermöglichen einen flexiblen und skalierbaren Betrieb und zugleich hochqualitativen Kundenservice.

Funktionelle Anforderungen

- Integration von XML, CRM/Siebel und Beta93/Archiv
- Zentrales Ressourcen- und Output Management
- Schnittstellen-Konsistenz (online und offline)
- Single-Source Dokumenten Design und Multi-Channel Produktion und -Zustellung
- Mehrsprachige Dokumente
- Optimierung der Druck- und Portokosten

Einheitliche Abläufe für gemeinsamen Erfolg

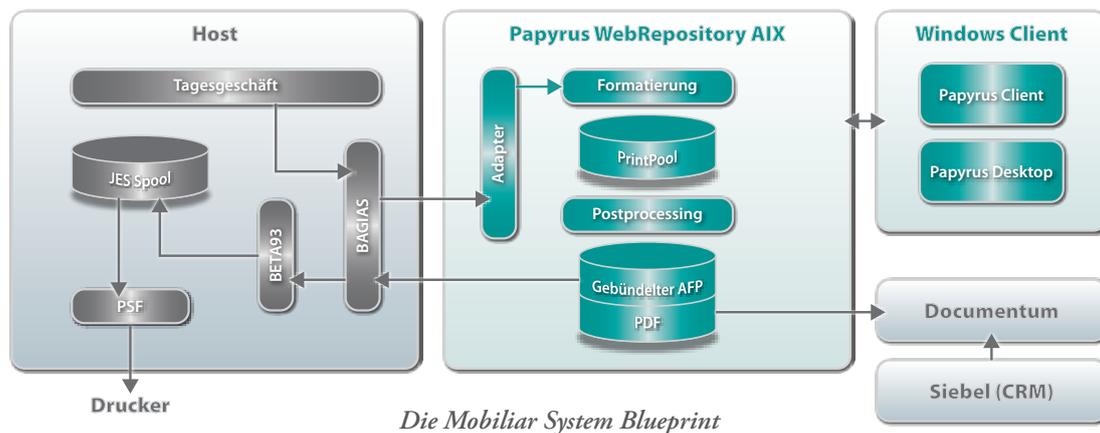
Der Mobiliar Dokumenten Prozess mittels Papyrus schafft eine End-to-End Daten- und Dokumenten-Integration von unternehmenskritischen Anwendungen und Kundensystemen:

- XML Daten werden mittels Papyrus XML Adapter empfangen
- Papyrus DocEXEC formatiert Dokumente und On Demand AFP und PDF Dateien mit Indexinformation
 - AFP für bestehendes BETA 93 Archiv
 - Hochvolumiger Druck für jedes Ausgabeformat mit höchster Präzision und Qualität
- Papyrus PrintPool verarbeitet Dokumente aus verschiedenen Quellen und unterschiedlicher Erstelzeit für Bündelung und Sortierung in ein Kuvert
- Postprocessing Information wird hinzugefügt und der optimale Ausgabekanal ausgewählt
- Das PDF Dokument wird ins CRM System übernommen.

IT und Business arbeiten Hand in Hand

Die **IT-Entwickler** bei Mobiliar verwenden Papyrus als technische Basis für ihr Dokumenten System inklusive Datenschnittstellen, Dokumentenlogik, Regeln für Versionen und Varianten und Benutzerautorisierung mittels Rollen und Policies.

Mitarbeiter im Business erzeugen, aktualisieren und verwalten auf einem technischen Administrationslevel die Dokumentenvorlagen und wählen bzw. personalisieren die entsprechenden textlichen und grafischen Inhalte im Papyrus Client/Desktop. Mit dieser Flexibilität und Übersicht sind autorisierte Mitarbeiter dazu ermächtigt, schnell auf sich ändernde Kundenwünsche, den Außendienst und gesetzliche Rahmenbedingungen zu reagieren und dies stets unternehmensweit einheitlich und zuverlässig.



Einheitliche Plattform für Innen- und Außendienst

Die zahlreichen Anwendungsnutzer bei Mobiliar arbeiten offline als auch online mit derselben Plattform und einheitlichen Definitionen. Die unterschiedlichen Dokumentenvorlagen sind für den Innendienst und ebenso für über 1.000 Außendienstmitarbeiter abrufbar. Der Außendienst erstellt am Notebook durch Eingabe von Kundendaten hochpersonalisierte Dokumente. Dabei wird mit dem Papyrus Client das Angebot erstellt, ein PDF generiert und dieses Vorwort in höchster Qualität gedruckt.

Mehrsprachige Kundenkommunikation

Basierend auf einem Sprachauswahlfeld in der Kundendatenbank erzeugt Papyrus entsprechend des Kundenwunsches für jedes Kundendokument die richtigen Sprachvariante und gibt für jede Sprache separat die Dokumente aus. Die Texte in den unterschiedlichen Sprachen- und Datenvarianten, welche das Papyrus WebRepository verwaltet, werden vom Papyrus Client stets automatisch bei der Anzeige geladen.

Papyrus Produkte bei Mobiliar

- Papyrus Designer Package
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus PrintPool
- Papyrus Adapter/XML
- Papyrus Adapter/HTTPs

Snapshot

- **Unternehmen:** Die Mobiliar – Komplettanbieter von Versicherungen
- **Business Herausforderung:** Konsolidierung von bestehenden Insellösungen, Vereinheitlichung und Standardisierung
- **Integration:** XML, CRM/Siebel, Beta93/Archiv
- **Lösung:** Papyrus Business Document Framework

Zahlungsprozess-Optimierung mit Top-Belegerfassungslösung

Automatisierte Dokument-Erkennung stellt effiziente Datenerfassung und durchgängige Compliance sicher.

Das Unternehmen

UniCredit Bulbank, Tochtergesellschaft der UniCredit Group, ist Bulgariens größte Bank mit einer Bilanzsumme 2010 von umgerechnet mehr als EUR 5,6 Milliarden. Rund 4.000 Mitarbeiter in 230 über ganz Bulgarien verteilten Bankzweigstellen betreuen mehr als eine Million Endkunden und Haushalte, wohlhabende Privatkunden, Klein- und Mittelbetriebe, große heimische Unternehmen, multinationale Konzerne, Gemeinden und Start-up-Unternehmen.

Die Herausforderung

Nach dem EU-Beitritt der osteuropäischen Staaten begannen internationale Banken, in die neuen Märkte zu investieren, was zur Folge hatte, dass papiergebundene und elektronische Zahlungsvorgänge häufiger und anspruchsvoller wurden. Verbesserungen in Geschwindigkeit, Genauigkeit, Effizienz, Prozessweiterungen für Ausnahmefälle, Transparenz und Sicherheit hatten Priorität für die florierenden Finanzinstitute.

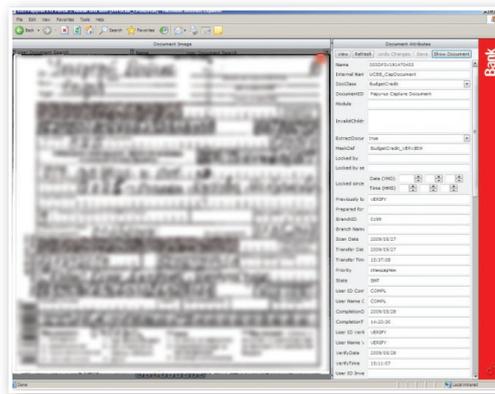
Um die sich gerade erst entwickelnden Rechtsvorschriften und Richtlinien 100%ig einhalten zu können, entschied sich die UniCredit Bulbank für eine vollautomatisierte end-to-end Hybrid Lösung, mit der täglich mehrere zehntausend gescannte Zahlscheine erfasst werden können: Scannen in mehr als 100 Zweigstellen in allen Regionen des Landes, und Endbearbeitung im Datenerfassungscenter in Sofia.

Die Lösung

Aus drei Anbieterfirmen, die Softwarelösungen zum Erfassen und Bearbeiten von Überweisungsbelegen offerierten, wurde die skalierbare, flexible und leistungsstarke Papyrus Capture Lösung von ISIS Papyrus ausgewählt, um die Dokumentenerkennungs- und Validierungsprozesse für Zahlungsbelege in Papierform zu automatisieren und mittels Webanwendungen bearbeitbar und recherchierbar zu machen.

Die auf den von UniCredit Bulbank vorgegebenen Geschäftsregeln und internen Richtlinien basierenden Papyrus Capture Lösung umfasst alle Schlüsselfunktionen, welche die reibungslose und integrierte Bearbeitung aller beleghaften Zahlungsvorgänge in der Bank ermöglichen:

- Sichere Übermittlung zur zentralen Bearbeitungsstelle
- Klassifizierung von 5 Hauptformularen mit mehr als 40 Untertypen
- Erkennung in druck- und handschriftlichen numerischen Feldern



Business Ziele

- Sicherstellung eines rechtzeitigen, genauen und effizienten Zahlungsvorgangs
- Leichte Auffindbarkeit und sichere Aufbewahrung von aktiven wie auch archivierten Belegen
- Ressourcenoptimierung zur Unterstützung von 100 regionalen Zweigstellen
- Einhaltung aller Sicherheitsvorschriften
- Zentrale Kontrolle und Wartung

Funktionelle Anforderungen

- Automatische Dokumenten-Typ-Erkennung
- Dezentrales Erfassen mit zentraler Dokumentenbearbeitung
- Modernste Texterkennung, Klassifizierung und Validierung inklusive Datenbanken
- Einheitliche, ergonomische und intuitive Benutzeroberfläche, auch im Portal
- Einfache Bearbeitung von Ausnahmefällen

Die Zukunft

Nach bereits über zehn Jahren erfolgreicher Nutzung eines Papyrus Capture Systems bei der UniCredit Bank Austria in Wien (bis zu 300.000 österreichische Zahlungsbelege/Tag), verarbeitet nun auch die UniCredit Bulbank bis zu 50.000 Zahlungsbelege pro Tag so automatisch wie möglich und kann sich dabei auf bestmögliche Performance, integrierte Compliance und nachhaltige Technologie stützen, die hinsichtlich Zunahme der zu verarbeitenden Belegmenge, weiterer Datenquellen und Aktivitäten beliebig skalierbar ist:

- Konsolidierter Überblick über den Status aller Prozesse
- Optimiertes Ressourcen-Balancing
- Integrierte Sicherheitsstandards

Sicherstellung von Qualität und Genauigkeit

Um eine absolut korrekte Durchführung und Ablage zu gewährleisten, ermöglicht Papyrus strenge Validierungen wie beispielsweise Verifizierung nach dem Vieraugenprinzip und den Abgleich der Internationalen Kontonummer (IBAN) nach allen Prüfregeln und mit Kundenkonten-Datenbanken. Zusätzlich wird kriterienabhängig ein zweistufiger manueller Prozess von Datenanlage und -kontrolle durchgeführt. Erst danach werden die Daten in das Buchungssystem der Bank übertragen.

Vorgänge, die aufgrund fehlender Kontodaten oder anderer unvollständiger Angaben abgelehnt werden, werden im Papyrus-System zwischengespeichert, bis sie korrigiert oder auf andere Weise manuell verarbeitet wurden.

Mit Schwerpunkt auf ergonomischer und hocheffizienter Eingabe ermöglicht es die Papyrus EYE Technologie 120 internen Usern, Unklarheiten im Zahlungsbeleg unmittelbar mittels elektronischen Stickers zu markieren, eine schriftliche Erläuterung hinzuzufügen und eine Klärung, z.B. in der Filiale zu veranlassen.

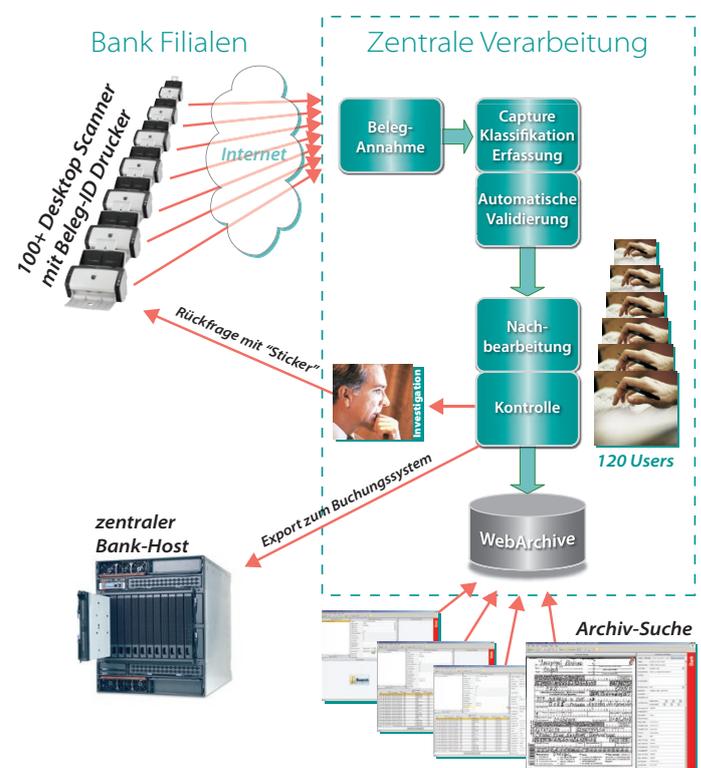
Die Einführung der innovativen Capture Lösung von Papyrus ermöglicht der UniCredit Bulbank nun die effektive Einhaltung der international und betrieblich geforderten Standards an Effizienz, Genauigkeit, Transparenz und Sicherheit:

- Optimale Lastverteilung durch dezentrale Scanner und zentrale Datenerfassung und -bearbeitung
- Verschlüsselung, rollenbasierende Zugangsrechte und Archivierung sorgen für 100% sichere Integration
- Das durchgängig indizierte Archiv ermöglicht die rasche Auffindbarkeit von Dokumenten
- Vollständige Ausfallsicherung und Dokumentensicherheit

Dezentrale Dokumentenerfassung und intuitive Bearbeitung

Vom Dokumenteneingang über mehr als 100 Fujitsu Desktop Scanner bis hin zur revisions-sicheren Ablage im Papyrus WebArchive unterstützt Papyrus Capture die Automatisierung mittels Schlüsselfunktionen, die auf den individuellen Geschäftsregeln und Richtlinien der Bank beruhen:

- Sichere Übertragung der in den Filialen einlangenden Dokumente zur zentralen Verarbeitung
- OCR/ICR für Dokumentenklassifikation und Datenfeld-Extraktion und -Speicherung
- Datenvalidierung basierend auf kundenindividuell definierten Prozessen und geprüften Verfahren
- Export der Zahlungsdaten zum Bank-Buchungssystem und für die Archivierung
- Kurzzeit-Online-Archiv und Langzeit-Nearline-Ablage



Die vereinheitlichte Vorgehensweise bei Zahlungsprozessen ermöglicht den lokalen Zweigstellen und betrieblichen Usern der UniCredit Bulbank Automatisierung, Effizienzkontrolle mit Ausnahmen- und Verifizierungsbearbeitung

Papyrus Produkte bei der UniCredit Bulbank

- Papyrus Recognition Server
- Papyrus Scan Receiver
- Papyrus Client
- Papyrus WebRepository
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Adapters/LDAP & MQ
- Papyrus Server/E-mail
- Papyrus Designer/FixForm

Snapshot

- **Unternehmen:** UniCredit Bulbank
- **Business Herausforderung:** Automatisierte Zahlungsbelegerfassung und Verifizierung
- **Ziele:** Genauigkeit, Compliance, dezentrales Scanning, zentrale abschließende Bearbeitung
- **Integration:** Fujitsu Desktop Scanner 6140, Zentrales Buchungssystem
- **Lösung:** Papyrus Capture Framework

Der Aufbau eines globalen Fundaments für die integrierte Kundenkommunikation

Multi-Channel Korrespondenzsystem erhöht Effizienz und erreicht Konsistenz für internationale Claims & Vertragsabwicklung

Das Unternehmen

KBC ist eine integrierte Banken- und Versicherungsgruppe und versorgt vorrangig Kunden im Handel, kleine und mittelgroße Unternehmen in Belgien und in Zentral- und Ost-Europa, wo sich das Unternehmen speziell auf Banken- und Versicherungsprodukte für den Handel und auf das Assetmanagement spezialisiert. Mit ungefähr 50.000 Mitarbeitern weltweit und mehr als 12 Millionen Kunden bietet KBC ein integriertes Portfolio von Banken- und Versicherungsangeboten.



Die Herausforderung

KBC hatte bereits Papyrus Designer und DocEXEC für die Batch Dokumentengenerierung im Einsatz, jedoch noch kein übergreifendes Korrespondenzsystem mit grafischer Benutzeroberfläche für die Fachabteilungen. Daher mussten Benutzer die Bausteine in Microsoft Word ohne Versionierung und Wiederverwendbarkeit und ohne Sicherstellung des Corporate Design erstellen und warten.

Zunächst sollte das System um Funktionalitäten für Versicherungsanwendungen in Belgien und Polen erweitert werden:

- Vertragsmanagement
- Briefscheidung/Korrespondenz

Die Lösung

Die Papyrus Plattform wurde für das Design und für die Erstellung von Textbausteinen und Dokumentenvorlagen, für die Dokumentenproduktion mit Bündelung von Output, sowie für eine Multichannel Ausgabe gewählt.

Das Korrespondenzsystem wurde auf SUN installiert und für KBC Benutzer über zwei geografische Lokationen hinweg mit Desktop und Browser zugänglich gemacht.

- **40 Template Manager** bearbeiten Inhalt und Infrastruktur
- **70 Dokumenten Manager** für die Dokumenten Erstellung
- **50 Applikations- und Prozess Manager** - Autorisierung, Freigaben und Ausprägungen
- **12.500 Business User** produzieren Dokumente, nutzen die Voranzeige und folgen einem vordefinierten Workflow

Business Ziele

- Ein geschlossenes Korrespondenzsystem
- Multi-Channel Ausgabe der Kundendokumente
- Integrierte Vertragsgenerierung
- Internationale Anwendung und Zugriff
- Konsistenz für Corporate Identity
- Rationalisierte Dokumentenprozesse

Funktionelle Anforderungen

- Lose Kopplung mit den Geschäftsanwendungen
- Vordefinierte und maßgeschneiderte Textblöcke für variable Information
- Objekt/Ressource Nutzung zwischen Produktion und Output Management System
- Dokumentenbündelung über alle Kanäle hinweg
- Sprachvarianten und Versionierung für Dokumente
- Individuelle grafische Benutzeroberfläche

Die Zukunft

KBC wählte Papyrus aufgrund seiner Flexibilität im Content Management, der Dokumentenkontrolle und des Zugriffs auf Ressourcen im zentralen Einsatz für eine globale Benutzergruppe. Das neue Korrespondenz- und automatisierte Dokumentengenerierungssystem wurde als ein flexibler Standard für Dokumentenintegration und für vorzügliche Kundenkommunikation eingeführt und kann einfach für das wachsende multinationale Netzwerk der KBC erweitert werden.

Ressourcen Teilung: Lokaler Fokus, globaler Erfolg

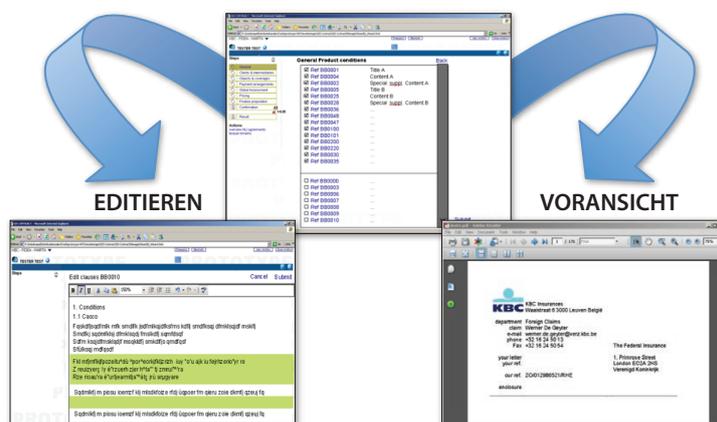
Die durch Papyrus erzielten Vorteile ermöglichten der KBC bestehende Prozesse zu verbessern und Effizienz durch Integration von Daten und Inhalten über ein globales Netzwerk von Unternehmen hinweg zu schaffen.

- Lokal angepasste grafische Benutzeroberfläche für die interaktive Wartung von Dokumentenvorlagen und Bausteinen
- Wiederverwendung von Dokumentenvorlagen im Batch und Online Prozesse
- Modulare Dokumentenformatierung und Wiederverwendbarkeit in mehreren Dokumenten
- Mehrsprachigkeit mit identischem Layout für jede Vorlage und Baustein
- Globaler Roll-Out mit zentralisiertem Management

Die Kernanwendung - TBI (Text Block Infrastruktur) wird von drei kritischen Geschäftsbereichen übergreifend genutzt. Sie erstellen Textbausteine, definieren Variablen und konfigurieren die Struktur für die Input Daten in einer einzigen browser-basierenden Papyrus EYE GUI.

Ebene 1	Generell
Ebene 2	Firmen spezifisch
Ebene 3	Domain <ul style="list-style-type: none"> • Leben • Nicht Leben
Ebene 4	Branche <ul style="list-style-type: none"> • Auto • Feuer
Ebene 5	Technisch <ul style="list-style-type: none"> • Kopf • Paragraf • Tabelle

Mit Papyrus werden alle KBC Komponenten (Styles, Templates, Textbausteine oder Kontext) in einer hierarchischen Struktur von 5 Ebenen kategorisiert.



Produkt & Vertrag: Die integrierte Objekt Funktionalität in Papyrus verfügt über editierbare Textbausteine (via Papyrus Client) und Vorschau (via Adobe PDF), basierend auf Benutzerrollen und -rechten.

Papyrus Produkte bei KBC

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC/PDF
- Papyrus Client
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapter/MQ & Papyrus Type Manager
- Papyrus Server/PDF-IN
- Papyrus Server/PDF & E-Mail
- Papyrus Postprocessing/PrintPool

Snapshot

- **Unternehmen:** KBC (Banken- und Versicherungsgruppe)
- **Business Herausforderung:** Korrespondenz/ Dokumentenerstellung
- **Ziele:** Konsistente CI, Multi-Channel Verteilung, weltweiter Auftritt, Integrierte Kontakte
- **Integration:** Sun, Peer-to-Peer Architektur, Unterstützung mehrerer Sprachen
- **Lösung:** Papyrus Correspondence Framework

Der Wechsel zum integrierten Outputmanagement macht Änderungen einfach

Systemerweiterungen bereiten auf einer konsolidierten Plattform die Dokumentenabläufe auf zukünftige Anforderungen vor

Das Unternehmen

Die National Bank of Belgium (NBB), mit Hauptsitz in Brüssel, dient dem nationalen und internationalen öffentlichen Interesse durch Mitwirkung an der EU-Finanzpolitik, der Ausgabe von Banknoten, durch ihr Forschungs- und Informationscenter, in ihrer Rolle als Staatskassier, durch tägliches Management des staatlichen Rentenfonds und mittels Dienstleistungen für den Finanzsektor, Einzelpersonen und Schulen.

Die Herausforderung

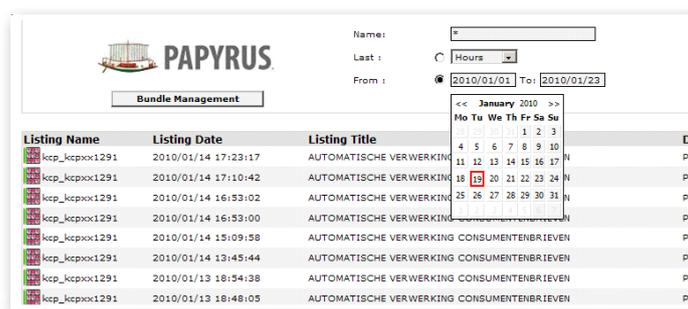
Die Bank ist bereits seit 1995 ISIS Papyrus Kunde, nutzt Papyrus-Software für das Dokumenten Design und die Formatierung. NBB wollte nun ihr Output-Management mit 400 Dokumententypen und 300 Reportarten, auf welche 40 interne Mitarbeiter zugreifen, von der Mainframe verlegen. Die bestehende Papyrus Technologie und das Design sollte um eine integrierte Outbound-Lösung erweitert werden um damit effizienteres Change-Management und Dokumenten-Archivierung zu erzielen.

Die Lösung

Für die umfassende Systemerweiterung des Re-Hosting-Projekts von NBB empfahl Accenture die ISIS Papyrus Software als Schlüsselkomponente:

- **Hardware:** Dual-Server Sun Cluster mit hoher Verfügbarkeit
- **Tape Management:** Datenarchivierung auf Solaris Tapes
- **Output Management:** ISIS Papyrus Module
- **Entwicklungsumgebung:** Micro Focus Studio mit Cobol Compiler und IDE
- **Applikationslogik:** Komponentenmigration

Unter Verwendung des Papyrus WebRepository mit einem objektbasierten Ressourcen Model, gelang es Accenture und ISIS Papyrus nicht nur eine einfache Migration, sondern auch die Schaffung der Voraussetzungen für zukünftige Erweiterungen und Verbesserungen. Durch die Integration von Papyrus konnte NBB die Benutzerinteraktion verbessern, ein durchgängiges Dokumentmanagement inklusive Kurzzeitablage, Konvertierung, Output und Verteilung erzielen und somit den Grundstein für effektives und effizientes Change Management legen.



Business Ziele

- Eine einzige konsolidierte Lösung für die Output-Produktion
- User-Portal für Zugang und Suche
- Vereinfachtes Change Management
- Migration des Mainframe- Network-Printing
- Wirksame Nutzung des bisherigen Dokumentmanagementinvestment

Funktionelle Anforderungen

- Erweiterung der Papyrus Dokumentenwerkzeuge
- Dokumentenstatus und -klassifizierung für Listen, Bündelung und Distribution
- Grafische Benutzeroberfläche für Dokumentensuche und Sicherheitsregeln mittels LDAP
- Workflow Integration
- Alle Beta 93 Funktionalitäten ohne Codeänderungen
- Hohe Verfügbarkeit zwischen Produktion und Entwicklung

Die Zukunft

Die Implementierung des Papyrus Output Management Mainframe Re-Hosting Projekts der belgischen Nationalbank ist nun abgeschlossen. Das neue Output System erzielt mit sofortiger Wirkung operative Erweiterungen in vier kritischen Bereichen mit kurzfristigen sowie langfristigen Vorteilen:

- Bündelung & Ablage
- Druck
- Konvertierung
- Archivierung

Legacy Probleme beseitigen

In der Migrationsplanungsphase wurden mögliche Engpässe im Dokumenten System und der Netzwerkumgebung berücksichtigt:

Beta 93 auf Mainframe:

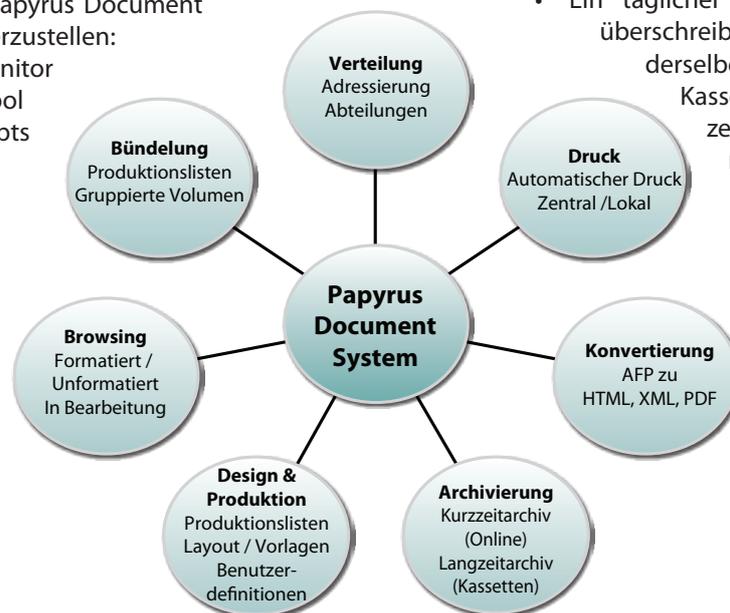
- 3270 Emulation (Interface – 24 Zeilen/80 Spalten)
- Alle Netzwerk-Drucker
- Externe User haben keinen Zugang

Allgemeine Infrastruktur (Entwicklung / Integration):

- Komplexe Sicherheitsmaßnahmen für Listen und Distribution
- Druckertests könnten die Produktionsumgebung stören
- Einzelne auftretende Fehlerquellen

Mainframe Migrationstools wurden genutzt, um die Funktionsfähigkeit und Performance von kritischen Datenquellen und Applikationen mit dem Papyrus Document System im neuen Umfeld sicherzustellen:

- Micro Focus Server – TP Monitor
- MetaWare Refine Tool - Cobol and C applications; JCL scripts und DB2 Datenlayer
- Forecross Convert/IDMS-DC und Convert/ADSO
- Java – Recompilation



Tägliche Dokumentenabläufe

NBBs Listen (Datensets) enthalten unterschiedliche Arten von Informationen, welche von Papyrus genutzt werden, um den Output jedes Dokuments zu steuern:

- Wie lange sollten sie vorrätig gehalten werden (z.B. 5 Tage)?
- Ob online oder offline (z.B. auf Tape oder nicht)?
- Wo wird gedruckt (z.B. Netzwerkdrucker)?
- Welches Layout soll verwendet werden?

Zweimal täglich wird der Druck für Adresslisten in bestimmter Reihenfolge angestoßen. Die Adresslisten werden zur einfacheren Zulieferung in Papier verpackt und den einzelnen Abteilungen zugestellt. Um die Listen in Beta 93 zu drucken, muss das System immer die zentralen Router/Converter/Driver Produkte JES2 Spool und VPS durchlaufen.

Die Archivierungsmöglichkeiten sind vielfältig, da Polizzen, gesetzliche Bestimmungen und Erfordernisse für unterschiedliche Dokumententypen (400) und Reporttypen (300) abgelegt werden müssen.

- Kurzzeit Archivierung (Online)
 - Durchschnittliche Dauer – 5 Tage
 - Urlaubs-, Wochenend- und Reproduktions-Herausforderungen
- Langzeit Archivierung (Kassetten)
 - Üblicherweise – 30, 365, 730, 1.825 oder 3.650 Tage
 - Ein täglicher Batchauftrag von Beta 93 überschreibt die Adresslisten mit derselben Aktivierungszeit auf Kassette und löscht gleichzeitig zeitlich abgelaufene Listen mit dem Tape Management System CA-1

Papyrus Produkte bei NBB

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapter/LDAP
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server/PDF & PCL
- Papyrus Postprocessing/PrintPool

Snapshot

- **Unternehmen:** National Bank of Belgium
- **Business Herausforderung:** Integrierte Outbound Lösung
- **Ziele:** Eine einzige Output-Plattform, Druckerflexibilität, Changemanagement, Suchportal
- **Migration:** Beta 93 auf Sun Solaris (Unix)
- **Lösung:** Papyrus Output Management

Zentralisierte Fax-Eingangsbearbeitung ermöglicht optimale Effizienz vor Ort

Intelligente Erfassung und Sonderfallbehandlung erleichtert umfassende Kundenkreditbearbeitung

Das Unternehmen

Sherwin-Williams® ist führend in Produktion, Entwicklung, Großhandel und Verkauf von Farben und Anstrichen aller Art; zu den Kunden zählen Industrie, Gewerbe und Großhändler. Das Hauptquartier von Sherwin-Williams befindet sich in Cleveland, Ohio. Der Konzern vertreibt seine Markenprodukte ausschließlich über die eigene Handelskette, die weltweit nahezu 4.000 Verkaufsfilialen umfaßt. Im Jahr 2010 betrug der Nettoerlös in den Segmenten Malereibedarfsfilialen, Consumer und Global Finishes Groups US\$ 7,8 Milliarden.

Die Herausforderung

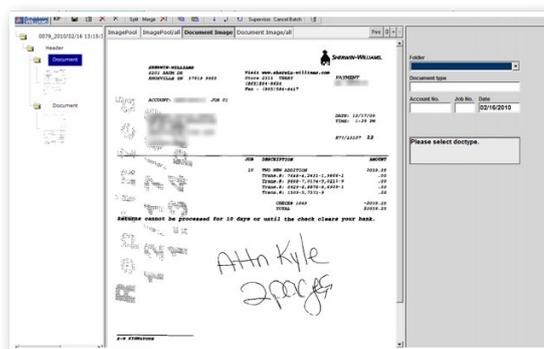
Mit tausenden Läden in ganz Nordamerika benötigte Sherwin-Williams einen verbesserten und soweit wie möglich automatisierten Abwicklungsprozess von Kundenkrediten, um operative Effizienz und umfassende Koordination aller Filialen zu erhöhen.

Sherwin-Williams hatte das Ziel, die manuellen Faxübermittlungen zu mehr als 75 Kreditbearbeitungszentren (District Credit Offices - DCOs) durch automatisiertes Capture, einschließlich Image-Optimierung, Indizierung, zentraler Speicherung und Kontrolle sowie vollem Zugriff der DCOs auf alle Filialunterlagen, zu ersetzen.

Außerdem musste die neue Lösung über Zugriffskontrolle und -beschränkungen für abgestuft autorisiertes Personal verfügen, großvolumige Faxübermittlung (75.000 Seiten im Monat) von manigfachen Dokumentenarten erlauben und einen Workflow für die Prüfung und Freigabe durch Abteilungsleiter unterstützen. Eine weitere Notwendigkeit war die Minimierung der lokalen PC-Anforderungen bei Nutzung des zentralen Dokumentenarchivs.

Die Lösung

Mit der zentralen Fax-Capture Lösung bietet Papyrus Capture Sherwin-Williams und seinen mehr als 300 internen Nutzern eine umfassende, flexible und sichere Kreditbearbeitungslösung, welche die manuellen Arbeitsvorgänge reduziert und die Reaktionsfähigkeit des Systems steigert.



Der Papyrus „Document Workplace“ verfügt über ein ergonomisches GUI, das die Freigabe oder die Korrektur von Klassifizierungs- und Extraktionsergebnissen ermöglicht sowie eine automatische Weiterleitung an den Workflow oder Supervisor-Queues zur Kontrolle erlaubt.

Der browserbasierte Arbeitsplatz zur Indizierung und Bearbeitung ermöglicht einer variablen Anzahl von Mitarbeitern sowohl die gezielte Indexeingabe als auch Dokument-Umgestaltung – dies inkludiert Trennung und Zusammenführung von Dokumenten, Umreihung von Seiten und Zwischenablage im „Image Pool“ von jedem PC aus.

Business Ziele

- Steigerung der operativen Effizienz der Kreditabteilungen
- Qualitativ verbesserte Kundenkreditbearbeitung
- Geringsmögliche Implementierungs- und laufende Kosten
- Automatisierte Capture-Abwicklung des umfangreichen Faxeingangs
- Zentrale Kontrolle mit lokalem Zugriff via Portal
- Integration von allen bestehenden Systemen

Funktionelle Anforderungen

- Browserbasierendes GUI für Dokumentbearbeitung und Archivzugang
- Dezentrales Capture mit zentraler Dokumentenkontrolle
- Hochentwickelte Dokumentenerkennung und – Klassifizierung mit Validierung für eine Vielzahl von Zahlungs- und Formulararten.
- Einheitliche Multi-Channel Dokumentenverarbeitung
- Nahtlose Kontrolle durch autorisierte Mitarbeiter

Die Zukunft

Das Sherwin-Williams DMS-System auf Basis der Papyrus Technologie vereinfacht die Wartung und den Roll-Out-Aufwand für Updates und Erweiterungen grundlegend bei gleichzeitiger Reduktion von operativen Kosten und manuellen Aufgaben. Mit Hilfe von Papyrus Capture konnte eine skalierbare und nachhaltige Plattform geschaffen werden, die die Effizienz, Integration und Kontrolle des dokumentbasierten Informationssystems erhöht und allen Funktionalitäts-, Innovations- und Kommunikationsanforderungen gerecht wird.

Vereinfachung der Eingangsbearbeitung

Die Bearbeitung von 900.000 Faxseiten jährlich – inklusive verschiedenster Dokumententypen - in 28 Geschäftslokationen erfordert ein leistungsstarkes, effizientes und flexibles System für Automatisierung und Sonderfallbehandlung.

Die Sherwin-Williams Implementierung von Papyrus Capture sorgt für die rasche Ausführung und Korrektur der Klassifikations- und Extraktionsergebnisse mit jeglicher Anzeige- und Validierungs-Unterstützung:

- Vereinheitlichte Fax- und E-Mailbearbeitung
- Editierfelder mit definierten Abhängigkeiten für die Dateneingabe
- Variable Bilddarstellung von Thumbnails ganzer Seiten bis hochauflösendem Zoom
- Frei definierbare Mitteilungstexte und Anweisungen
- Masken für alle Administrator- & Designer-Funktionalitäten

Die neuen Prozesse

Nach Faxempfang in den DCOs werden die Dokumente, geordnet nach der Faxnummer, an die entsprechenden Verzeichnisse im Papyrus WebRepository weitergeleitet. Die Papyrus Anwendung legt den Dokumenttyp für eine spezifikationsgemäße spätere Neugruppierung und Strukturierung fest.

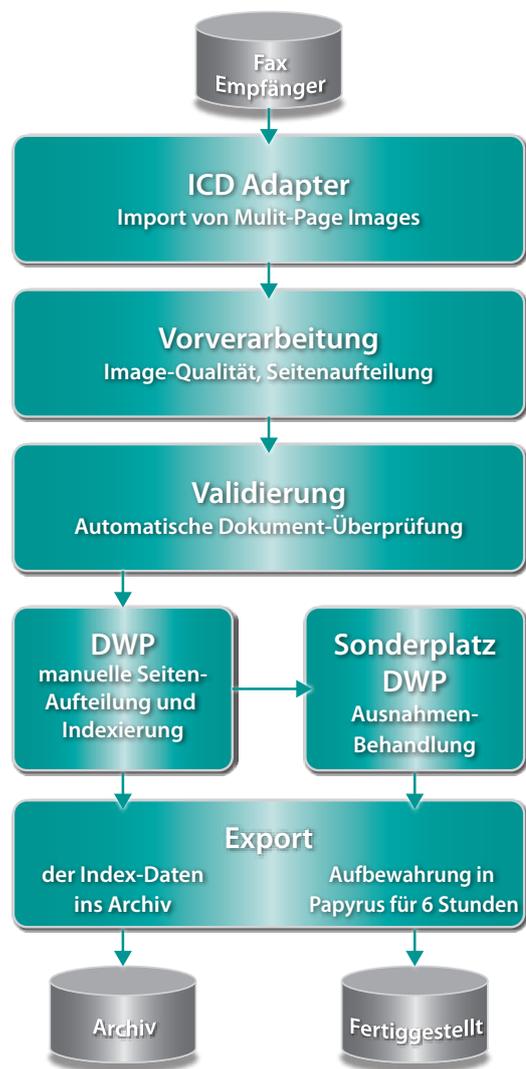
Papyrus Server/Classify sorgt für die bei Faxen oft notwendige Verbesserung der Bildqualität, Geraderichten und Schmutzentfernen. Anwender können sich über den Webbrowser einloggen, um Dokumente anzusehen, zu indizieren und in die Freigabe-Queue zu stellen oder inklusive eines korrespondierenden Indexfiles zur Ablage ans zentrale Archiv zu schicken.

Temporäre Autorisierungsoptionen erlauben die zusätzliche Mitarbeit von Kollegen bei tageweisen oder monatlichen Stoßzeiten, zur Vermeidung von Bearbeitungsverzögerungen oder Einsatz von zusätzlichem Spezialpersonal.

Erfüllung neuer Anforderungen – Ausbau der Anwendung

Sherwin-Williams erweiterte zuletzt die Papyrus Capture Lösung um eine automatisierte Email-Indizierung. Dies wurde durch die Hinzunahme des Papyrus E-Mail-Receiver und Definition eines weiteren Workflows ermöglicht. Dadurch können nun automatisch E-Mail-Indizes zur Archivierung und für das Dokumentenrouting erstellt werden.

Auch hier gibt es in den raren Ausnahmefällen natürlich Möglichkeiten zur manuellen Nach-Indizierung für abgewiesene Felder oder andere Fehlerfälle.



Papyrus Produkte bei Sherwin-Williams

- Papyrus Client/Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server/Classify
- Papyrus Server/E-Mail

Snapshot

- **Unternehmen:** The Sherwin-Williams Company
- **Business Herausforderung:** Automatisiertes Dokument Capture und Bearbeitung
- **Ziele:** Effizienz, Genauigkeit, zentrale Kontrolle, lokale Bearbeitung
- **Integration:** Bestehende Archivsysteme, Fax, E-Mail Client
- **Lösung:** Papyrus Capture Framework

Globales Vertragsmanagement mit optimierter Compliance

Verkaufsteam bekommt Kontrolle, erzielt Schnelligkeit und steigert Effizienz durch weltweite Dokumentenautomation

Das Unternehmen

Wyndham Vacation Ownership ist am Weltmarkt führend mit Produkten für Ferienwohnungseigentum. Mit 155 Ferienorten in den Vereinigten Staaten, Kanada, Mexiko, der Karibik und im Südpazifik betreut das Unternehmen weltweit 820.000 Wohnungseigentümer und Familien. Die drei Hauptmarken, Wyndham Vacation Resorts, WorldMark by Wyndham und Wyndham Vacation Resorts Asia Pacific, werden gemeinsam aus der Zentrale in Orlando, Florida geleitet. Das Unternehmen hat weltweit mehr als 12.500 Angestellte.

Die Herausforderung

Bedingt durch einen 273 prozentigen Anstieg verkaufter Ferienwohnungen wollte die Wyndham Vacation Ownership den Verkaufsvertragsprozess automatisieren, besser kontrollieren und beschleunigen, um den wachsenden Bedürfnissen des Unternehmens, der Kunden und den rechtlichen Anforderungen gerecht zu werden.

Im Jahr 2001 begann das Unternehmen gemeinsam mit ISIS Papyrus den Verbesserungs- und Erweiterungsprozess, in welchen die juristischen Abteilungen, der Verkauf, Dokumentenverantwortliche und IT Teams involviert waren. Ziel war die Erstellung und Lieferung von zeitgerechten, genauen und vorschriftskonformen Verkaufsverträgen und Dokumenten.

- Konvertierung von 400+ Dokumentenvorlagen
- Einrichtung eines neuen Onlinesystems (OLS) für Entwicklung und Produktion
- Generierung von 20-30 Dokumenten pro Vertrag/Abschluss
- Systemsupport für 30 Verkaufslokationen

Die Lösung

Die Optimierung und Integration von Inhalten, Prozessen und Daten in den neuen auf Papyrus basierenden Verkaufsdokumenten ermöglichte eine erhebliche Effizienzsteigerung in der Produktivität, Compliance und vor allem in der raschen Beantwortung von Kundenanfragen, die der weltweiten Verkaufsmannschaft und den Supportorganisationen zu Gute kommt:

- Kontrolle von 2.600 Vorlagen und 60 Dokumentenarten
- Miteinander verknüpfte geografische Versionen (rechtlich, sprachlich)
- Dezentraler Support für 82 Verkaufsstellen
- Falls erforderlich, Änderungen noch am selben Tag
- Verwendung schreibgeschützter PDFs
- Reduzierte Abhängigkeit vom IT Team



Business Ziele

- Mehr Entscheidungsbefugnis für das Dokumenten Team
- Abschaffung manueller Dokumentenproduktion
- Raschere Dokumentbearbeitung
- Schnellere Abwicklung von Änderungen im Dokument
- Geringere Lagerkosten und Reduktion von vorgedruckten Formularen

Funktionelle Anforderungen

- Vorlagenkonvertierung und -erstellung
- Hochvolumige und Hochgeschwindigkeits-Dokumentengenerierung
- Eingliederung von Dokumentenlogik und Workflows
- Kontrolle über die erzeugten Dokumente
- Sprach- und rechtliche Varianten
- Dezentraler Output - Druck und PDF

Die Zukunft

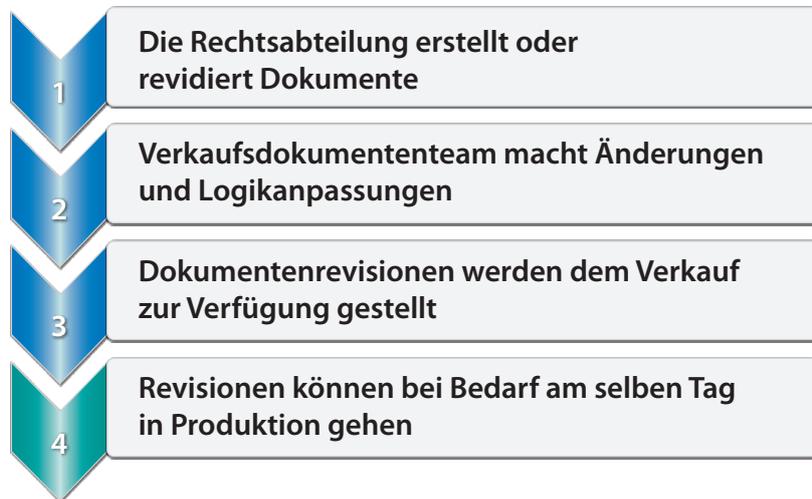
Das erfolgreiche Wyndham Verkaufsdokumentensystem führte auch zu Vorteilen für andere Geschäftsgruppen wie den Besitzrecht Services. Mittels gemeinsam genutzter Vorlagen, welche die Benutzer ohne Hilfe der IT Abteilung warten können, verwaltet Wyndham Applikationsbibliotheken mit 1.100 Dokumentvorlagen und 450 Moduldateien sehr effizient. Das flexible Workflow-Set-up unterstützt die automatisierte Dokumentenbearbeitung.

Die neue Papyrus Besitzrecht Applikation verringert die Mainframeabhängigkeit und macht gleichzeitig eine minutschnelle Dokumentmodifizierung sowie eine effiziente Dokumentenerstellung für die On-demand- und Batchproduktion möglich.

Einhaltung von Gesetzesvorgaben für Ferienwohnungen

Um die Genehmigung und Lizenz aufrecht zu erhalten, seine Produkte verkaufen und vermarkten zu können, muss Wyndham gesetzlichen Vorgaben der entsprechenden internationalen und US-Amerikanischen Aufsichtsbehörden einhalten. Viele dieser Aufsichtsbehörden haben spezifische Anforderungen, die spezielle Dokumente oder zusätzliche Sprachen in existierenden Dokumenten erfordern und Stich-tage und Strafen für Non-Compliance festlegen.

Um diese Kriterien zu erfüllen, musste Wyndham den 4 - 6 wöchigen Zyklus für Dokumentenänderungen reduzieren. Indem das Dokumententeam flexibel die Dokumente direkt ohne IT anpassen kann, wurde dieses Ziel erreicht.



Wyndham benutzt Papyrus, um 60 stark regulierte Verkaufsdokumentarten nun in 4 Schritten anstatt wie vorher in 7 Schritten zu erstellen.

Auswirkungen für den Salesbereich

Das von Wyndham zuvor genutzte System der manuellen Dokumentenbearbeitung verwendete noch Druckdurchschläge. Es mussten pro Geschäftsabschluss 20-30 Dokumente ausgedruckt werden und die Bearbeitung eines Vertrages dauerte 45 bis 60 Minuten. Der Einsatz von Papyrus und seinem elektronischen Dokumentendesign, der On-demand Dokumentenerstellung, dem PDF-Output und integriertem dezentralen Druckmanagement half zahlreiche „verdeckte“ Kosten, verursacht durch langsame Produktion, Fehler, nicht mehr aktueller Formulare und die Ablage, zu reduzieren.

Mit dem auf Papyrus basierenden Dokumentensystem konnte das internationale Verkaufsdokumententeam nicht nur an Schnelligkeit und Effizienz, sondern auch an Genauigkeit, Kontrolle und Flexibilität in der Erstellung, Wartung, Produktion und dem lokalen Ausdruck von korrekten Dokumenten, zum richtigen Zeitpunkt und für jedes Büro punkten.

Papyrus Produkte bei Wyndham

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus Client
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Server/PDF, E-mail und PCL
- OverView AFP Designer

Snapshot

- **Unternehmen:** Wyndham Vacation Ownership
- **Business Herausforderung:** Von Business-Anwendern gesteuertes Dokument Management System
- **Ziele:** Effizienz, Genauigkeit, Kontrolle, Flexibilität, Compliance
- **Integration:** Windows, VMWare, Cendant
- **Lösung:** Papyrus Document System 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. #29-01
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: +39-0125-6455-50

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
T: +45 8827 6171

Deutschland

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf

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