

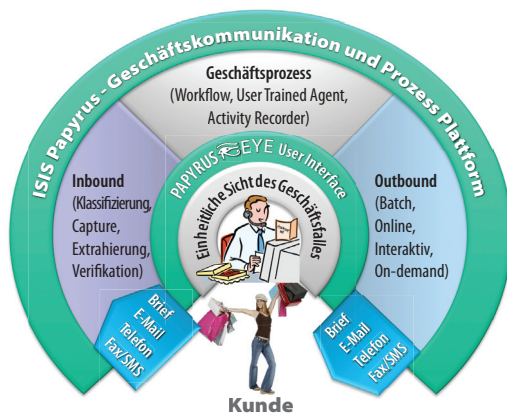
## Zielorientierte Geschäftsvorfallbearbeitung als Produktivitätsfaktor

### Papyrus Business Application Frameworks

als Grundlage für ein effizientes Geschäftsprozessmanagement ermöglichen einen raschen kostensparenden Einstieg in eine voll automatisierte Geschäftsvorfallbearbeitung.

### Die Zielerfüllung des Geschäftsvorfalles

wird mit Papyrus für kollaboratives Geschäftsvorfallmanagement als eine integrierte Gesamtlösung, die Daten, Geschäftsprozesse mit Geschäftsregeln, Content Management und Kunden Korrespondenz in einer Plattform vereint, sichergestellt. Zustandsgesteuerte Verarbeitung sowie Geschäftsregeln stellen die Zielerfüllung des Geschäftsvorfalles sicher.



### Ein kompletter Überblick der Arbeitsschritte

und Geschäftsprozesse inklusive Fristen, Dokumente, Verträge und jeglicher Korrespondenz stellt sicher, dass entscheidende Informationen zu jeder Zeit verfügbar sind und für das Management relevante Informationen jederzeit abgerufen werden können. Damit wird ein Einhalten der Terminplanungen und das Erreichen der strategischen Zielsetzungen sichergestellt. Mit Papyrus können Sie Ihre Geschäftsprozesse und den Workflow automatisieren als auch die Arbeitsweise überprüfen und damit höhere Effizienz und Effektivität bei den Arbeitsprozeduren erreichen.

### Beispiel Schadenfallbearbeitung

Effiziente Geschäftsvorfallbearbeitung bei der Abwicklung von Schadensansprüchen hat marktrelevante Bedeutung. Vor allem in der Steuerung von internen Prozessen sehen Experten erheblichen Verbesserungsbedarf. Studien belegen weiters dass  $\frac{3}{4}$  der Schäden manuell anhand von

Papierakten bearbeitet wird. Das Management eines typischen Falls ist oft ein komplexer Prozess zu dem viele verschiedene Informationen nötig sind wie ein Audio-, Video File, digitalisierte Formulare und Dokumente als auch E-Mails.

### Automatisierung der Prozesse

Papyrus Business Application Frameworks ermöglichen den Unternehmen die internen Prozesse zu automatisieren. Die Organisation kann über viele Ebenen, Abteilungen, Lokationen und Agenturen hinweg Informationen analysieren und gemeinsam nutzen. Durch die klare Übersicht des Geschäftsfalles wird ein verbesserter Service für interne Mitarbeiter und Abteilungen, für externe Kunden, Unternehmen und Geschäftspartner erreicht und die verfügbaren Ressourcen werden besser genutzt.

### Kollaboratives Arbeiten

Transparenz und Effizienz wird durch kollaboratives Geschäftsvorfallmanagement (Papyrus Case Management), welches alle benötigten Informationen für den Innen- und Aussendienst liefert, gesteigert. Zwei zentrale Erfolgsfaktoren sind dabei die Optimierung der Bearbeitungsprozesse basierend auf Geschäftsregeln und die Integration der eingehenden und ausgehenden Geschäftskorrespondenz inklusive der elektronischen Einbindung der Partner in einen effizienten Gesamtprozess.

### Servicequalität erhöhen und Kosten einsparen

Die kostensparende Abwicklung eines Geschäftsfalles und damit die Servicequalität und Geschwindigkeit gegenüber den Kunden und Geschäftspartnern kann deutlich erhöht werden. Durch den Übergang von der papiergestützten zur elektronischen Kommunikation lassen sich die Sach- und Druckkosten nachhaltig reduzieren.

## INVESTITIONSSCHUTZ

Jedes Business Application Framework verwendet die integrierte Papyrus Communication und Process Plattform mit den Papyrus Standard Software Komponenten. Dies spart nicht nur Softwarekosten sondern hat auch den Vorteil der nahtlosen Integration mit anderen Business Anwendungen wie CRM, Kunden Call-Center, Kampagnen Management, Vertragsmanagement. Sie alle benutzen das integrierte Multi-Kanal Output Management, die Korrespondenz- und Capture Funktionen eingehender und ausgehender Kundenpost.

## So funktioniert's – Geschäftsvorfallbearbeitung mit Papyrus

- Verteiltes Scannen und Klassifizierung der eingehenden Post (z.B. Schadensmeldung)
- Eingehende und ausgehende Dokumente inklusive Webforms, E-Mails, Fotos, Juristische Dokumente und Berichte in einer virtuellen integrierten Geschäftsfalldatei speichern
- Ganzheitliche Übersicht zur Fallbearbeitung (Aktivitäten, Kalender, Todo's, Checklisten)
- Geschäftsprozess (i.e. Schadensprozess) Optimierung mit Anwendung von Geschäftsregeln
- Integrierte Briefschreibung wie Anschreiben, Kündigungsschreiben, Schadensmeldungen, als Browser- oder Fat Client Anwendung für Mitarbeiter, Vertreter, Geschäftspartner und Kunden
- Effizientes zentrales Output Management und Archivierung
- Integrierte Benutzer Autorisierung, Auditing, Change Management, Digitale Signatur, Versionierung, Historienmanagement.

## Top Sicherheitsstandards garantiert:

Diese hoch skalierbare Lösung erfüllt alle Sicherheitsstandards für die Benutzerautorisierung inklusive Freigabeverfahren und dem Auditing/Reporting für Kundenanalysen. Somit kann jederzeit nachverfolgt werden wer wann welche Entscheidung warum getroffen hat. Das Einhalten gesetzlicher und betrieblicher Vorgaben sind im Prozessablauf der Geschäftsvorfallbearbeitung integriert gelöst. Automatisches aufmerksam machen für sofortiges reagieren in kritischen Fällen und die dynamische Zuordnung von Aufgaben an verfügbare Mitarbeiter unter Berücksichtigung von Fähigkeiten und Priorität werden im Prozess definiert.

## Besonderheiten auf einen Blick

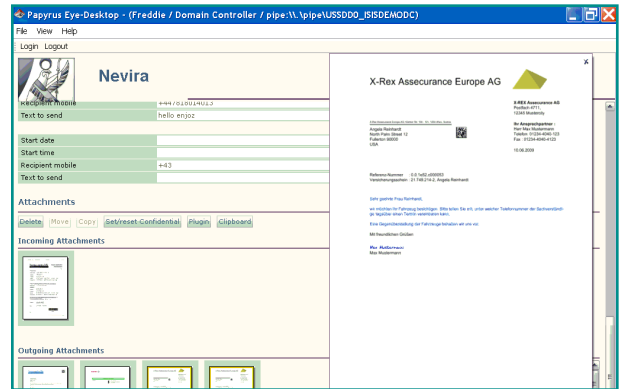
- Zustandsgesteuerte Verarbeitung (state und event)
- Liefert den kompletten Überblick aller Arbeitsschritte
- Steuert Effektivität bei den Arbeitsprozeduren
- Freigabe, Auditing, Reporting und Einhaltung gesetzlicher Regeln integriert im System
- Einfach definierbare GUI für jede Sprache mit automatischer Verteilung im Web und Desktop
- Nahtlose Integration mit den Fachanwendungen
- Integrierte Textverarbeitung / Briefschreibung
- Alle zum Fall gehörenden Informationen sind konsolidiert verfügbar
- Kollaboratives Arbeiten der Organisation über alle Abteilungen, Partner, Makler, Kunden hinweg
- Output Management von Druck bis Archiv

## Papyrus Standardsoftware ist die Basis für alle Application Frameworks

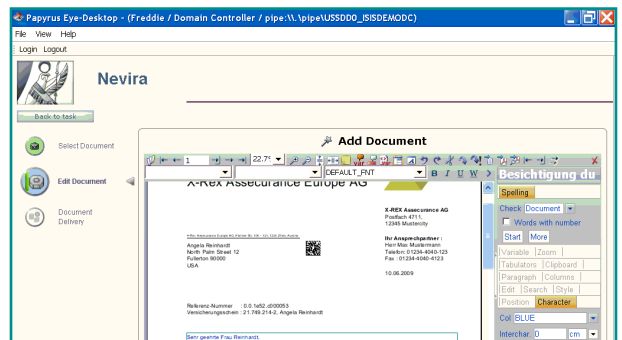
- Papyrus Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC Formatter
- Papyrus Desktop und Client
- Papyrus WebPortal
- Papyrus Adapter und Typemanager
- Papyrus Druck Server und PrintPool
- Papyrus WebArchive

## Papyrus Business Application Frameworks

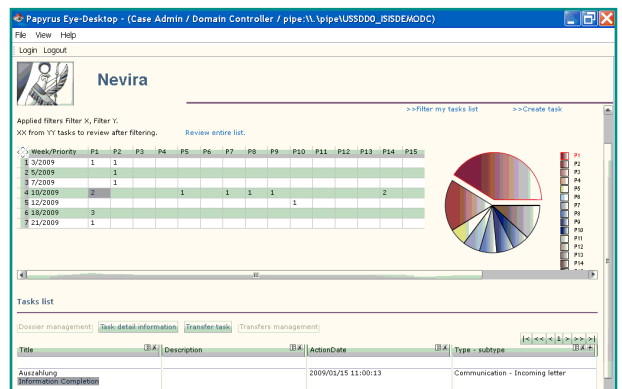
- Kontoeröffnung
- Schadensfallbearbeitung
- Claims Management
- Vertrags Management
- Customer Response Management
- Kampagnen Management
- Geschäftskorrespondenz
- Automated Document Factory



Papyrus EYE Geschäftsvorfallbearbeitung - Anzeige eingehender und ausgehender Kommunikation inklusive Checkboxliste



Papyrus EYE Geschäftsvorfallbearbeitung - Briefschreibung



Papyrus EYE Geschäftsvorfallbearbeitung - Administrator Übersicht

### Internationale Zentrale/Österreich

ISIS Marketing Service GmbH  
Alter Wienerweg 12  
A-2344 Maria Enzersdorf  
T: +43-2236-27551  
F: +43-2236-21081

### US Zentrale

ISIS Papyrus America, Inc.  
301 Bank St.  
Southlake, TX 76092  
T: 817-416-2345  
F: 817-416-1223

### Asia-Pacific 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

info@isis-papyrus.com

www.isis-papyrus.com