

Vereinfachtes Dokumenten-management durch Zusammenführung auf eine Plattform

Der vollständige Dokumentenworkflow neu organisiert mit der Papyrus Geschäftskorrespondenzlösung

Das Unternehmen

Gegründet in 1986, Groupama Ungarn ist ein Anbieter der Allgemeinen Versicherung und eine Tochtergesellschaft von Groupama Group - eines französischen Sachversicherers mit über 100 Jahre langer Unternehmensgeschichte. Groupama ist in 11 Ländern, hauptsächlich in Europa, tätig. Außerhalb von Frankreich beschäftigt das Unternehmen ca. 7.800 Mitarbeiter und betreut 6 Millionen Kunden. Ungarn ist eines der wichtigsten Märkte des Unternehmens, mit Groupama Ungarn als viertgrößtem Sachversicherer mit jährlichen Prämieinnahmen von 316 Millionen Euro.

Die Herausforderung

Die Groupama Group ist ein börsennotiertes Unternehmen und führt regelmäßige Audits bei seinen Tochtergesellschaften durch, um die höchsten Ansprüche auf die Geschäftstätigkeit zu gewährleisten. Die Prüfung bei Groupama Ungarn resultierte mit der Empfehlung, das gesamte Management von Geschäftsdokumenten (Content Management, Batch und On-Demand-Produktion) intern zu verwalten, um Abhängigkeiten von anderen, staatlich kontrollierten Unternehmen zu reduzieren. Die folgenden Empfehlungen mussten erfüllt werden:

- Modernisierung von Content & Change Management
- Sicherstellung der Rechenschaftspflicht
- Verbesserung der Rückverfolgbarkeit
- Gewährleistung der Überprüfbarkeit

Die Lösung

Das Unternehmen entschied sich für die Papyrus Geschäftskorrespondenz- und Automated Document Factory-Lösungen und strukturierte den vollständigen Lebenszyklus der Geschäftsdokumente für das gesamte Content Management und Dokumentenproduktion auf einer einzigen Plattform um Papyrus herum.

Zum Einstieg wurde ein internes Workflow-Modernisierungsprojekt für die On-Demand-Dokumentenerstellung gewählt. Die bestehende Oracle Workflow Suite, die von Groupama Versicherungsangestellten als Front-End-Anwendung für die Briefschreibung genutzt wird, wurde über die bereits vorhandene ESB-Middleware via Web Services mit der Papyrus Geschäftskorrespondenzlösung integriert.



Business Ziele

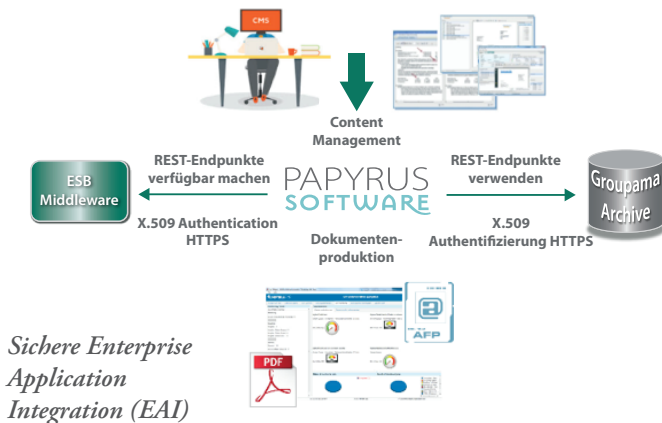
- Modernisierung von Content & Change Management
- Sicherstellung der Rechenschaftspflicht
- Verbesserung der Rückverfolgbarkeit
- Gewährleistung der Überprüfbarkeit
- Vereinfachte Vorlagenerstellung und -Verwaltung
- Reduzierte Abhängigkeit von externen IT-Services

Funktionelle Anforderungen

- Integrierte Verwaltung von Dokumentenvorlagen
- On-Demand-Dokumentenerstellung von PDF und AFP für den Druck
- Papyrus Dokumentenpool für kurzfristige Anforderungen des Output Managements
- Anbindung an das Workflow BPM System und das bestehende Archiv von Groupama über Papyrus Message Adapter (REST)
- Anbindung an das Active Directory-System von Groupama
- Single Sign-On mit Kerberos

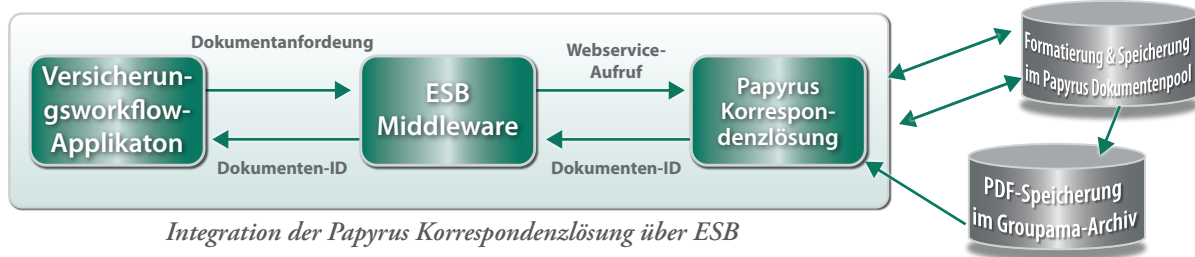
Sichere Integration über Web Services

Papyrus liefert sichere Integration mit der sich kontinuierlich ändernden IT-Umgebung des Unternehmens. Frontend-Benutzer und Backend-Systeme werden via Web Services mit X.509 Zertifikatauthentifizierung über verschlüsselte Verbindungen angeschlossen. Nur Anwendungen mit einem gültigen kryptografischen Schlüssel können eine Verbindung zum Papyrus herstellen.



Schneller Zugriff auf Kurzzeit-Dokumente mittels Papyrus Dokumentenpool

Die Lösung archiviert alle Dokumente langfristig im bestehenden Archiv von Groupama, doch bestimmte Dokumente, wie individuelle Angebotsbriefe, müssen zum schnellen Nachdruck und Bündelung in AFP-Dateien eine Zeitlang im System verfügbar bleiben. Diese Dokumente werden deswegen kurzzeitig - bis zu einem Jahr - im Papyrus Dokumentenpool als Teil des Papyrus Output Management gespeichert.

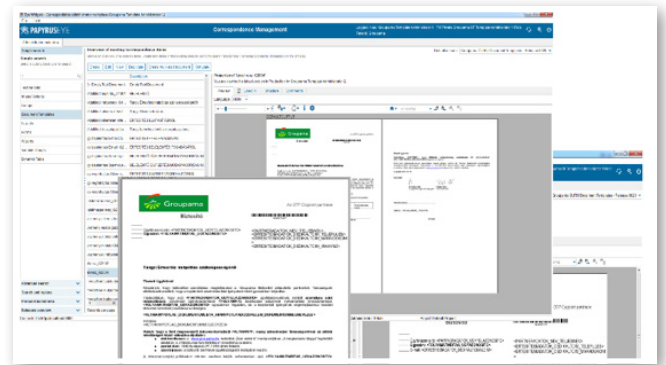


Papyrus Produkte bei Groupama

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Dokumentenpool
- Papyrus PrinterDriver
- Papyrus Server HTTPS
- Papyrus Adapter/LDAP

Effizientes Vorlagen- & Content Management

Mit Papyrus ist es Groupama gelungen, Kosten im Zusammenhang mit der Verwaltung von Inhalten und Vorlagen deutlich zu reduzieren. Das Unternehmen kann mit der neuen Lösung seine mehrsprachige Dokumentenvorlagen und Kommunikationsinhalte in eigenen Fachabteilungen verwalten, anstatt sich auf Drittanbieter und komplexe Workflows mit Microsoft Word-Dateien und handgeschriebenen Informationen zu verlassen.



Vorlagen- und Content Management

Die Zukunft

Als nächstes wird eine Umstellung der Batch-Produktion von Versicherungsdokumenten auf Papyrus geplant. Dadurch sollten folgende Ziele erreicht werden:

- Vereinfachte Vorlagenerstellung und -Änderung
 - 360-Grad-Sicht auf die gesamte Kundenkommunikation
 - Reduktion von Versandkosten durch Bündelung
 - Vollständiges Management des Dokumentenlebenszyklus
- In weiterer Folge plant Groupama eine Erweiterung der Lösung mit der Papyrus Capture Technologie für die Integration der eingehenden Kommunikation.

Snapshot

- **Unternehmen:** Groupama Biztosító Zrt
- **Business Herausforderung:** Content Management und Online, Ad-hoc-Produktion von Geschäftsdokumenten
- **Integration:** Anbindung von Oracle E-Business Suite (Oracle Workflow) via Web Services (REST) über die ESB (Enterprise Service Bus) Middleware, Integration mit MS Active Directory über Papyrus Adapter/LDAP für die rollenbasierte Zugangskontrolle
- **Lösung:** Die Papyrus Plattform mit den Geschäftskorrespondenz- und Automated Document Factory-Lösungen