

# TECHNOLOGY INNOVATION

<ISIS Papyrus>



**Escape**  
the Complexity!

ISIS Papyrus 呈現給您 IT 整合的新途徑：

- ▶ 業務流程管理(BPM)和業務通訊的完全解決方案
- ▶ 整合的安全性概念
- ▶ 自我學習人工智慧系統
- ▶ 複雜的IT專案已成過去

# 擺脫複雜性！

ISIS Papyrus呈現給您IT整合的新途徑

SOA(服務導向架構)、Java和XML是否能簡化IT作業，使其更貼近一般使用者？其後的輸出管理解決方案是否能更容易、更緊密地整合到業務流程，成為顧客導向業務通訊中的重要連繫管道？ISIS Papyrus執行長 Annemarie Pucher說：「不能。」隨著這些新流行術語的技術發展，專案複雜度及前置時間也不斷激增。但是過去五年來，ISIS Papyrus以 Papyrus Objects提供了更實用的解決方案。

業務流程和業務通訊不僅是相關的議題，其實本質上是相同的東西。業務通訊在公司內部進行，也同時與外部世界相通，而且總會連結到一個業務流程。一份文件、一個選單、一個註解說明、一個注意事項、一筆資料記錄、一個html網站、一個Flash簡介、一封電子郵件或甚至語音郵件中的一段訊息，這些都是業務通訊的呈現方式。

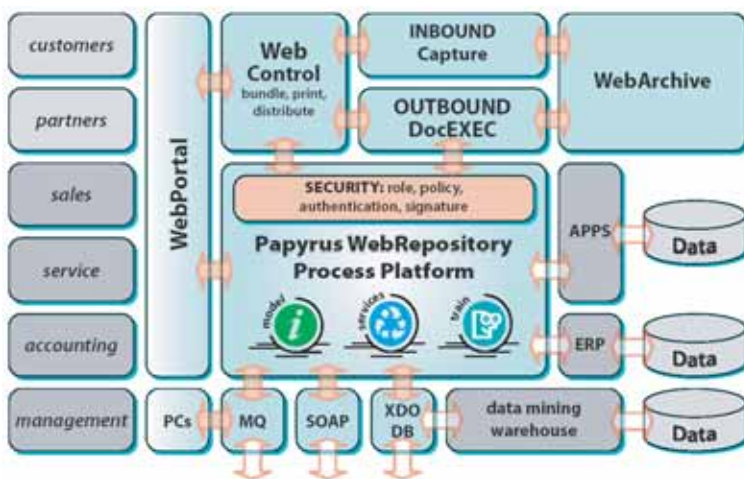
**業務通訊在公司內部進行，也同時與外部世界相通，而且總會連結到一個業務流程。**

這解釋了為何想要以一個簡化的流程圖來做完善的整合是行不通的，因為每個流程都必須以程式寫死在系統中，然後不斷用JAVA或XML來增補。要建立條理連貫的顧客服務環境，唯一的方法就是在狀態引擎中定義所有的流程元件，並使其能以「事件」的型式、跨越應用與流程的界限而互動。

為了達成這個目標，五年前ISIS Papyrus就開始建議來往文件管理的整合。如今，這個想法被ECM(企業內容管理)業界抄襲，並錯誤地宣傳為「簡單」的SOA、Java和XML應用。然而，SOA(服務導向架構)不過是一個概念，而Java和XML不過是創造那些已定義、僵硬的應用軟體的高風險IT專案所使用的程式語言而已。其中仍缺少強大的整合技術，讓使用者能以自己的方式來建構並擴展自己的解決方案。

## ■ 業務流程管理(BPM)和業務通訊的完全解決方案

Papyrus WebRepository是所有ISIS Papyrus解決方案的起點。當大多數的SOA廠商放棄建立真正的貯藏庫，嘗試整合第三方的產品時，Papyrus Objects平台以核心的貯藏庫為中心來建立，貯藏庫做為基礎的平台元件。



Papyrus WebRepository扮演中央核心的角色，將不同的應用軟體、界面與作業系統緊密整合。

Papyrus WebRepository扮演中央核心的角色，將應用軟體、界面與作業系統緊密整合。專案並非由貯藏庫外部管理，而是由內部一步步的流程來管理。在發展和製造之間傳統的明顯界線，已經演變成了平行發展的環境，並且需要一個全新的方式來維護系統的整合性與安全性。Papyrus的概念不需要Java或其他程式語言的程式設計。Java當然可以用來撰寫標準軟體的程式，但無法寫出「靈活」的應用軟體和流程。

一個像Papyrus Objects這樣的系統，需要無限的延展性，為此，它使用了專利的物件導向分派交易，將無限數量的伺服器及個人電腦整合成為一個同質的系統。

Papyrus WebRepository提供一個簡易的方法，也就是運用圖形使用者界面來產出及分派可重覆利用的規則與決策樹。要整合從外部資料庫系統或界面輸入的資料時，不需要撰寫程式，只需要輕鬆定義一次Papyrus的介接器(Adapter)即可。這些定義可以「拖放」的方式套用到任何被授權包含SOA相容界面的流程或文件。

## ■ 整合的安全性概念

Papyrus提出了一個不需要透過額外的外部解決方案或整合力量來實現的安全性概念。Papyrus是一個完善地定義使用者角色及權限的系統，捍衛著所有的流程、文件和資料。使用者登入時即進行身份認證，也可選擇以SmartCard或指紋辨識技術來加強認證。文件和流程可加上數位簽章，方便隨後的稽核工作。

強大的版本控制系統可讓文件與流程持續動態發展，以適時地符合使用者及市場需求。Papyrus WebRepository管理著一個元件庫，確保在所有應用軟體中，文件區塊，如文字、規則和圖像，的再利用是安全並受管制的。變更過的文件區塊，在事先定義的時間點，於所有出現的應用軟體中，以新版本的方式啟用。

所有已定案的流程以及其來往文件都會安全地儲存在Papyrus WebArchive中，若需要時也會加上電子簽章。所有在Papyrus WebRepository中管理的應用軟體可以在任何作業系統中，包括z/OS、Windows、Unix和Linux，明確地使用並製作、分派文件。

Papyrus WebRepository還有一項獨特的創新功能，就是使用者訓練人工智慧精靈(美國專利申請中)。這個由ISIS Papyrus發展的自我學習軟體元件，會直覺地學習使用者在處理業務案件時的行為。相反地，傳統的業務流程管理解決方案需要費時的流程分析、設計、模擬、部署、監督和微調。

## 革新的動機

「Papyrus WebRepository將如惡夢般的無條理通訊基礎結構，轉變成一致而協調的元件，且不再需要複雜而高成本的專案來完成。」



ISIS Papyrus執行長  
Annemarie Pucher

## ■ 自我學習系統

舉例來說，人工智慧精靈(使用者訓練代理程式)會觀察某個業務案件中的使用者互動行為來學習，像是某個使用者角色以重覆發生的步驟來處理某份文件。結果人工智慧精靈會適應預設的系統行為，並且在觀察到重覆達一定次數後，就會自動執行該流程。

## 完善定義地使用者角色及權限的機制捍衛著所有的流程、文件和資料。

這不僅是簡單的使用者活動記錄，而是非常強大的模式辨識技術，且與人類學習非常相似。從這個學習過程中，人工智慧精靈可以推測出，某種使用者類型在相同情況下會重覆的行為。這大大地減少了流程分析的功夫，原因是透過Papyrus的人工智慧系統，類似的流程只需要定義牽涉到的元件，而不用定義實際的流程。

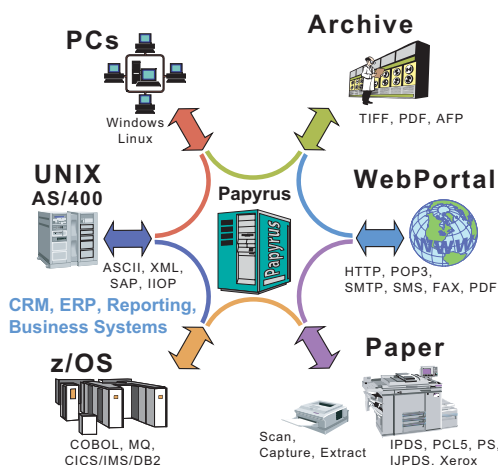
## ■ 複雜專案已成過去

Papyrus的1000多個客戶中，有100多個利用了Papyrus WebRepository中央管理流程的龐大潛力，將通信、接收的郵件、存檔及流程從高維護需求的第三方系統轉移過來。Papyrus WebRepository將如惡夢般的無條理通訊基礎結構，轉變成一致而協調的元件，且不再需要複雜而高成本的專案來完成。

由於牽涉到人工互動，Papyrus專案還是需要時間完成。雖然如此，其花費的時間和成本僅是傳統方式所需的一小部分而已。

每個Papyrus專案最後總是能確切符合所有的使用者需求，也比任何Java/XML應用程式 — 不論是否為服務導向架構 — 更容易維護，以符合日新月異的現實需求。

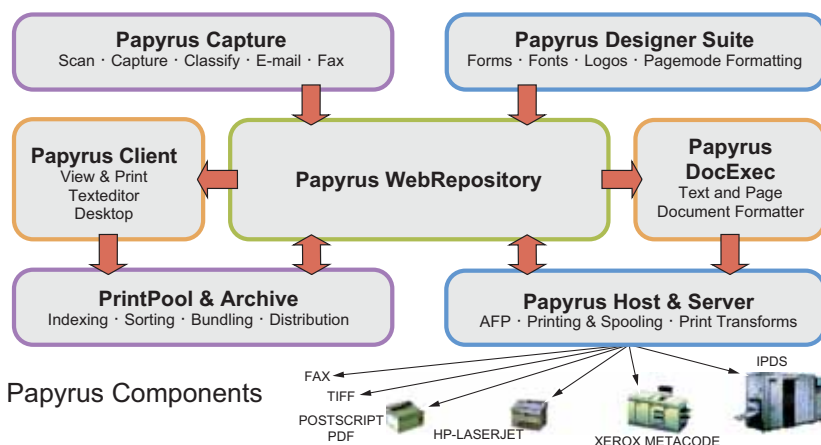
# 一個全方位、具延展性的解決方案 — 文件應用的集中管理，跨越網路、用戶端/伺服器 和主機環境的列印與輸出作業



## Papyrus文件架構

- 自動文件工廠
- 企業應用整合
- 企業輸出管理
- 企業控制管理
- 業務程序管理
- 入口網站與網路應用
- 變更管理
- 通訊
- 活動管理
- 列印管理
- 擷取/分類/摘錄
- 電子郵件、傳真

企業可以定義、評估及管理 — 從集中的控制點做跨越複雜異質環境的輸出管理



2000個以上使用ISIS Papyrus的客戶代表：

### 金融業客戶

Citibank, Deutsche Bank, HFC bank, UBS, Credit Suisse, BNP, Capital One, Lloyd TSB

### 保險業客戶

Allianz, Generali, Thrivent, RAS, Great West Life, Sun Life, HBOS, Zürich, Hibernain

### 醫療業客戶

AXA, HUK, Empire Health Choice, Siemens Medical Systems, Sanitas, Hallesche

### 電信業客戶

Bell South, SwissCom, T-Mobile, Debitel, Orange, Singapore Telecom, Belgacom

### 公共機構客戶

EDS Department of Social Services, EDS Jobseeker, European Patent Office

### 製造業客戶

Avon Cosmetics, Bally Shoes, BASF, Canon, IKEA, Miele & Cie, Renault, Volkswagen

## ISIS服務地點

### International Headquarters, Austria

ISIS Information Systems GmbH  
ISIS Marketing Service GmbH  
ISIS Knowledge Systems GmbH  
Alter Wienerweg 12  
A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-27551-0  
F: +43-2236-21081  
E-mail: info@isis-papyrus.com

### US Headquarters

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

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

### Asia-Pacific Headquarters

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

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

### England

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

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

### Germany

ISIS Papyrus Deutschland GmbH  
Heerdter Lohweg 81  
40549 Dusseldorf

T: +43-2236-27551-0  
F: +43-2236-21081

### Benelux

ISIS Papyrus Benelux  
Braine l'Alleud Parc de l'Alliance  
9, Boulevard de France, bat A  
1420 Braine l'Alleud

T: +32-2-352-8720  
F: +32-2-352-8802

### Italy

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

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

### France

ISIS Papyrus France SARL  
La Grande Arche Paroi Nord  
92044 Paris La Défense

T: +33-1-40903510  
F: +33-1-40903501

### Spain

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

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

### Taiwan

FUCO TECHNOLOGY  
景竣實業股份有限公司  
台北市內湖區潭美街585號1樓

T: +886-2-6616-0188  
F: +886-2-6615-9088

www.isis-papyrus.com