

# TECHNOLOGY INNOVATION

<ISIS Papyrus>



## Inside Papyrus WebRepository

**La plateforme de communication et de gestion  
des processus métier pour l'entreprise**

Bénéficiez de réels avantages à tous les niveaux de l'entreprise :

- ▶ Associez immédiatement du contenu et des processus métier pour de meilleures prises de décisions, dans des délais plus rapides, dans tous les départements
- ▶ Accentuez votre avantage concurrentiel grâce à une communication plus ciblée et un temps de mise sur le marché des nouveaux produits plus court
- ▶ Réduisez coûts et délais par une plus grande efficacité opérationnelle
- ▶ Adaptez facilement vos procédures aux contraintes légales de votre secteur

# La Plateforme Papyrus - une plateforme complète et unique

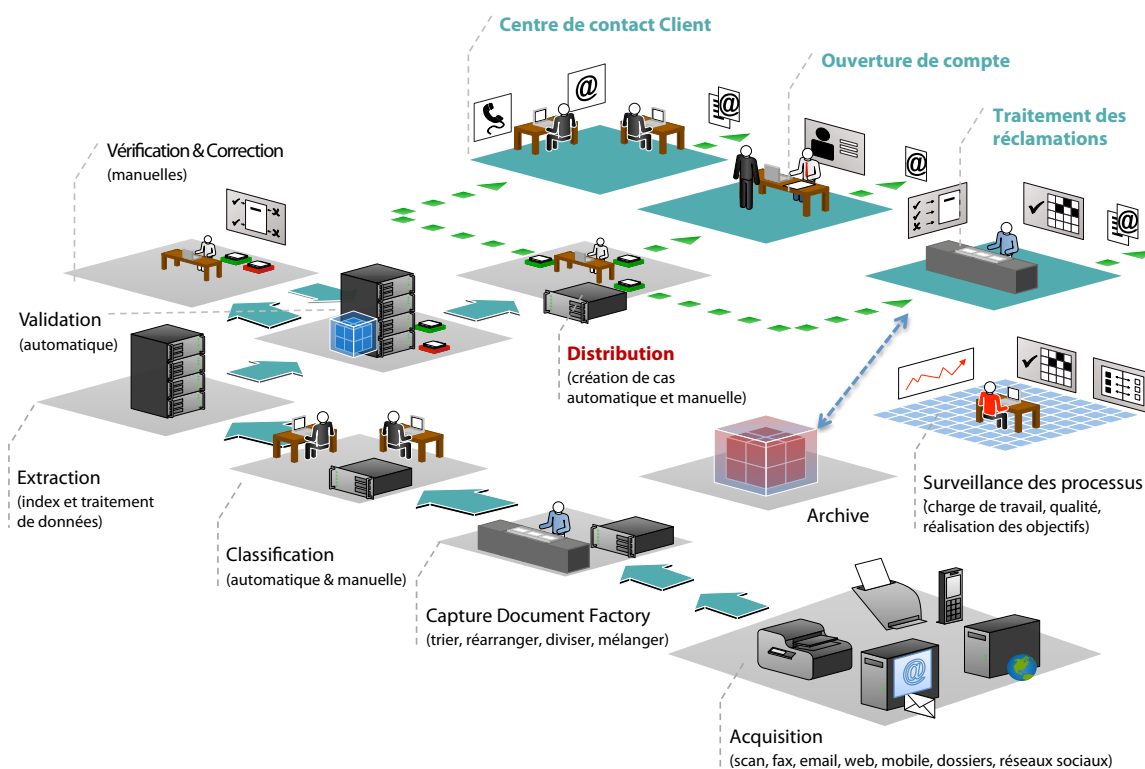
La plateforme de communication et de gestion des processus métier pour l'entreprise.

Elle intègre les aspects ECM (gestion de contenu), CRM (relation client) et BPM (gestion des processus métier) au sein d'une architecture standard orientée service (SOA). Elle permet de gérer les documents entrants et sortants et de fédérer les processus métier sur une seule plateforme, sans coder, ce qui permet à l'entreprise de préserver agilité et souplesse d'action.

## ■ Solution Papyrus pour la gestion du courrier entrant

La capture intelligente de données permet de lire rapidement le contenu : documents, emails, PDF, fax, Web, SMS et contenu mobile - d'extraire, interpréter les données et de les valider plus rapidement qu'un être humain. Elle élimine les goulots d'étranglement inhérents aux workflows manuels et à la gestion des documents physiques. Enfin, le transfert des données vers la solution d'archivage et dans la boîte de réception de l'employé concerné est immédiat.

Les résultats parlent d'eux-mêmes : taux d'extraction de 85% pour les documents non structurés et 99,9% pour les documents structurés, multilingues et multi-format. La solution permet de connecter les gens, les processus et les applications avec toutes les informations nécessaires à portée de main pour la bonne gestion d'un dossier.



## ■ La capture intelligente de données intégrée au workflow humain

Tout est géré par événements : acheminement du courrier multicanal à travers différentes étapes de classification, reconnaissance et extraction des données, mais aussi validation et distribution auprès des destinataires adéquats. Les capacités du workflow intégré et les facultés d'apprentissage de notre technologie de capture permettent au système de s'améliorer en continu pour de meilleurs résultats dans un cycle de temps réduit, à des coûts moindres et avec une optimisation du capital humain.

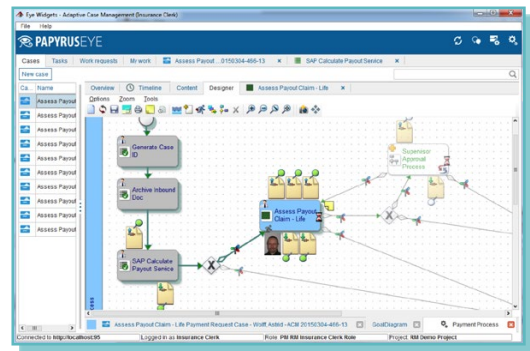
## Caractéristiques et avantages de la solution Capture :

- Chaque courrier reçu est perçu comme un événement entrant
- Le processus débute par l'extraction des données pertinentes d'un document structuré ou non
- Chaque nouveau message ouvre automatiquement un nouveau cas ou est acheminé vers un dossier existant
- Les utilisateurs métier autorisés peuvent ouvrir un nouveau cas manuellement
- La gestion de la réponse peut être totalement automatisée
- Archivage du cas complet, contenu et processus

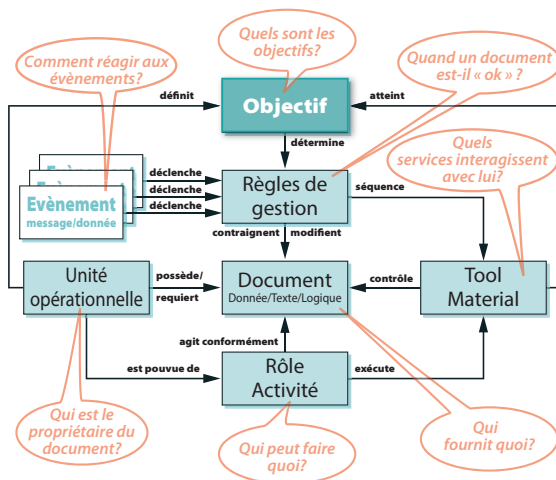
Le degré de satisfaction du client et l'optimisation des coûts pour l'entreprise dépendent de la bonne prise en charge du dossier. **Adaptive Case Management (ACM)** apporte gain de temps et de productivité en intégrant les processus, les règles et les documents avec les applications métier.

## ■ Gestion des processus métier avec Papyrus

Toutes les formes de communication : document, dialogue, post-it, email, message vocal, sont gérées par des processus métier. Le moteur de gestion des processus de Papyrus fonctionne sur la base «d'événements» et «d'états» pour éviter les problèmes liés aux activités parallèles et alléger la rigidité des procédures. Ce concept n'implique ni table de décision complexe, ni même de boucle d'attente d'événements. Les changements au niveau processus sont effectués dans le Desktop et sont stockés dans le référentiel central Papyrus WebRepository.



Exemple de cas - Qui a accepté la tâche ?



**Document = Contenu = Processus**

Bénéfices attendus :

- Moins de maintenance sur les processus métier – un événement imprévu ne peut pas invalider un processus
- Mise à jour automatique de tous les processus métier lors d'un changement au niveau de la machine à états ou d'un composant
- Développement Java non nécessaire
- Fenêtres de dialogue paramétrables sans programmation

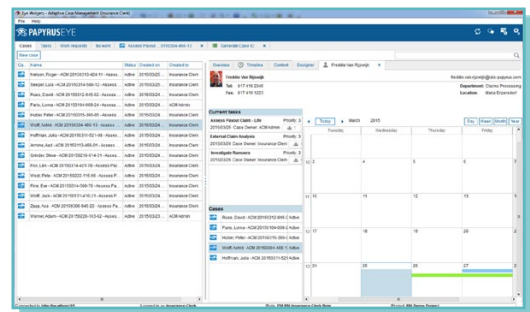
## ■ Rendre plus performants les ingénieurs de la connaissance

Une vue complète à 360° du client (état, contenu, tâches, documents, règles, processus) fournit une meilleure expérience client et permet aux ingénieurs de la connaissance de gagner en efficacité. A l'ère du numérique, ce sont les activités collaboratives, non routinières et centrées autour de la connaissance de l'employé qui doivent guider le travail - les exceptions sont alors la norme. Papyrus fournit une gamme de solutions métier intégrant tous types de processus : rigides, dynamiques et même non-structurés, guidés par des règles et l'arrivée de contenu ad-hoc.

Proposition de valeur d'ISIS Papyrus :

**Améliorer la qualité et la rapidité dans le traitement d'un cas**

- Travail collaboratif et gestion des tâches basée sur le profil de l'utilisateur
- Processus métier adaptatifs, orientés objectif et capables de gérer les exceptions
- Vue complète à 360° du client
- Une solution prête à l'emploi : ACM Framework Solution divise par deux les coûts et la durée des projets



Membres de l'équipe : Travail collaboratif

## ■ Cas d'utilisation typiques

**Les cas de demandes de services** impliquent des obligations contractuelles et un certain niveau de service. Ces cas mettent en œuvre un workflow et du contenu souvent lourds, mais si l'on parvient à avoir une vue globale, on ne perd plus de temps à rechercher des informations. Il s'ensuit une meilleure compréhension du client à coûts réduits.

**Les cas de gestion des incidents** ne sont pas prévisibles et demandent une collaboration importante. Ces cas contiennent de nombreuses données et les processus sont hautement spécifiques et contextuels (accident, catastrophe, maladie...).

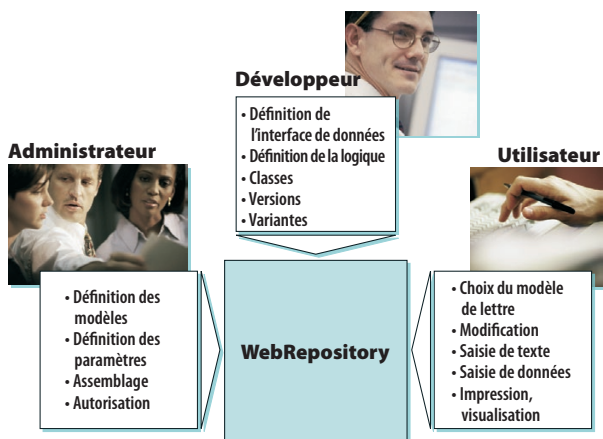
- Prise en charge d'un nouveau client
- Prise en charge de ressources humaines
- Gestion de projet
- Gestion de leads - de suspect à prospect puis client

# Conception intelligente de documents + Envoi multicanal + Responsabilisation des métiers

Les solutions prêtes à l'emploi Papyrus Framework garantissent une implémentation rapide. Elles permettent d'améliorer vos documents grâce à une conception sophistiquée et des mises en page intelligentes pour mieux répondre aux exigences actuelles de la communication numérique.

## ■ La solution Papyrus Correspondence Framework

Cohérence et réutilisation sont possibles grâce à la gestion centralisée de tous les composants documentaires au sein de WebRepository. Les développeurs peuvent utiliser un outil professionnel de développement tel que Papyrus Designer avec son interface graphique très élaborée. Les responsables métier, quant à eux, n'ont besoin d'aucune compétence technique pour utiliser la solution Papyrus Correspondence Framework.

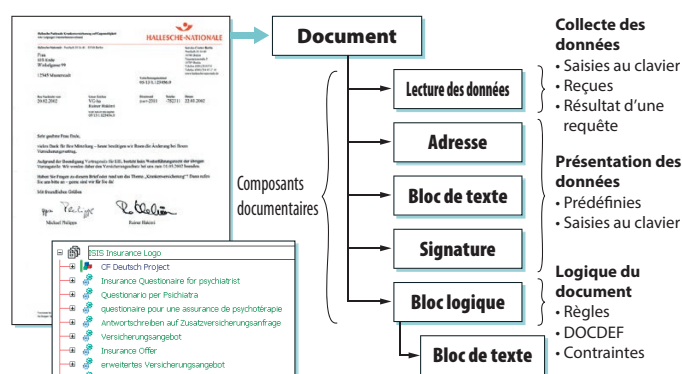


Papyrus Correspondence Framework permet aux administrateurs et utilisateurs finaux de mieux s'impliquer, soulageant ainsi le département IT. Les équipes métier peuvent elles-mêmes créer, gérer du contenu, des modèles et des ressources pour la production et l'envoi de documents, que ce soit en mode batch, en ligne, en interactif ou à la demande. Ces documents peuvent même être interactifs, et offrir des possibilités de suivi.

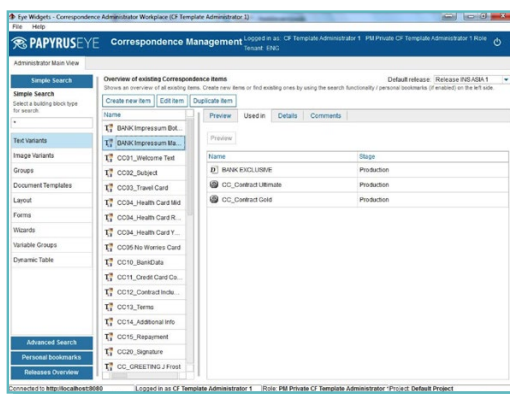
### Bénéfices attendus :

- Consolidation des documents sortants
- Responsabilisation des métiers
- Interactivité native
- Chaque document généré peut contenir des zones de texte interactives éditables par l'utilisateur final
- Une conception intelligente unique du document pour les documents batch/en ligne/interactifs /à la demande
- Rendu optimal pour chaque canal de sortie

## ■ Composition de documents à partir d'éléments réutilisables



Ce concept de réutilisation des composants documentaires (texte, graphiques, signatures, logique, données) au travers de multiples types de documents permet une conception rapide et efficace. Pour faciliter la maintenance, il est possible de voir immédiatement où le bloc est utilisé. Une recherche en mode expert est aussi disponible (taxonomie, auteur, heure de création, langue, etc.).

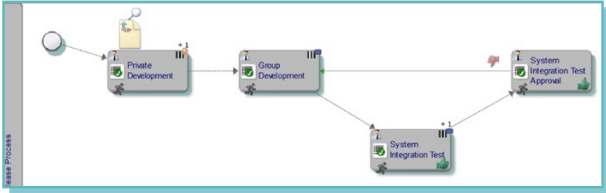


### Bénéfices attendus :

- Temps de création des modèles et formulaires grandement réduit grâce aux blocs réutilisables
- Charte graphique respectée
- Mise à jour d'un document plus rapide grâce à un seul changement dans le bloc réutilisable
- Fonction «utilisé dans» facilitant la maintenance des blocs réutilisables.

## Gestion des changements - contrôle des versions et validation

La gestion des changements applique les règles d'autorisation (LDAP) basées sur la version et la date de validité de chaque composant (ex : message marketing valable du/au). Grâce à un gestionnaire d'états très sophistiqué, l'agent électronique du système fait automatiquement passer le document d'un état à l'autre (développement privé/public, test, validation, production). Le versioning de tous les éléments garantit que la production dispose bien de la bonne version validée.



### Bénéfices attendus :

- Contrôle absolu des changements à chaque étape par le système
- Versioning et validation de toutes les ressources et blocs réutilisables assurant la qualité de la sortie sans erreur
- Optimisation du temps : chaque élément peut être développé, testé, validé et mis en production à une date programmée
- Un élément peut être activé automatiquement pour la production et désactivé à une date choisie

## Bibliothèque des ressources centralisée et gestion des polices et actifs numériques

Les polices de caractères de l'entreprise avec l'ensemble de leurs pages de codes et jeux de caractères utilisées dans les documents sont stockées dans une bibliothèque de ressources centralisée. Les utilisateurs peuvent uniquement utiliser celles qui leur ont été autorisées. Papyrus prend en charge les jeux de caractères mono-octet (SBCS - Allemand/Anglais/Français) et multi-octets (DBCS - Chinois, Japonais). Un document peut inclure plusieurs langues ou un même document peut être produit en différentes langues en utilisant le concept de variantes.

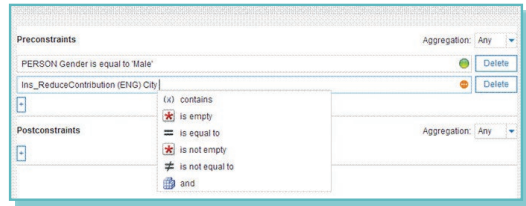


### Bénéfices attendus :

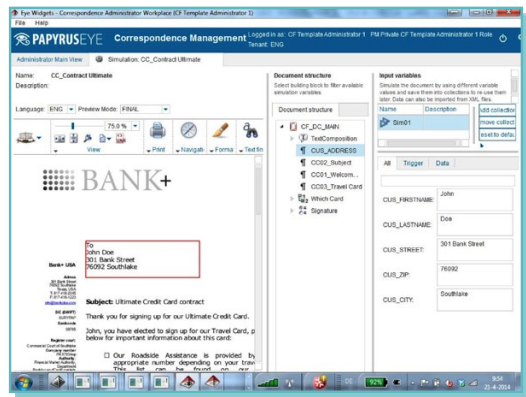
- Communiquer indépendamment de la langue
- Implémentation de différentes langues au sein d'un même document

## Édition de règles en langage naturel

Papyrus WebRepository stocke et gère toutes les règles métier qui peuvent agir sur un processus, une variable, le contenu ou la structure d'un document. Les utilisateurs métier peuvent définir et changer les règles métier en langage naturel.



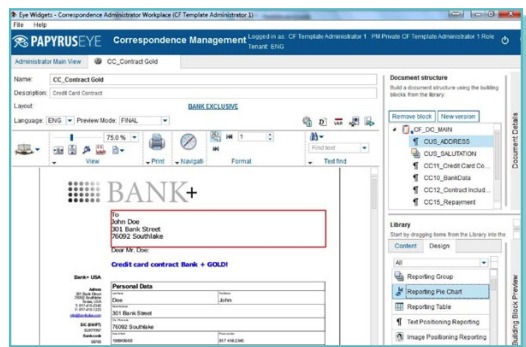
### Options de simulation pour tester les données et règles par l'équipe métier



### Bénéfices attendus :

- Pas de programmation pour les règles
- Intervention de l'IT pas nécessaire
- Déploiement des règles facilité
- Règles maintenues et modifiées centralement
- Simulation des règles avec les données et tests dans l'IHM

## Assemblage rapide de nouveaux modèles par les équipes métier



### Bénéfices attendus :

- Rapidité de création de documents par composition
- Documents métier hautement personnalisés
- Assemblage de lettre facilité ( WYSIWIG)
- Respect des standards de la société
- Conformité et exigences réglementaires respectées

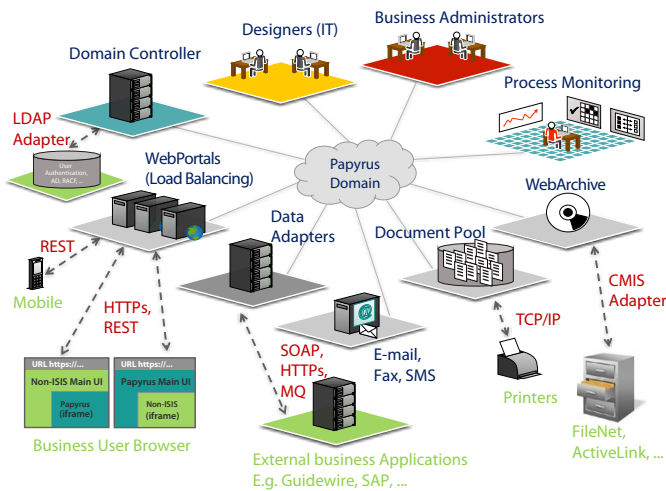
# Une plateforme aux fonctionnalités puissantes pour améliorer la productivité

Papyrus est conçu pour permettre à l'entreprise d'implémenter des solutions métier distribuées orientées objet.

## ■ Déploiement : distribution automatique des ressources et des logiciels

La Plateforme Papyrus est un système distribué basé sur une architecture peer-to-peer qui permet de définir autant de nœuds que nécessaire.

Ces nœuds utilisent tous le même code pour leur noyau, quel que soit le système d'exploitation. Ils sont gérés et déployés à partir de Papyrus WebRepository qui gère aussi les sécurités d'accès (bibliothèque de profils utilisateurs et de politiques d'accès) et les ressources documentaires. Quand un utilisateur se connecte, seules les informations auxquelles il a accès lui sont présentées.



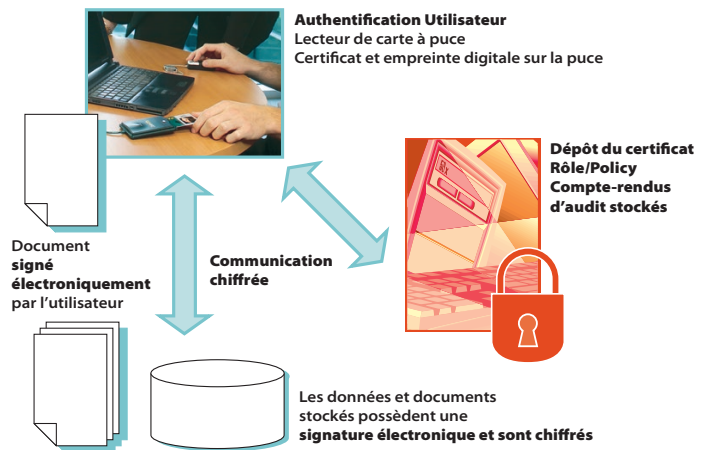
L'illustration montre une architecture distribuée à travers différents systèmes ce qui est relativement courant dans les moyennes et grandes entreprises.

## Bénéfices attendus :

- Capacités peer-to-peer puissantes
- Scalabilité complète pour des milliers d'utilisateurs
- Informations, données et documents facilement partagés via Internet
- Le modèle de sécurité de Papyrus empêche l'utilisation abusive de ce puissant système ouvert
- Tolérance aux pannes
- Indépendance du système d'exploitation

## ■ Sécurité : gestion des accès utilisateurs, journal d'audit et signature numérique

Aujourd'hui, la sécurité est bien souvent gérée à l'extérieur des logiciels et mise en place à posteriori. La sécurité doit être une fonction à part entière de l'application. Les fonctions de gestion des droits d'accès et d'audit sont incluses dans Papyrus WebRepository au même titre que la gestion hiérarchisée des profils utilisateurs, les opérations de contrôle, la signature électronique, le chiffrement des données et l'authentification.



## Bénéfices attendus :

- Politiques d'accès utilisateur centralisées pour les entreprises pour répondre aux exigences de conformité (HIPAA, European Data Protection Directive)
- Définition centralisée des règles de sécurité
- Lecture des informations utilisateurs via LDAP
- Conformité totale pour toutes les communications métier

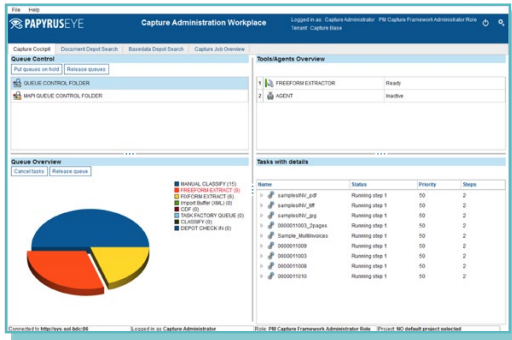
## ■ Audit

L'audit peut être réalisé en temps réel en fonction de règles ou a posteriori par une vérification des tâches de processus archivées.

Date	User and Node	Action/Object	Attributes
2011-05-08 00:00:16.680	User Admin Agent Node: 1	Objectname: 'All_Annual_Report' Object ID: 1.1.21444.83000019 Action(s): Attribute(s) changed	AuthenticatedFrom Account: 0.0.21444.83000019 to Account: 1.1.21444.83000019 Event From: 0.0.21444.83000019 to 1.1.21444.83000019 ModifiedFrom From 4 to 5 ModifiedFrom 2011/05/08 09:57:58 to 2011/05/08 09:57:58 ModifiedCount From 1 to 4 ReportDate From 1 to 4 ReportDate From 1 to 1 ReportDate From 0.0.21444.83000019 to Account: 0.0.21444.83000019 AuthenticatedFrom Account: 1.1.21444.83000019 to Account: 0.0.21444.83000019 Event From: 1.1.21444.83000019 to 0.0.21444.83000019 ModifiedFrom From 7 to 8 ModifiedFrom 2011/05/08 09:57:58 to Account: 1.1.21444.83000019 AuthenticatedFrom Account: 0.0.21444.83000019 to Account: 1.1.21444.83000019 Event From: 0.0.21444.83000019 to 1.1.21444.83000019 ModifiedFrom From 2.2.0.0 to 2.2.0.0.1.0.0 ProcessName From ClientConnection to ClientConnection
2011-05-08 00:00:16.739	User Admin Agent Node: 1	Objectname: 'All_Annual_Report' Object ID: 1.1.21444.83000019 Action(s): Reference was moved, Object reference updated	Object Reference was moved under object by ID AuthenticatedFrom From 1 to 1 AuthenticatedFrom From 0.0.21444.83000019 to Account: 1.1.21444.83000019 Event From: 0.0.21444.83000019 to 1.1.21444.83000019 ModifiedFrom From 1 to 4 ModifiedFrom 2011/05/08 09:57:58 to 2011/05/08 09:57:58 ModifiedCount From 1 to 4 ReportDate From 1 to 4 ReportDate From 0.0.21444.83000019 to Account: 0.0.21444.83000019 AuthenticatedFrom Account: 1.1.21444.83000019 to Account: 0.0.21444.83000019 Event From: 1.1.21444.83000019 to 0.0.21444.83000019 ModifiedFrom From 7 to 8 ModifiedFrom 2011/05/08 09:57:58 to 2011/05/08 09:57:58 ModifiedCount From 1 to 4 ReportDate From 1 to 4 ReportDate From 0.0.21444.83000019 to Account: 1.1.21444.83000019 AuthenticatedFrom From 2.2.0.0 to 2.2.0.0.1.0.0 ProcessName From ClientConnection to ClientConnection
2011-05-08 00:00:16.813	Distribution Queue Agent Node: 1	Objectname: 'All_Annual_Report' Object ID: 1.1.21444.83000019 Action(s): Attribute(s) changed	AuthenticatedFrom Account: 1.1.21444.83000019 to Account: 1.1.21444.83000019 Event From: 1.1.21444.83000019 to 1.1.21444.83000019 ModifiedFrom From 1 to 7 ModifiedFrom 2011/05/08 09:57:58 to 2011/05/08 09:57:58 AuthenticatedFrom Account: 0.0.21444.83000019 to Account: 1.1.21444.83000019 Event From: 0.0.21444.83000019 to 1.1.21444.83000019 ModifiedFrom From 1 to 4 ModifiedFrom 2011/05/08 09:57:58 to 2011/05/08 09:57:58 ModifiedCount From 1 to 4 ReportDate From 1 to 1 ReportDate From 0.0.21444.83000019 to Account: 0.0.21444.83000019 AuthenticatedFrom From 1.1.21444.83000019 to Account: 0.0.21444.83000019 Event From: 1.1.21444.83000019 to 0.0.21444.83000019 ModifiedFrom From 7 to 8 ModifiedFrom 2011/05/08 09:57:58 to Account: 1.1.21444.83000019 AuthenticatedFrom From 2.2.0.0 to 2.2.0.0.1.0.0 ProcessName From ClientConnection to ClientConnection

## Gestion des tâches - canaux entrants et sortants

Les utilisateurs autorisés disposent de l'administration et de la supervision centralisée de leurs impressions, envois électroniques et des courriers entrants grâce à la surveillance des processus.

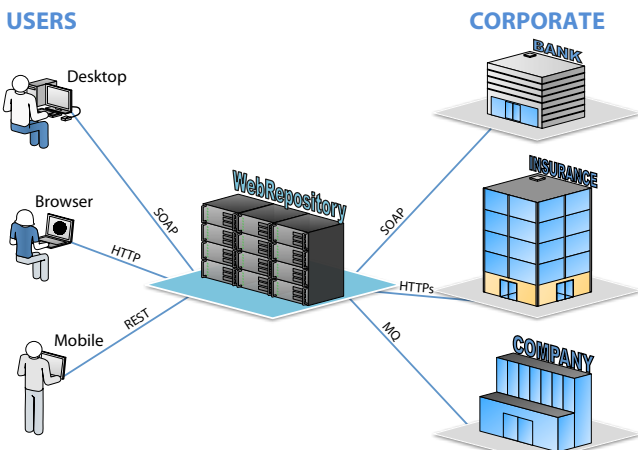


## Bénéfices attendus :

- Gestion et administration centralisée de toutes les tâches (courriers entrants et sortants) indépendante du système d'exploitation, des plateformes et du matériel.
- Interfaces utilisateurs intuitives qui simplifient le travail tout en réduisant les erreurs

## Intégration des fichiers et messages basés sur SOA

La plateforme Papyrus est complètement compatible SOA et fournit une variété d'adaptateurs en standard pour permettre plus de flexibilité dans l'interfaçage avec les données, les processus et les documents métier. Ces adaptateurs sont indépendants de la plateforme et du compilateur et ne nécessitent pas de programmation JAVA ou .Net. Les Typemanagers sont des interfaces natives totalement indépendantes de la base de données.



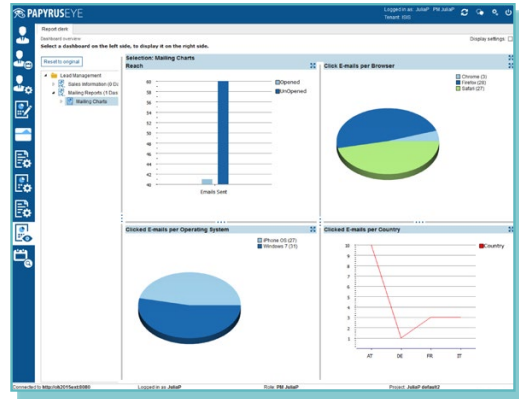
## Papyrus Adapters

- MQ-Series ■ Mainframe – JES 2/3, CICS ■ XML & File ■ SAP Output management (XOM) ■ HTTPs ■ SOAP ■ E-mail (SMTP, POP3, SMS) ■ Fax ■ LDAP for Authorization (Active Directory, RACF) ■ SharePoint ■ CMIS ■ VOIP ■ Social, Mobile, REST

## Papyrus TypeManagers

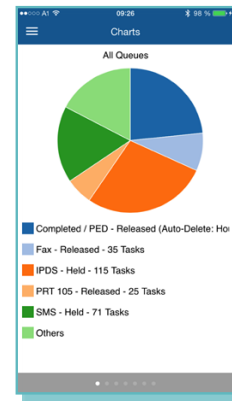
- DB/2 ■ Oracle ■ MS-SQL

## Rapports sur le statut du mailing

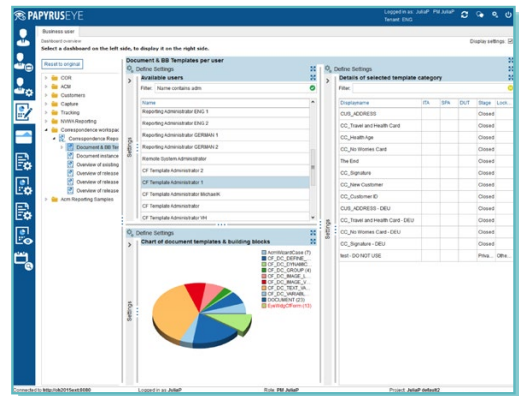


- Ouvertures uniques d'emails ■ Date/Heure de l'ouverture
- E-mail client ■ Nb. lus ■ Non expédié ■ Lien URL cliqué ■ Heure du clic

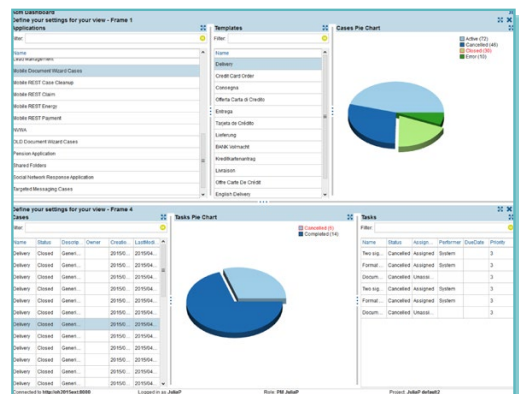
## Rapports aussi disponibles sur mobile



## Rapport général (par utilisateur et modèle)



## Rapports sur la gestion des cas



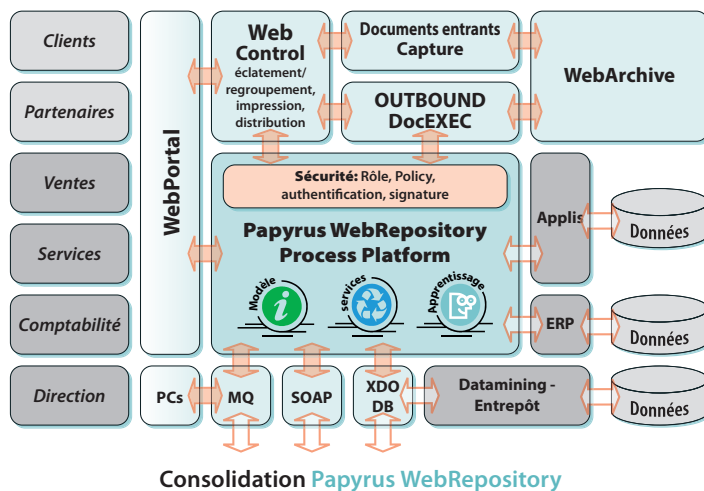
# Une société – Une voix

La plateforme Papyrus permet aux entreprises de gérer, administrer et déployer ses ressources documentaires et données centralement pour tous les types de documents et d'utilisateurs métier. Ainsi, toutes les communications sortantes sont conformes à la charte graphique de l'entreprise.



En outre, les blocs réutilisables sont définis une seule fois pour être intégrés par la suite dans de multiples types de documents. En consolidant les communications entrantes et sortantes avec les processus liés aux systèmes de l'entreprise, Papyrus permet aux organisations d'interagir avec leurs clients comme une société parlant d'une seule voix.

## Papyrus Objects : une véritable innovation



Papyrus WebRepository contrôle et gère centralement les versions des métadonnées pour tous les composants des dossiers et processus métier. Il centralise également la gestion du paramétrage des applications. Il ne contient que les métadonnées et ne contient pas les instances. Le système d'archivage utilise quant à lui des tables d'index pour rechercher les instances. Papyrus WebArchive permet l'archivage à moyen et long terme sur le support de votre choix.

### Brevets :

ISIS Papyrus possède deux brevets pour Papyrus System,  
**Brevet Américain no. 6848109** - OO-distributed transactions  
**Brevet en cours 60/865,078** - User-Trained Agent

*Une solution tout-en-un qui répond à vos besoins*

## Bureaux ISIS Papyrus

### Siège international, Autriche

ISIS Papyrus Europe AG  
 Alter Wienerweg 12  
 A-2344 Maria Enzersdorf  
 T : +43-2236-27551-0  
 F : +43-2236-21081  
 E-mail : info@isis-papyrus.com

### Siège pour les USA

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

### Siège pour la région Asie/Pacifique

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd  
 9 Temasek Blvd.  
 #29-01 Suntec City Tower 2  
 Singapore 038989  
 T : +65-6339-8719

### France

ISIS Papyrus France SARL  
 21, Rue Vernet  
 75008 Paris  
 T : +33-1-47-20-08-99

### Royaume-Uni

ISIS Papyrus UK Ltd.  
 Watership Barn  
 Kingsclere Business Park  
 Union Lane, Kingsclere  
 Hants, RG20 4SW  
 T : +44-1635-299849

### Allemagne

ISIS Papyrus Deutschland GmbH  
 Heerdter Lohweg 81  
 40549 Düsseldorf  
 T : +43-2236-27551-0

### Hollande

ISIS Papyrus Netherlands B.V.  
 WTC World Trade Center  
 Zuidplein 36  
 1077 XV Amsterdam  
 T : +31-20-799-7716

### Italie

ISIS Papyrus Italy Srl  
 via Monte Navale 11  
 10015 Ivrea (TO)  
 T : +39-0125-6455-00

### Espagne

ISIS Thot SL.  
 Sainz de la Calleja, 14  
 28023 Madrid  
 T : +34-91-307-78-41

### Pays Nordiques

ISIS Papyrus Nordics ApS  
 Science Park Scion DTU  
 Diplomvej 381  
 2800 Lyngby, Denmark  
 T : +45-8827-6170

[www.isis-papyrus.com](http://www.isis-papyrus.com)