

**Papyrus :**

# Application courrier pour le secteur de l'Assurance



**Redéfinir le traitement des dossiers  
réclamations pour améliorer le service client**

## SOMMAIRE

**Etude de cas :** Comment les compagnies d'assurance rationalisent-elles le traitement de leurs dossiers réclamations.

- ▶ Migration des systèmes de génération des courriers réclamations sur mainframe DCF/ASF, Napersoft et DJDE (Xerox).
- ▶ Automatisation des processus et suppression des opérations manuelles.
- ▶ Modification et maintenance des documents par les utilisateurs métier.
- ▶ Délais de mise sur le marché plus rapides.

# D'importantes compagnies d'assurances rationalisent le traitement des dossiers réclamations

## Les problèmes identifiés :

- Maintenance du système mainframe lourde et cause d'erreurs multiples.
- Difficulté à prendre en compte les changements de logos et de marques.
- Trop de temps et d'argent dépensés dans des opérations manuelles.

## Trois différents processus à prendre à compte :

- ① Saisie des réclamations : Courriers batch
- ② Traitement des réclamations : Courriers on line
- ③ Service Client : Courriers interactifs

### ① Saisie des réclamations : Courriers batch

Ce traitement se fait en batch sur le mainframe, les lettres sont fusionnées avec les différentes images et un code barre est rajouté pour envoi automatique par courrier.

#### ■ Avant Papyrus

- Délai minimum de 3 jours pour traiter un courrier (de la saisie des données jusqu'à l'envoi).
- Utilisation de papier en-tête pré-imprimé coûteux.
- Opération manuelle requise pour fusionner les lettres et les pièces du dossier de réclamation.
- Obligation de trier manuellement les lettres pour mise sous pli et envoi.

### PRODUITS PYPYRUS utilisés

#### Papyrus Designer Package sur Windows

Conception dynamique du document en mode WYSIWYG

#### Papyrus DocEXEC sur z/OS

Moteur de composition des documents

#### Papyrus WebRepository sur Windows

Gestion des ressources documentaires

#### Papyrus Postprocessing/PrintPool

Fusion des images et traitement des codes barres

#### Papyrus Adapter/MQ Series

Interface avec le système de messagerie

#### Papyrus Client (1500 accès concurrents)

Génération de lettres interactives et à la demande

#### ■ Le processus de saisie des réclamations :

Si les informations mentionnées sur le formulaire étaient insuffisantes pour traiter le dossier, la personne en charge de la saisie tapait le code relatif à l'information manquante. Ce code correspondait à un paragraphe particulier qui était utilisé dans la lettre d'accompagnement expliquant ce qui manquait.

#### ■ Impression :

Avant l'utilisation de Papyrus les codes et données étaient regroupés dans un fichier puis envoyés vers le mainframe pour fusion. Les lettres étaient imprimées sur papier à entête comportant déjà le logo, l'adresse et le numéro de téléphone. Une fois l'impression effectuée, les lettres étaient apportées au service expédition/courrier pour tri.

#### ■ Traitement des images :

Les images étaient récupérées séparément à partir d'un serveur image puis envoyées vers une imprimante réseau (imprimante laser HP). 2000 à 3000 images étaient imprimées quotidiennement sur les lettres dans l'ordre dans lequel elles étaient demandées.

#### ■ Fusion des lettres et des images :

Ceci se faisait manuellement et prenait environ une journée entière. Une moyenne de 1800 lettres était traitée quotidiennement.

#### ■ Tri :

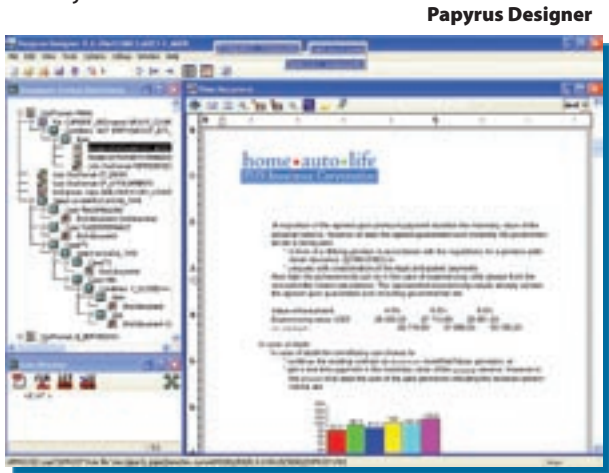
Les lettres étaient triées manuellement en fonction du nombre de pages. Tous les courriers de plus de 6 pages étaient mis sous enveloppe manuellement avec indication de l'adresse puis expédiés. Les courriers de moins de 6 pages étaient quant à eux apportés au service courrier.

#### ■ Mise sous pli et comptage :

Les courriers étaient répartis en différentes piles, chaque pile allant dans une chemise et étant traitée séparément : combinaisons de 2, 3, 4 et 6 pages (lettres et images). Les lettres étaient comptées puis expédiées trois jours après que les codes lettres aient été saisis.

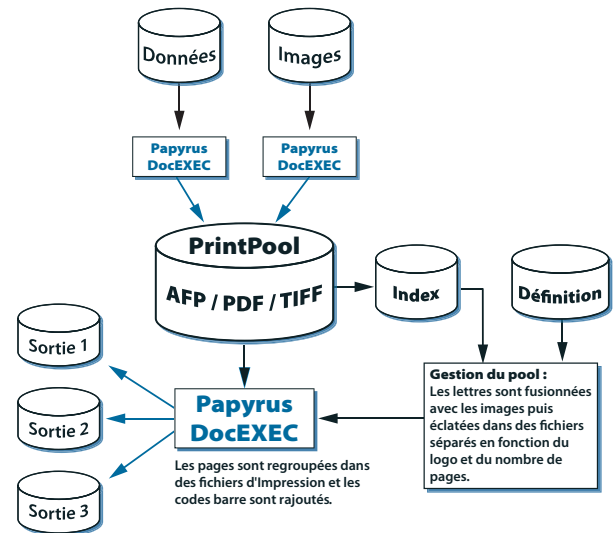
## ■ Comment ont-ils amélioré le processus?

Les outils de conception graphique de Papyrus Designer sont utilisés pour définir les index ainsi que les règles logiques au niveau de l'en-tête de lettre permettant ainsi l'impression des courriers sur du papier standard. Le fichier AFP généré est envoyé vers les systèmes d'impression et d'archivage. Les fonctions de Papyrus PrintPool et Postprocessing sur z/OS sont utilisées pour fusionner les images avec les lettres et rajouter les codes barres.



Les images sont récupérées et envoyées vers le serveur via MQ Series puis ensuite vers un fichier VSAM sur le mainframe pour fusion. Les données sont transmises au moteur de composition Papyrus DocEXEC sur z/OS où les lettres sont formatées et fusionnées avec les images. Les lettres sont ensuite imprimées sur du papier blanc avant mise sous pli automatique.

Les lettres générées avec DocEXEC sont triées dans Papyrus Postprocessing et éclatées dans des fichiers séparés en fonction du logo et du nombre de pages. Les lettres sont prêtes pour l'expédition dans les 24 heures qui suivent la saisie des données et non pas 3 jours après comme auparavant.



## Bénéfices obtenus

- Réduction du temps de traitement des lettres qui est passé de 3 jours à 24 heures.
- Gains significatifs réalisés en éliminant les pré-imprimés.
- Automatisation des opérations de fusion de lettres avec les images.

## ② Traitement des réclamations : Courriers on line

Il s'agit d'un processus on line sur mainframe au cours duquel la reproduction de texte est éliminée et le code à barre rajouté.

ces sont mises à jour avec des jeux de caractères plus lisibles, plus esthétiques. L'indépendance vis à vis des imprimantes a été possible grâce à l'élimination du code DJDE et à la génération d'un nouveau format de sortie : l'AFP. Les fonctions de postprocessing ont quant à elles permis de regrouper les lettres pour un même client dans une même enveloppe.

## ■ La création des courriers avant Papyrus

- 3000 lettres et 850 en-têtes de lettre devaient être maintenus.
- Aucune souplesse pour ajouter des règles conditionnelles.
- Pas de visualisation online.
- Impression obligatoire lors de modifications ou de tests.
- Nécessité de charger au niveau des imprimantes les logos et signatures et difficulté pour les aligner avec le texte.

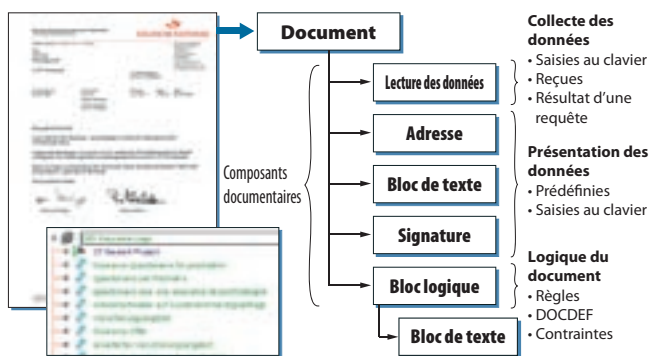
## ■ Environnement de test & En-têtes de lettre

Il y avait 3000 lettres type différentes car une modification de l'emplacement des en-têtes ou des signatures impliquait la création d'une nouvelle lettre type avec le même texte. 850 en-tête de lettre différents en code DJDE étaient aussi utilisés. Chaque en tête ayant ses spécificités et différences telles que la boîte postale, le numéro de téléphone ou l'emplacement de la signature, il fallait charger des formulaires individuels sur une cartouche et dans l'imprimante, formulaires qui étaient appelés au moment de l'impression. Ces formulaires n'étaient visualisables qu'une fois imprimés et bien souvent les signatures n'étaient pas alignées avec le texte.

## ■ Comment ont-ils amélioré le processus?

Via la logique conditionnelle le nombre de blocs est passé de 2900 à 125. Les variables sont utilisées pour s'assurer que la signature est toujours alignée avec le texte et que les poli-

## Composition du document à partir d'éléments réutilisables



## Bénéfices obtenus

- Réduction du nombre de blocs de texte qui est passé de 2900 à 125.
- Indépendance vis-à-vis des imprimantes grâce à l'élimination des contrôles Xerox DJDE.
- Regroupement de tous les documents d'un même client dans une seule enveloppe.

### ③ Service Client : Courriers interactifs

Un système de type client/serveur pour gagner en temps, en précision et en qualité.

#### ■ La création des courriers avant Papyrus

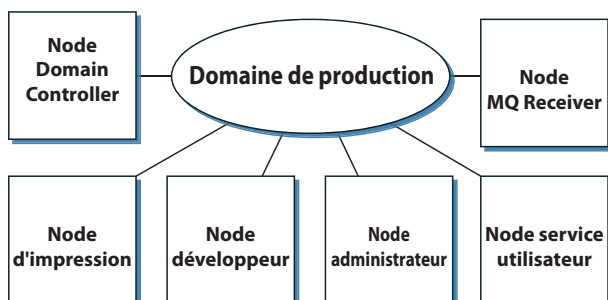
- Utilisation d'un système mainframe sous CICS avec Naper-soft comme traitement de texte.
- Utilisation de la touche PF pour appeler l'application courrier.
- 10 caractères maximum pour définir l'identifiant de l'imprimante sur mainframe ainsi que le nom du modèle du document avec obligation de les connaître.
- Aucun choix possible au niveau des polices et pas de fonction de visualisation du document.
- Enormes difficultés pour procéder à des changements de formats.
- Impossibilité d'insérer des logos d'où utilisation systématique de papier à en-tête pré-imprimé très coûteux.
- Capacités de recherche très limitées et obligation d'effacer et de retaper les variables à chaque fois.
- Impression systématique de tous les courriers due à l'absence de contrôle de qualité online et de fonction de prévisualisation avant impression.
- Sauvegarde de toutes les lettres imprimées, en moyenne chaque lettre expédiée était imprimée deux fois.
- Pas de contrôles d'accès aux modèles de lettres et pas de notion de rôles administrateur ou superviseur.
- Aucune limitation/restriction possible au niveau impression ou modification.

#### ■ Comment ont-ils amélioré le processus?

Ils ont mis en oeuvre Papyrus Objects en tant qu'application Client/Serveur en utilisant les modules Papyrus Client et Desktop et Papyrus WebRepository. Le framework correspondance livré avec la solution a été personnalisé afin de répondre aux attentes clients en matière de traitement des documents. Ils ont décidé de rajouter un nouveau format de sortie L'AFP et d'utiliser les imprimantes réseau pour l'impression de tous les courriers.

#### ■ Des nodes ont été créés pour :

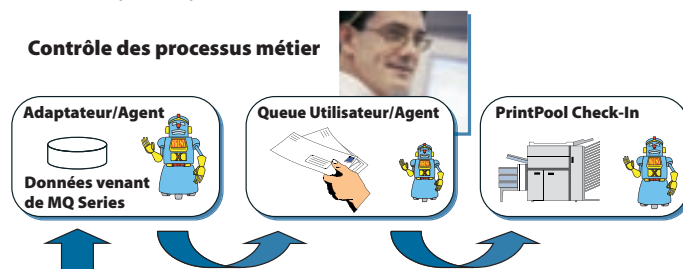
Le Domain Controller, les imprimantes, les développeurs, les administrateurs, les utilisateurs et le récepteur MQ.



#### ■ Au niveau de chaque department (groupe) ont été créés :

- Des queues pour les opérations de distribution.
- Des contrôles au niveau des boîtes aux lettres (inbox).
- Des queues pour les traitements terminés.
- Des queues pour le contrôle qualité.
- Des queues pour le recyclage des erreurs (error queue).

- **Des agents et queues ont été définis pour déplacer les tâches**  
Ces agents permettent d'enchaîner les étapes de traitement en fonction de l'état du document, état qui change suite aux actions prises par l'utilisateur.



#### ■ Interface avec MQ Series via Papyrus Adapter

Les données sont reçues du mainframe via des queues MQ :

- Chaque boîte de réception utilisateur (inbox) est référencée dans le Récepteur MQ.
- La tâche va toujours à la personne qui en a fait la demande.

#### ■ Méthodes développées

Ces méthodes déterminent, pour chaque objet utilisé, quelles actions sont autorisées ou requises.

#### ■ Autorisation utilisateur

Les rôles ont été définis pour les utilisateurs afin de gérer les droits d'accès, les autorisations et le degré de latitude dans la modification des lettres :

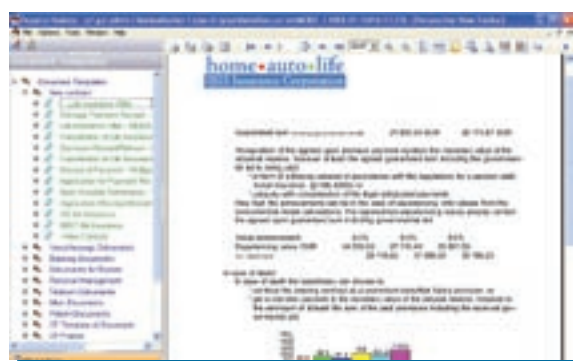
- Définition de trois niveaux d'utilisateurs.
- Existence de variables qui aident à déterminer le destinataire et l'adresse de l'expéditeur.
- Mise à jour par les administrateurs permise.



**Repository**  
Autorisation utilisateur  
Dépôt du certificat  
Rôle/Policy  
Compte-rendus d'audit stockés

#### ■ Conception des modèles de lettres avec Papyrus BusinessLayouter

- Modèles de lettres contenant des objets correspondant aux «include» dans la définition du document.
- Modèles conçus pour utiliser des menus déroulants.
- Libellé de la zone utilisé pour prévisualisation du texte.
- Vérification des variables pour contrôler si le prompt est requis ou pas.

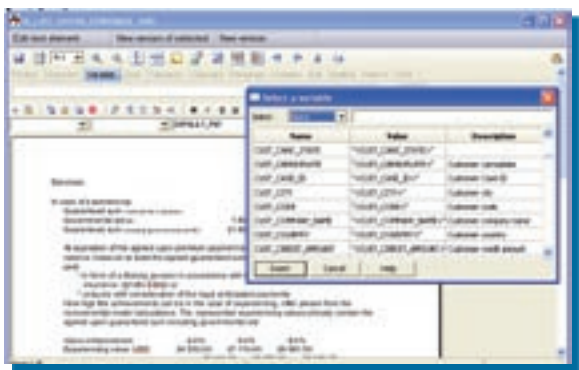


Papyrus BusinessLayouter - Interface graphique utilisateur

Plus de 3000 utilisateurs dans 35 départements créent une moyenne de 3000 lettres à la demande par jour. Pratiquement deux millions de documents ont été générés avec Papyrus en 2006.

### ■ Définition de la logique conditionnelle et de l'interface de données avec Papyrus Designer

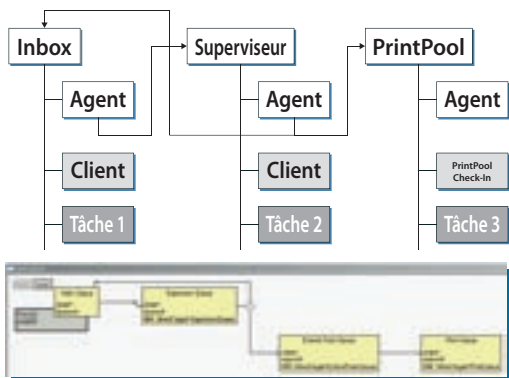
- Utilisation des «Include» pour encapsuler la logique liée au destinataire, à l'adresse de l'expéditeur, etc.
- Utilisation de AFP Designer pour concevoir les overlays.



Papyrus Client/Desktop 'Text Prompt'

### ■ Le travail de l'utilisateur

Pour démarrer Papyrus Desktop, l'utilisateur double clique sur une icône disponible sur son écran. Ceci va lui permettre d'afficher son Inbox ou boîte de réception dans laquelle il va retrouver sa bibliothèque de lettres. A partir de là il peut utiliser des macros pour déplacer les tâches dans une autre boîte aux lettres (Inbox) relative aux demandes ou réclamations. Puis il sélectionne le modèle de lettre pour le fusionner avec les données en faisant un glisser-déposer du modèle dans les données MQ.



Définition du workflow, Validation, Printpool

Ensuite, le plug-in Papyrus Client est lancé pour permettre à l'utilisateur de saisir les informations manquantes. Les fonctions proposées sont identiques à celles d'un éditeur de texte avec correcteur d'orthographe et gestion des césures. Une fois la saisie terminée, l'utilisateur clique sur 'générer', le Client se ferme et un bouton 'Envoyer au Contrôle Qualité' apparaît. Dès lors que l'utilisateur a cliqué sur ce dernier bouton, la lettre quitte la boîte de réception de l'utilisateur pour aller dans la queue Contrôle Qualité où elle sera accessible et visualisable par le Superviseur et l'Administrateur qui la valideront et donneront leur accord définitif.

### ■ Satisfaction des utilisateurs, productivité et précision

Malgré le scepticisme de certains des salariés au départ, tout le monde a vraiment apprécié le changement. Le logiciel est non seulement performant mais aussi précis. L'un des principaux avantages réside dans le fait qu'avec une telle solution l'utilisateur est guidé tout au long du processus de création du courrier. Le système gère le workflow lié à ce processus de création et suit toutes les étapes ainsi que les dates de conformité.

### ■ Volumétrie

1800 lettres environ fusionnées avec 2000 images sont envoyées quotidiennement ainsi que 2000 lettres de réclamations. Plus de 3000 utilisateurs dans 35 départements créent une moyenne de 3000 lettres à la demande par jour. Pratiquement deux millions de documents ont été générés avec Papyrus en 2006.

### ■ Logiciel puissant capable de prendre en compte toute nouvelle application

La solution Papyrus a été choisie au premier trimestre 2006 pour générer les courriers relatifs au nouveau système de suivi des soins du patient. Le module AFP Designer ISIS sera utilisé pour convertir d'anciens formulaires PMF en PPA pour le développement offshore.

### ■ Bénéfices obtenus

- Des réductions de coûts substantielles en éliminant les formulaires pré-imprimés et en imprimant toutes les lettres seulement une fois.
- Une conception plus rapide des documents et une plus grande satisfaction des utilisateurs en raison des fonctionnalités WYSIWYG proposées.
- Un contrôle rigoureux du document via les processus de validation.
- Des besoins de sécurité couverts en réduisant l'accès aux opérations d'impression et de modification.

## OBJECTIFS en matière D'INNOVATION

**Motivation :** Pertes de temps et d'argent dues au manque de souplesse du système et au nombre important de traitements manuels.

**Innovation :** Passage d'un système propriétaire sur mainframe à un système de type Client Serveur pour gagner en temps, en précision, en qualité et en design.

**Solution :** Papyrus est devenue la solution générique d'intégration d'applications pour les documents liés aux réclamations et générés en batch, en transactionnel ou en mode interactif.

## Correspondance :

## Un moyen d'accélérer le traitement des réclamations

La capacité à communiquer rapidement et précisément avec les assurés joue un rôle clef dans le traitement des dossiers réclamations et permet une clôture plus rapide de ces derniers. Dans ce document vous verrez comment, en utilisant la solution intégrée Papyrus pour les communications avec leurs clients, les assureurs ont réussi à automatiser ce processus en réduisant les risques tout en améliorant les résultats.

### ■ Papyrus Document Integration

Papyrus Objects a été conçu pour gérer, dans un environnement distribué, les documents d'affaires avec leurs données variables. Les documents constituant le vecteur de communication de l'entreprise, ils doivent combiner messages commerciaux ou marketing avec données métier issues du département informatique. Papyrus est une solution générique qui fait non seulement le lien entre les documents et les données métier mais qui permet aussi la gestion des processus métier inhérents à ces documents.

### ■ Interfaçage avec les anciens systèmes

Le développeur peut définir de vrais objets métier tels que le client, l'adresse, l'entrepôt, le compte, l'article, l'appel téléphonique, le fax, le courrier entrant, la police d'assurance, la déclaration de sinistre, le règlement des sinistres... Un adaptateur ou un type manager fourni par ISIS est utilisé pour définir comment les données stockées dans une base de données existante seront mappées avec les attributs d'un objet métier.

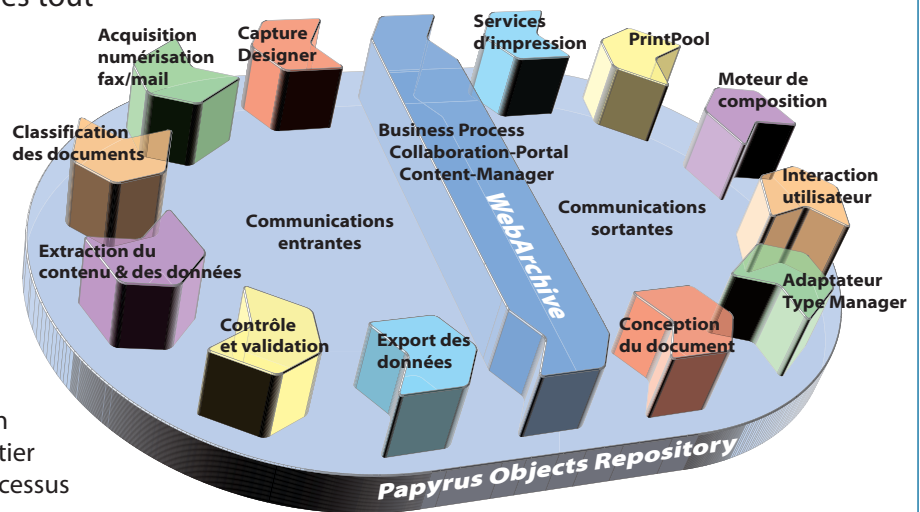
Les adaptateurs de type MQ-Series s'interfaçent avec les systèmes de courrier électronique et de workflow et possèdent des définitions qui réagissent à ces événements. Dans beaucoup d'applications, il est nécessaire d'appeler manuellement le générateur de lettres à partir de l'application host. L'adaptateur est un traducteur de messages qui attend que des événements surviennent.

### ■ Intégration des processus relatifs aux documents

L'adaptateur et le Typemanager s'interfaçent avec l'application réclamations puis le type de business case sélectionne le bon processus et les données sont transmises pour la création du document. Des données supplémentaires sont rechargées sur demande et les informations de contrôle accompagnées de l'identifiant du document sont restituées.

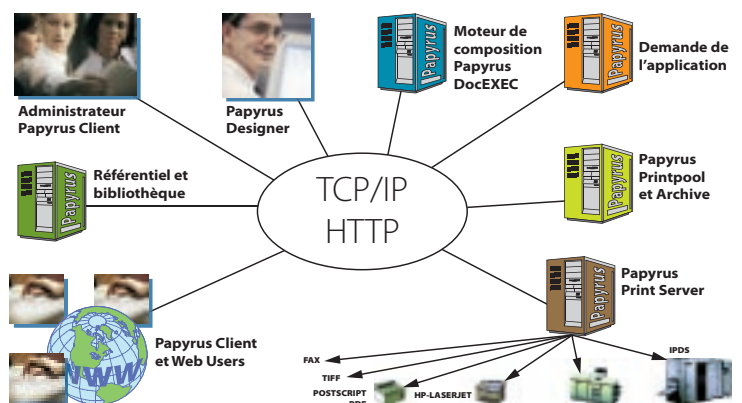
### ■ Gestion des processus liés aux documents via des règles métier. Exemples :

- SI AGE CLIENT est supérieur à 18 ALORS INSERER 'Brochure automobile' dans ENVELOPPE 'Relevé Mensuel'
- SI PARAGRAPHE 'A' UTILISE ALORS UTILISER AUSSI 'B'
- SI ETAT EGALE 'erreur' ALORS METTRE en ErrorQueue



### ■ Les avantages « professionnels » d'un système de courrier

- Définition libre des composants du courrier.
- Mise en œuvre des interfaces utilisateurs, des interfaces de données et de contrôle des processus.
- Définition des autorisations des utilisateurs, notion de rôles et privilèges (LDAP).
- Mise à disposition d'une infrastructure pour la distribution des ressources via le réseau.
- Définition des processus liés au courrier.
- Possibilité de définir l'infrastructure pour l'impression, l'e-mailing et l'archivage.



# Papyrus WebPortal

## Plus qu'une simple interface utilisateur.

Papyrus WebPortal est une fonction de Papyrus WebRepository qui propose des applications basées sur Internet permettant d'accroître les revenus. Toutes les informations relatives aux utilisateurs, aux données métier, au type de document sont stockées dans le WebRepository.

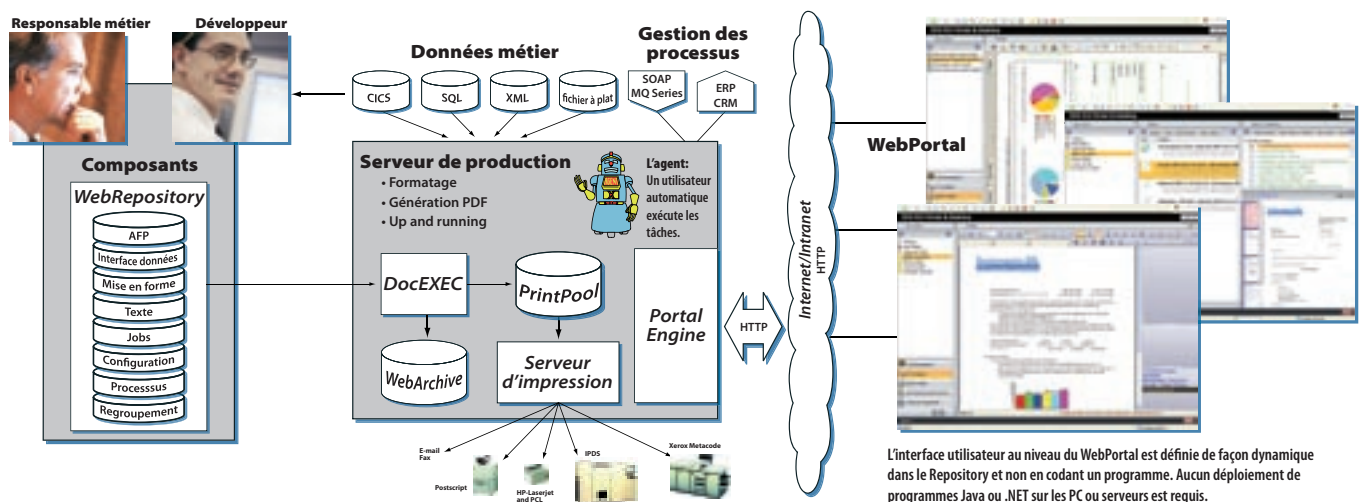
Le client ou l'utilisateur final peut, à partir d'un navigateur Internet, visualiser et interagir sur tout type de communication quel que soit son format. Son degré de latitude ou d'intervention est défini en fonction du rôle qui lui est attribué. Il pourra ainsi visualiser les documents ou les modifier en tapant du texte et/ou remplissant des zones. Les sécurités d'accès aux documents et le versionning sont gérés dans WebRepository.

### ■ Développement du squelette du document

Conception graphique des ressources documentaires. Toutes les ressources, classes, versions, variantes sont stockées en central dans le Repository. Un système intégré d'autorisation, basé sur les notions de rôles et de politiques, gère les accès au système. Le contrôle des versions et des variantes ainsi que la fonction d'audit permettent de garder trace des modifications effectuées sur un document et des documents produits par tel ou tel type d'utilisateur.

### ■ Données métier

Ces données peuvent être directement lues par Papyrus dans n'importe quel format tel que XML, ASCII et EBCDIC. Papyrus supporte plusieurs interfaces de données : fichiers à plat, requêtes SQL, adaptateurs (MQ Series), HTTP, TypeManagers pour DB/2 et Oracle. La préparation ou le marquage des données n'est pas nécessaire.



L'interface utilisateur au niveau du WebPortal est définie de façon dynamique dans le Repository et non en codant un programme. Aucun déploiement de programmes Java ou .NET sur les PC ou serveurs est requis.

L'installation de Papyrus WebPortal est plus facile que vous pensez. Les rôles créés pour un utilisateur peuvent être appliqués à d'autres utilisateurs au sein de la société, réduisant ainsi les coûts et délais d'implémentation. Papyrus fournit également les fonctions du serveur HTTP ou peut s'interfacer avec les serveurs HTTP du marché. Les fonctions d'éditeur de texte de Papyrus Client sont disponibles sous forme de plug-in dans le browser et la génération du document se fait en central à la volée. Le document généré est visualisé au format PDF dans le browser.

### ■ Gestion des processus

Tout le cycle complet du traitement du document est pris en charge et en fin d'exécution un code statut est retourné.

### ■ Le serveur central de production

Il reçoit les requêtes via HTTP. Il s'interface avec les données métier, il va chercher dans le Repository en central la définition du document ainsi que les ressources documentaires. Le document est généré à la volée au format PDF puis renvoyé à l'utilisateur pour visualisation et impression.

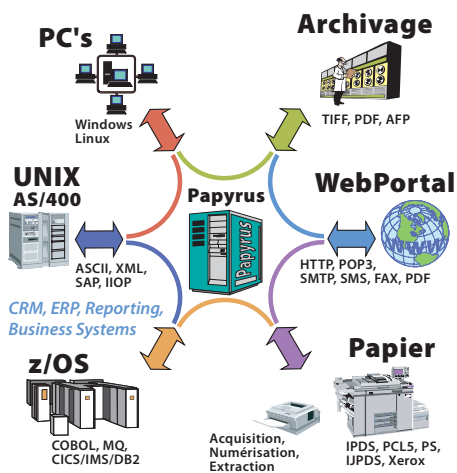
### ■ Serveur central pour impression, regroupement et archivage

Tous les documents générés via Internet peuvent être automatiquement archivés, recherchés, visualisés et imprimés en local ou en central sur tout type d'imprimante. Les documents restent disponibles et accessibles aussi longtemps que nécessaire (respect des durées de conservation légale).

### Bénéfices/Gains attendus :

- Interface documentaire unifiée, point d'entrée unique.
- Pas de programmation Java.
- Solution intégrée pour la gestion des e-documents.

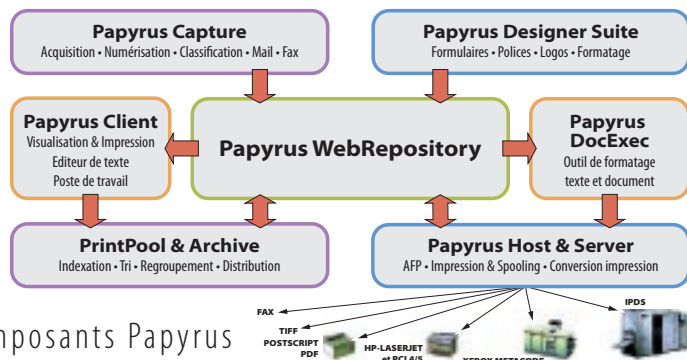
Une **solution complète et évolutive** pour la gestion centralisée des applications documentaires ainsi que les opérations d'impression et de restitution s'étendant de l'environnement Web aux environnements client/serveur et mainframe.



### Papyrus Document Frameworks

- Automated Document Factory
- Enterprise Application Integration
- Enterprise Output Management
- Enterprise Content Management
- Business Process Management
- Applications Portail et Web
- Change Management
- Application courrier
- Gestion des campagnes
- Gestion des impressions
- Capture/Classification/Extraction
- Mails, Télécopies

Les organisations **peuvent, à partir de points de contrôle centralisés**, définir, mesurer et contrôler la gestion des restitutions au travers d'environnements hétérogènes complexes.



Les composants Papyrus



## Les compagnies d'assurances utilisant Papyrus

Aachener Münchner Versicherung **Allemagne** • Achmea **Hollande** • Allianz Versicherung Stuttgart **Allemagne** • Almindelig Brand **Danemark** • ATP Huset Hillerod **Danemark** • AXA **Allemagne** • AXA Assicurazioni **Italie** • AXA Insurance Ltd. **Grande Bretagne** • AXA Non Life Insurance **Japon** • AXA Royal Belge **Belgique** • Catalana Occidente Barcelona **Espagne** • Chaucer Insurance **Grande Bretagne** • Churchill **Grande Bretagne** • Cornhill Insurance **Grande Bretagne** • CSC **Afrique du Sud** • CSC **Grande Bretagne** • Daiwa Insurance **Japon** • DAS Rechtsbijstand **Hollande** • Der Anker **Autriche** • Direct Assurance **France** • E.A. Generali Versicherung Vienna **Autriche** • Empire Health Choice **Etats Unis** • Friends Provident **Grande Bretagne** • Generali **Hollande** • Gerling Konzern **Allemagne** • Grazer Wechselseitige Versicherung **Autriche** • Great West Life **Canada** • Hamburg Mannheimer Versicherung **Allemagne** • Helvetia Patria Versicherung **Suisse** • Hibernian Insurance **Irlande** • Hong Kong Securities Clearing Co. Ltd. **Hong Kong** • HGrande Bretagne Coburg **Allemagne** • Jasuda Life Insurance **Japon** • Korea Life Insurance **Corée** • La Luxembourgeoise **Luxembourg** • Legal and General Insurance Darthworth **Grande Bretagne** • Lloyd Adriatico Trieste **Italie** • Mutualité Chrétienne **Belgique** • NFU Mutual Insurance **Grande Bretagne** • Nichidan Insurance Tokyo **Japon** • Norwich Union **Grande Bretagne** • Parion Konzern **Allemagne** • Providencia Insurance Budapest **Hongrie** • Provinzial Versicherung **Allemagne** • Reale Mutua di Assicurazioni **Italie** • Rheinland Versicherung **Allemagne** • S.A.I. Societa Assicurazioni Torino **Italie** • Sampo Insurance **Finlande** • Sanitas **Suisse** • Societa' Assicurazioni Industriali **Italie** • Sparkassen Versicherung **Allemagne** • Sun Life **Canada** • SUVA **Suisse** • Thrivent Financial for Lutherans **Etats Unis** • Toro Assicurazioni Torino **Italie** • Tryg-Baltica Forsikring **Danemark** • Versicherungskammer Bayern **Allemagne** • Victoria Volksbanken Versicherung **Autriche** • Wiener Allianz Versicherungs AG **Autriche** • Winterthur Versicherungen **Suisse** • Winterthur Versicherungen **Autriche** • Winterthur Europe **Belgique** • Zürich Agrippina Gruppe **Allemagne** • Zurich Insurance **Hong Kong**

## Bureaux ISIS

### Siège international, Autriche

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

### Siège pour les USA

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

### Siège pour la région Asie/Pacifique

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd  
 9 Temasek Blvd.  
 #15-03 Suntec City Tower 2  
 Singapore 038989  
 T : +65-6339-8719  
 F : +65-6336-6933

### Royaume-Uni

ISIS Papyrus UK Ltd.  
 Watership Barn  
 Kingsclere Business Park  
 Union Lane, Kingsclere  
 Hants, RG20 4SW  
 T : +44-1635-299849  
 F : +44-1635-297594

### Allemagne

ISIS Papyrus Deutschland GmbH  
 Heerdter Lohweg 81  
 40549 Düsseldorf  
 T : +43-2236-27551-0  
 F : +43-2236-21081

### Benelux

ISIS Papyrus Benelux  
 Braine l'Alleud Parc de l'Alliance  
 9, Boulevard de France, bât A  
 1420 Braine l'Alleud  
 T : +32-2-352-8720  
 F : +32-2-352-8802

### Italie

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  
 21, Rue Vernet  
 75008 Paris  
 T : +33-1-47 20 08 99  
 F : +33-1-47 20 15 43

### Espagne

ISIS Thot SL.  
 Sainz de la Calleja, 14  
 28023 Madrid  
 T : +34-91-307-78-41  
 F : +34-91-307-75-08

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