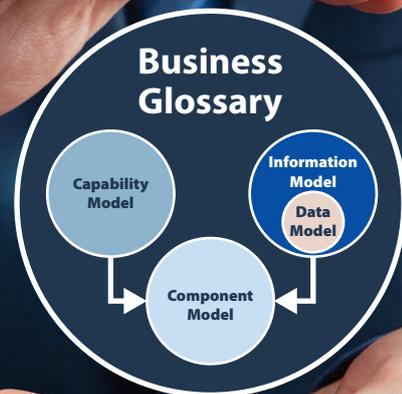


# Le modèle d'information ACORD



## Gagnez en autonomie grâce à la solution Adaptive Case Management de Papyrus

### Applications clés de l'assurance

- ▶ Gestion des polices
- ▶ Gestion des produits
- ▶ Gestion des réclamations
- ▶ Recouvrements et remboursements
- ▶ Souscriptions
- ▶ Primes & commissions
- ▶ Gestion des canaux de communication
- ▶ Interface avec la comptabilité

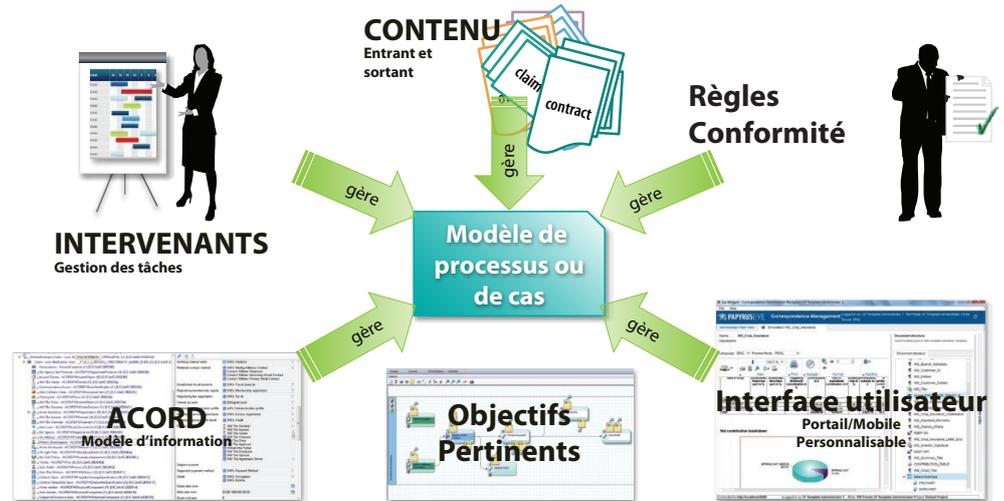
### Proposition de valeur de Papyrus

- ▶ Effort d'implémentation réduit par rapport à d'autres solutions
- ▶ Automatisation des métiers
- ▶ Processus adaptatifs : orientés objectif, basés sur des décisions
- ▶ Vue consolidée du client/cas
- ▶ Correspondance métier omnicanal intégrée
- ▶ Consolidation ECM, BPM, CRM
- ▶ Transparence des opérations

# La plateforme Papyrus exploite le modèle d'information ACORD et intègre les éléments suivants :

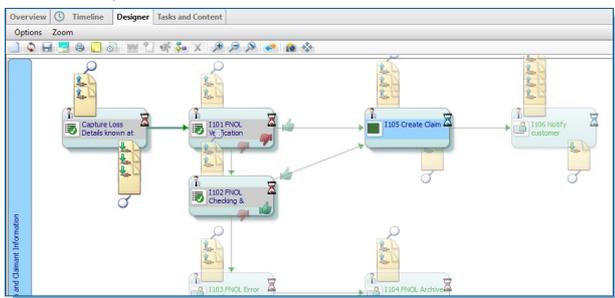
## Au-delà du BPM - Papyrus est entièrement compatible avec BPMN 2.0 et innove avec les processus adaptatifs :

- Orienté objectif vs processus
- Basé sur des décisions vs règles
- Flexibilité vs rigidité
- Autonomie vs dépendance



## Des processus efficaces, orientés objectif

Créez, modifiez et traitez les informations recueillies pendant l'exécution en toute sécurité. Chaque instance de processus est transparente et contient les valeurs de l'objectif métier et des SLA. Le responsable du processus peut déterminer des seuils de coûts qui vont déclencher en temps réel des objectifs correctifs mieux adaptés qui s'appliqueront pour les prochaines opérations.



## Design by Doing

"Au-delà de concevoir les modèles, les métiers peuvent aussi créer des processus en temps réel" - Max J. Pucher

## Conformité

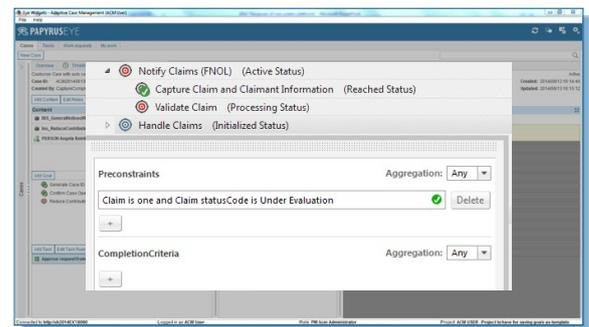
Chaque instance de processus peut être instanciée à partir d'un modèle de processus qui contient les règles de conformité. Chaque nouvel objectif peut être rattaché à ces règles de conformité.

## Assemblage par l'intervenant (pas l'IT)

Alors que même les solutions BPM les plus simples à utiliser nécessitent l'intervention de l'IT pour la modélisation d'un modèle de processus complet, avec Papyrus les utilisateurs peuvent définir eux-mêmes les activités pour chaque objectif et ajouter toutes les ressources. Cela regroupe les données, les contenus reçus & envoyés, les règles métier définies, les formulaires et les autres éléments liés à l'exécution du processus.

## Chaque implémentation est unique

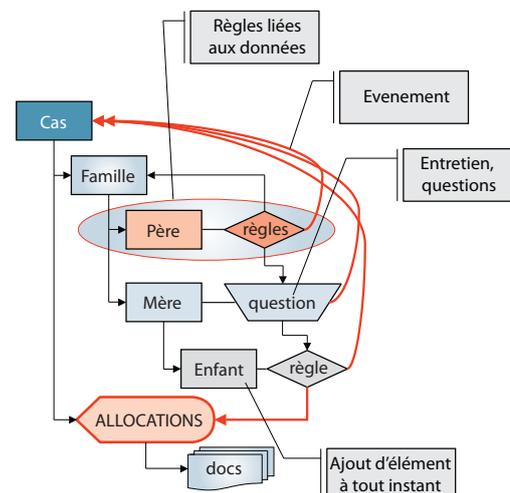
Chaque implémentation de solutions, de processus et de règles est spécifique à votre métier. Papyrus fournit des bibliothèques de tâches prêtes à l'emploi.



Autonomisation des métiers: Règles en langage naturel

## Les processus pilotés par état ou par évènement

Les processus pilotés par un état ou un évènement sont plus faciles à définir que les workflows rigides et permettent de mieux gérer la complexité.



# Papyrus intègre une communication métier entrante & sortante multicanal

## ■ Conception de documents intelligents pour autonomiser les utilisateurs métier

### Production en mode Batch/En ligne

- Contrats et polices
- Relevés et factures
- Courriers marketing
- Lettres en série

### Courriers interactifs sortants

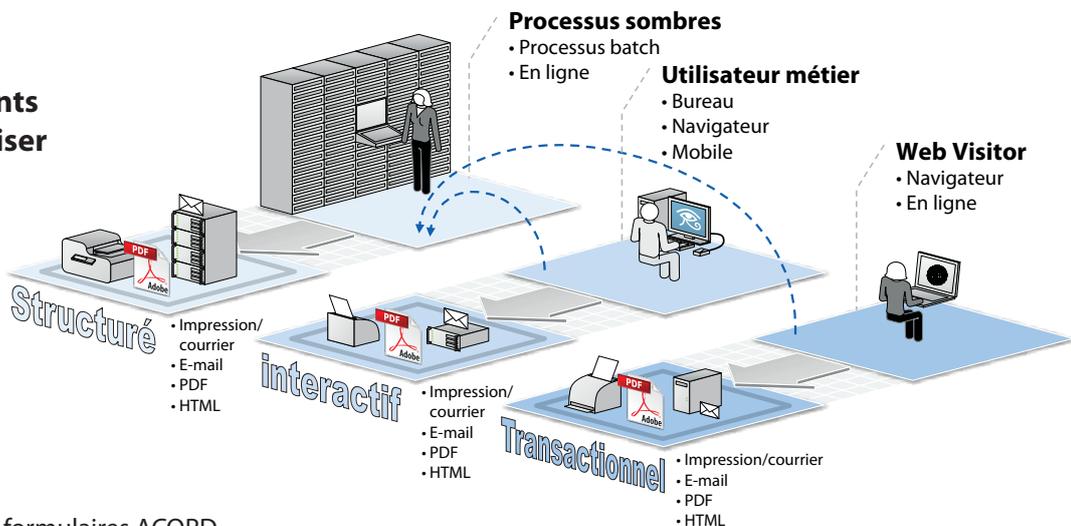
- Différents types de lettres et de formulaires ACORD - Couverture, acceptation, rejet, annulation, demande d'informations
- Correspondance des centres d'appels
- Documents transactionnels
- Quotation et proposition en ligne
- Rapports en ligne
- Confirmation de commande en ligne

### Prise en charge des formulaires ACORD

- Peuvent être pré-remplis avec des données
- Remplis manuellement
- Les données soumises sont immédiatement reconnues en tant que contenu entrant

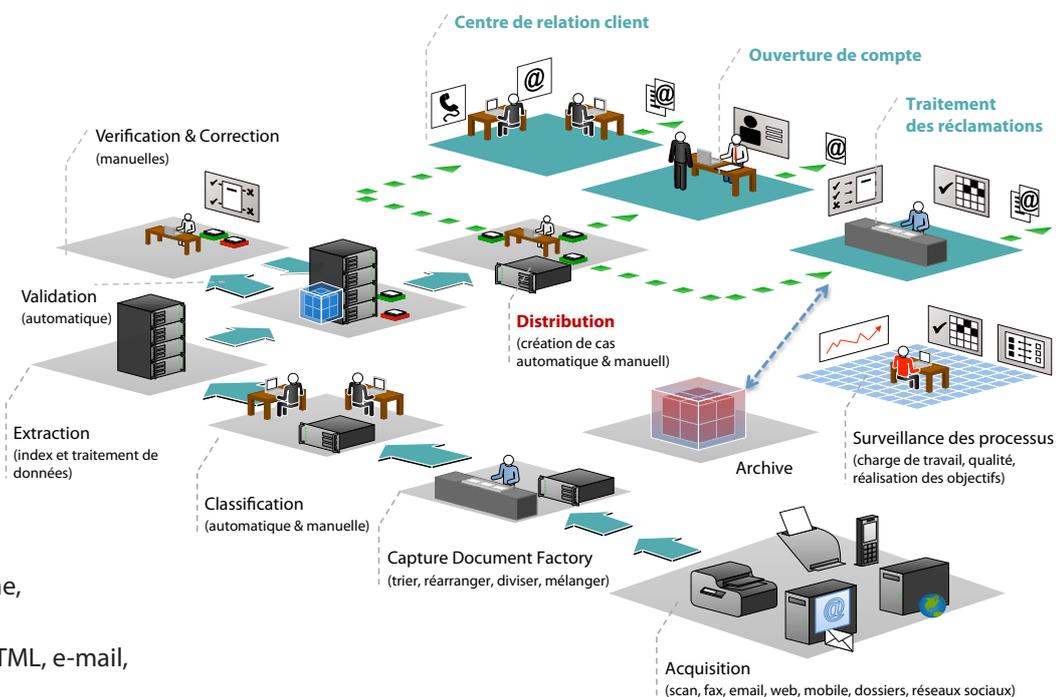
## ■ Réponse client en temps réel sur tous les canaux de communication

- Cohérence du courrier pour le multicanal, le mode batch, en ligne, interactif et ad-hoc
- Diverses imprimantes, fax, PDF, HTML, e-mail, web, mobile
- Lien avec les systèmes marketing
- Messages marketing ciblés
- Conformité & qualité assurées
- Autorisations, suivi d'audit, workflow et polices, blocs texte et composants réutilisables
- Communication sortante plus efficace
- Meilleur équilibre entre les documents pour impression et pour l'envoi numérique
- Post-traitement (groupement, tri, inserts)



## ■ Traitement du courrier entrant

Capture intelligente cross canal de données et de documents/formulaires basée sur le case management avec possibilité d'intervention humaine. Reconnaissance et classification de contenu structuré, non structuré et d'écriture manuscrite. Distribution et archivage intégrés au workflow.

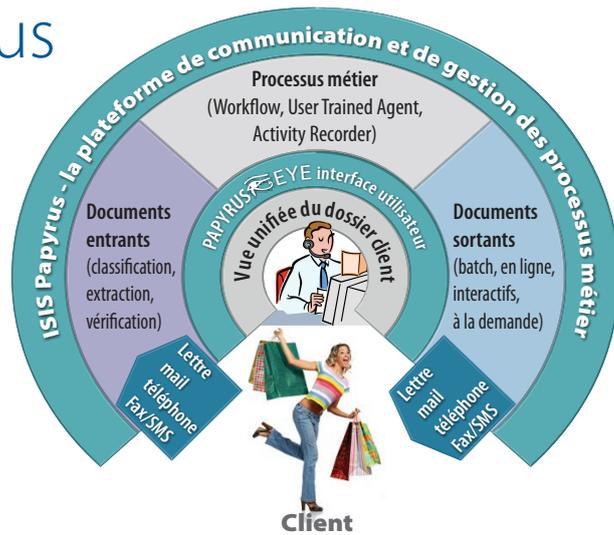


## ■ Votre bureau sur votre mobile

Collaboration en temps réel avec le back office. Totale intégration avec les systèmes back-end. Accès basés sur le rôle de l'utilisateur et son expérience. Les applications sont définies et maintenues côté serveur.

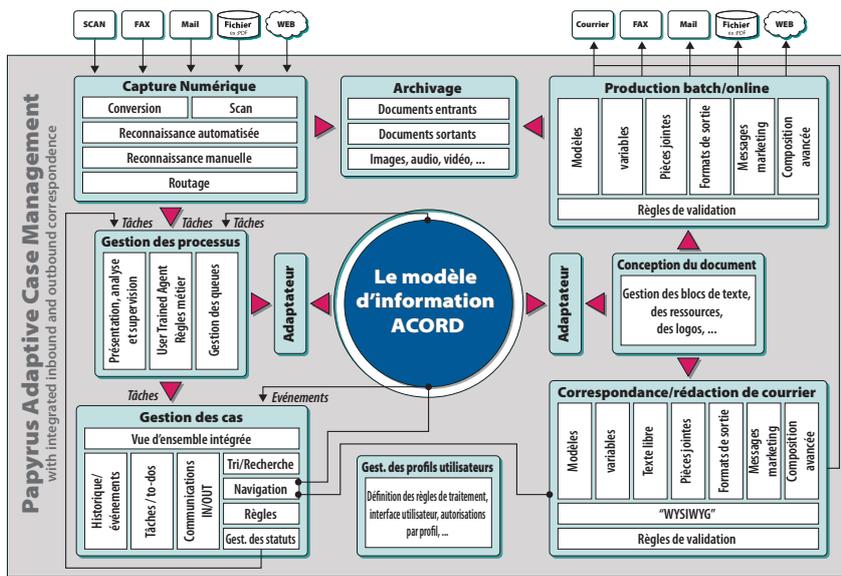


# Consolidation avec la plateforme Papyrus



Une vue **consolidée** du client

L'implémentation technique de la plateforme Papyrus est particulièrement simple. Mettre en place une application métier nécessite toutefois une approche projet. Le résultat est une solution unique tout comme votre domaine d'activité afin de vous rendre plus compétitif. Avant d'installer une nouvelle application métier, vous nous indiquez vos besoins, vos attentes et vos standards. Ensuite, nous définissons, interfaçons et dans certains cas adaptons les composants de notre solution pour qu'ils deviennent un standard entièrement intégré à votre système et correspondant parfaitement à vos plans.



Papyrus Adaptive Case Management

## ISIS Papyrus Software

Editeur innovant à échelle internationale • Fondé en 1988 • Auto-financé • Spécialiste des solutions de correspondance métier cross canal personnalisées • Auto apprentissage intégré pour la capture et l'extraction • En 2000, proposition d'une plateforme complète • Applications métier dynamiques ECM, CRM, BPM • 2300 clients dans le monde

## ACORD

L'association crée des standards pour les assurances depuis plus de 40 ans. Le modèle d'information ACORD fournit les relations entre les concepts utilisés dans le métier de l'assurance, comme les polices, les produits, les parties et les réclamations. Il peut être utilisé comme support du développement rapide d'applications. Le Business Object Model (modèle d'objet métier) a été rendu public par IBM puis amélioré grâce à l'intervention de nombreux experts tous domaines confondus dans l'assurance.

## 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)