

# TECHNOLOGY INNOVATION <CORRESPONDENCE>

**Conception & Consolidation de Document Intelligent  
sur une Môme Plateforme**

## **Solution Papyrus CCM Business Correspondence**

### SOMMAIRE

- ▶ Cycle de vie du document
- ▶ Documents papier et numérique
- ▶ Automatisation des métiers
- ▶ Edition directement dans le document
- ▶ Batch/en ligne/ad-hoc/formulaires Web
- ▶ Impression & envoi sur tous canaux
- ▶ Rapports et audit

### AVANTAGES CLÉS

- ▶ Prise en charge de tous les types de données et styles
- ▶ Temps de conception réduit de 50%
- ▶ Temps de sortie d'une nouvelle version réduit de 90%
- ▶ Réduction du nombre de modèles à maintenir
- ▶ Une société - Une voix
- ▶ Conception WYSIWYG

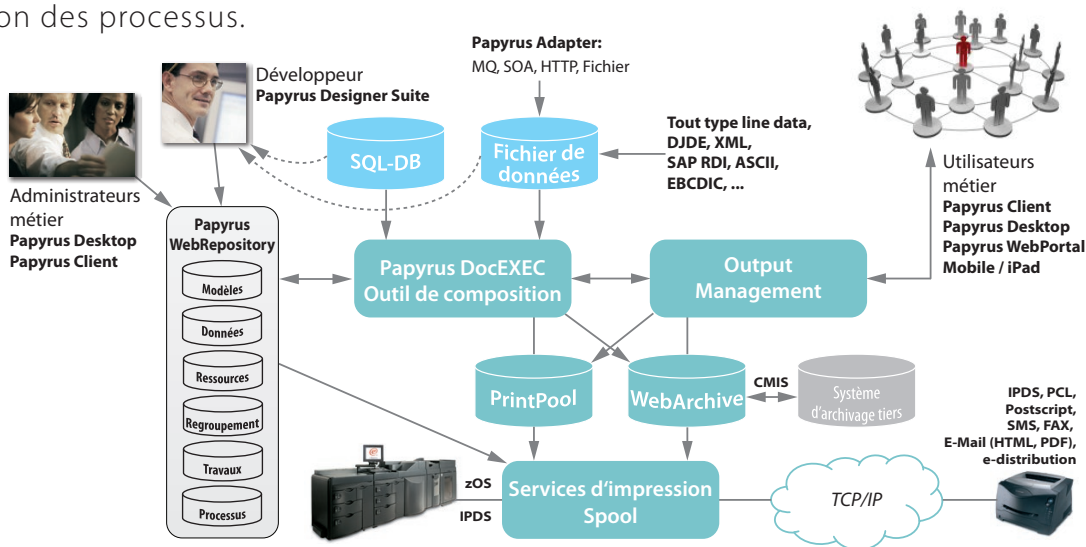
# Une Société - Une Voix

## Des solutions CCM efficaces.

Une plateforme commune couvrant tout le cycle de vie du document pour consolider l'envoi multicanal des documents de l'entreprise, que ce soit en grand volume, en ligne ou en mode interactif.

Les applications pour les documents métier ne peuvent être autonomes puisqu'elles ont besoin d'être reliées aux données et aux processus métier. Alors que la majorité des entreprises souhaitent réduire le nombre de systèmes en place pour minimiser les efforts d'intégration et de maintenance, il est logique de se tourner vers une plateforme unique pour la conception de documents, le formatage et la gestion des processus.

*La plateforme Papyrus avec son référentiel centralisé WebRepository gère le cycle de vie complet du document. A partir de données brutes, les entreprises créent et gèrent des documents métier en mode batch, interactif ou en ligne pour l'impression et l'envoi électronique.*



### ■ Tout type, format et style de données venant des systèmes back-end existants est directement pris en charge par une puissante intégration basée sur SOA.

Une grande variété d'adaptateurs Papyrus (file, XML, SOAP, MQSeries, HTTPs, REST) connecte le système documentaire avec les données des applications métier. Ces interfaces indépendantes de la plateforme et de tout compilateur réduisent drastiquement le temps et les efforts nécessaires pour s'interfacer avec les applications provenant de multiples systèmes et demandant beaucoup d'échanges de documents et de données.

### ■ Un seul ensemble de définitions et de ressources documentaires partagées pour tous les modèles

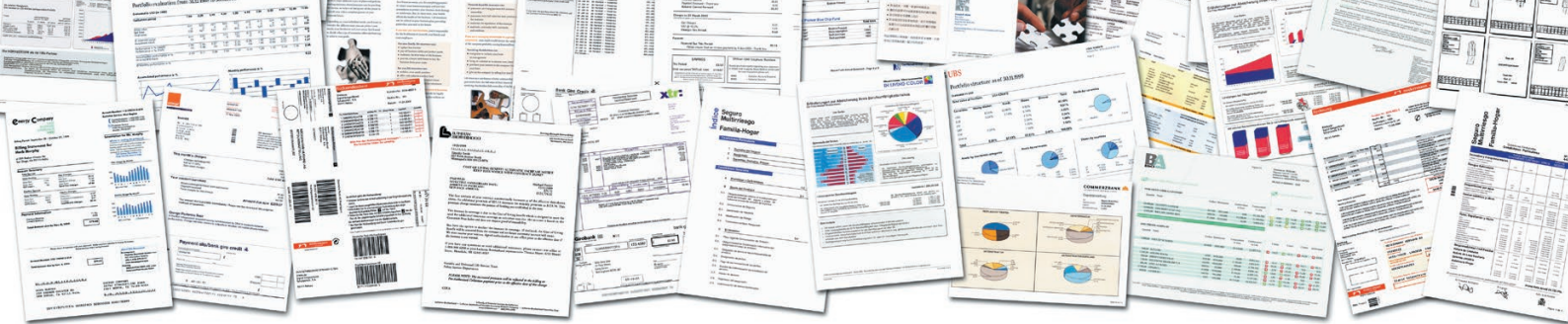
L'utilisation des blocs réutilisables offre des avantages conséquents car ils permettent de standardiser la police et les images de la société avec un moteur de formatage éprouvé (DocEXEC) pour le formatage haut volume, en ligne et interactif pour client/serveur, bureau ou portail Web.

### ■ Stabilité à long terme

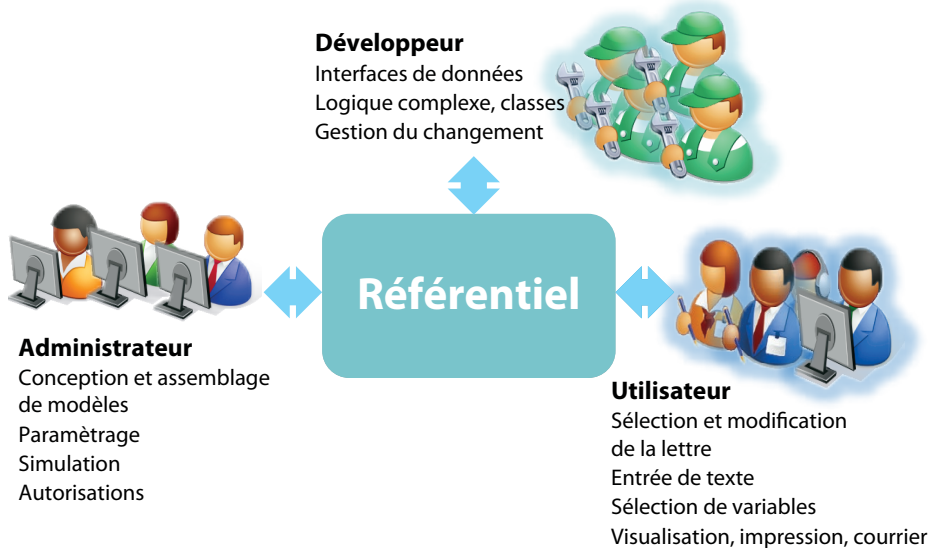
Il n'y a aucune dépendance sur le matériel, le système d'exploitation, les langages de programmation, les variantes de langages, le format des données en entrée, l'impression ou les canaux d'envoi. Toutes les définitions des documents générés sont hautement compatibles et indépendantes de la plateforme pour pouvoir être utilisées de la même façon sur un ordinateur central, un serveur, un navigateur ou sur mobile.

### ■ Avantages clés de la plateforme Papyrus :

- Solution qui gère l'intégralité du cycle de vie du document
- Interfaces puissantes pour tout type de données métier
- Conception simple et rapide, édition par les utilisateurs métier
- Documents interactifs éditables sur une même plateforme
- Gestion des utilisateurs centralisée selon rôle et police (LDAP)
- Gestion du changement et des sorties intégrée
- Gestion des variantes et des organisations pour les marques, la langue
- Versioning de tous les objets, y compris les données
- Gestion des workflows et processus (validation)
- Tâches, spool, queue, gestion des impressions / tout canal de sortie
- Envoi électronique parfaitement intégré / email et portail



Les puissantes capacités de conception WYSIWYG de Papyrus permettent aux métiers et à l'IT de créer des documents métier hautement personnalisés pour l'envoi papier et électronique. C'est la garantie d'économies substantielles, d'une efficacité accrue et du respect de la charte graphique pour tous les documents. La gestion intégrée des sorties assure le contrôle, le suivi et l'audit de tous les documents sortants sur l'ensemble de la chaîne.



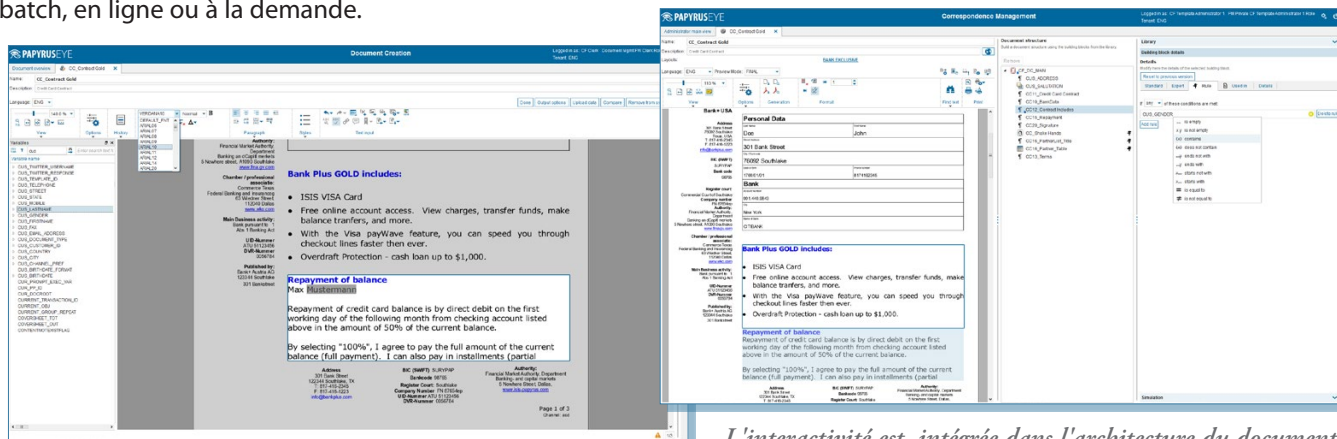
La solution Papyrus Correspondence relie tous les utilisateurs métier au WebRepository central pour partager du contenu et, selon leur rôle, leur permettre de créer et maintenir du texte, des images et des modèles de documents pour des documents en ligne/batch, interactifs/ad hoc ou Web.

Papyrus fournit en standard de puissantes fonctionnalités de formatage. Elles incluent les styles de texte, l'insertion de variables, les invites, les boutons radios/cases à cocher, les

images, les couleurs, les lignes, la gestion des sauts dynamiques de pages, la veuve et l'orphelin, les colonnes, les tableaux, le multilingue, les code-barres et OMR, les hyperliens, les stickers, l'orientation du texte, la gestion des espaces vides, le redimensionnement automatique des images, la génération de la table des matières, le tri des pages, les en-têtes et pieds de pages, les assistants, la comparaison de modèles et texte - et bien plus encore.

## Documents interactifs avec édition via une seule plateforme

Papyrus fournit des fonctionnalités pour les documents interactifs avec édition directement dans le document pour que l'utilisateur profite du WYSIWYG, mais aussi des capacités de traitement de texte complètes dans un document orienté données. Selon les paramètres du document et le rôle de l'utilisateur, Papyrus offre un contrôle complet de la sélection de paragraphe et de l'édition, des polices, couleur, style, etc. Les mêmes modèles peuvent être utilisés pour des documents en batch, en ligne ou à la demande.



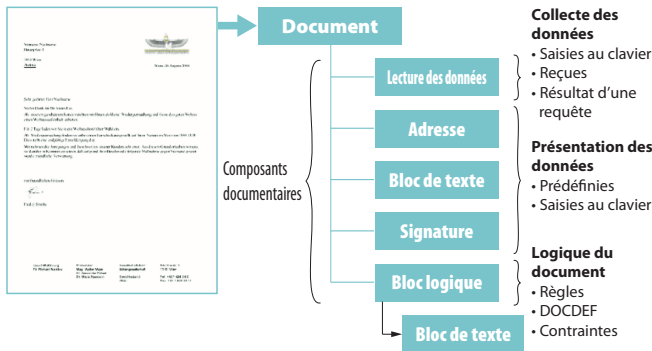
*L'interactivité est intégrée dans l'architecture du document*

**Les utilisateurs métier contrôlent eux-mêmes le cycle de vie complet du document réduisant la charge de travail de l'IT et les coûts liés aux documents**

La plateforme Papyrus offre un d'environnement de développement de la correspondance métier (Business Correspondence Framework) qui a une longueur d'avance pour définir de nouveaux documents. Papyrus EYE / Widgets est une interface utilisateur simple et efficace pour les administrateurs métier assemblant des modèles de documents, créant de nouveaux blocs réutilisables et définissant des règles. L'administrateur peut affecter des tâches à des utilisateurs métier spécifiques pour créer davantage de contenu, tel que du texte, des mises en page et des tableaux.

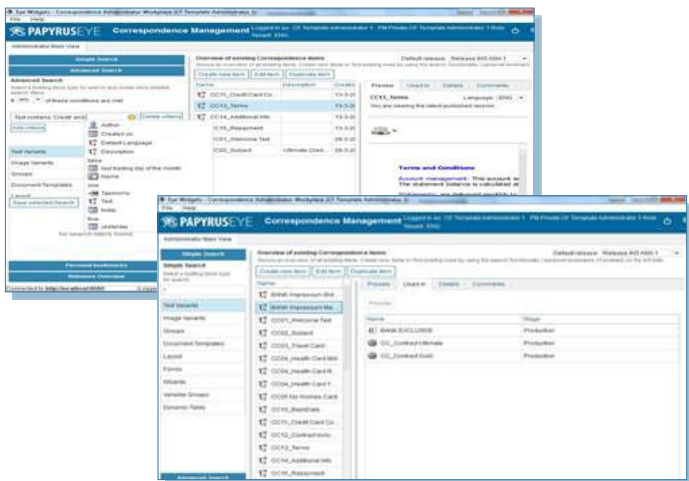
Tous les documents sont créés avec des blocs réutilisables pour réduire l'effort de maintenance et se conformer aux normes et à la charte graphique de l'entreprise. En évitant les duplicatas et les documents non conformes, le coût de création et de production de modèles est réduit de plus de 50%.

**Modifier du contenu, gérer des requêtes de formatage n'incombe plus à l'IT**



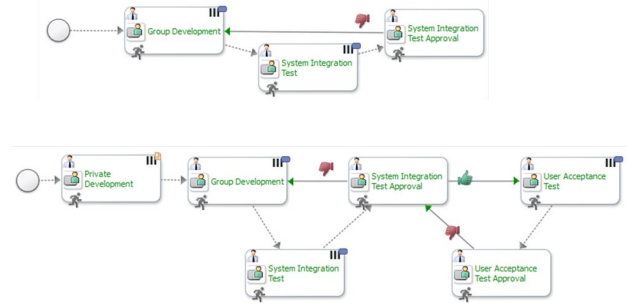
**Mise en conformité facilitée pour maintenir à jour les documents en fonction des réglementations en constante évolution.**

La fonction Papyrus de recherche avancée et la requête "Utilisé dans" permettent de savoir immédiatement qui a créé le composant réutilisable, où il est utilisé, quelles sont ses versions et ses variantes disponibles. Ce contrôle permet une maintenance et un déploiement rapides et faciles des changements à travers les différentes ressources documentaires et pour tout type de documents.



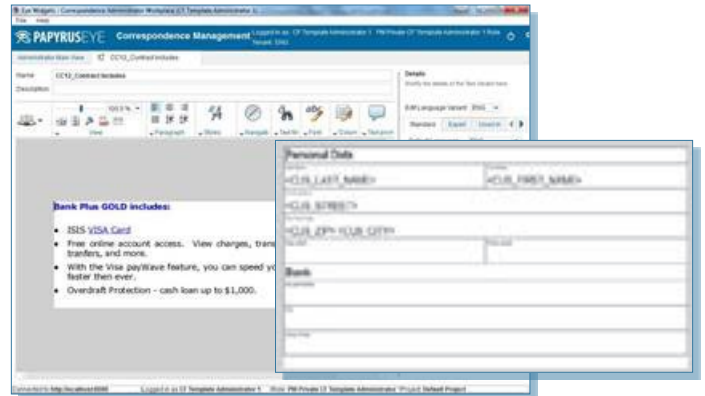
**Les utilisateurs métier fournissent des modèles pour du haut volume, du batch, de l'interactif pour envoi papier ou électronique.**

Chaque jour, les utilisateurs métier et l'IT collaborent en utilisant Papyrus Designer et Papyrus Client/Desktop dans le navigateur pour créer des interfaces de données, des blocs réutilisables et du contenu avec des règles métier pour leurs projets. Les modèles et les ressources documentaires passent par les états de développement, de test et d'approbation avant d'être mis en production.

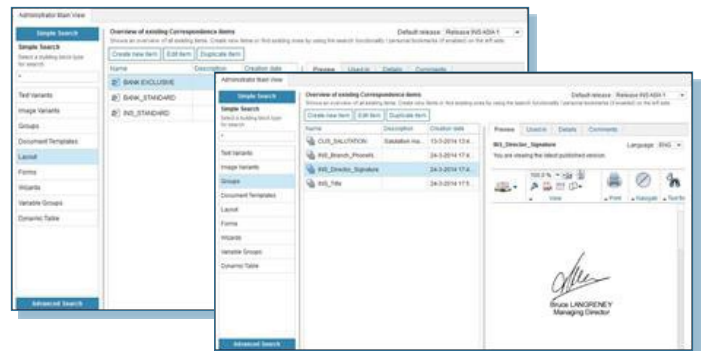


Papyrus Correspondence Framework offre la gestion du changement, ainsi que le contrôle des versions et du déploiement par les utilisateurs métier autorisés. L'autorisation de l'utilisateur est définie selon son rôle et les rôles peuvent être gérés dans LDAP et Active Directory.

**Les utilisateurs métier créent simplement des modèles, du contenu, des règles et conçoivent des documents sans l'IT**



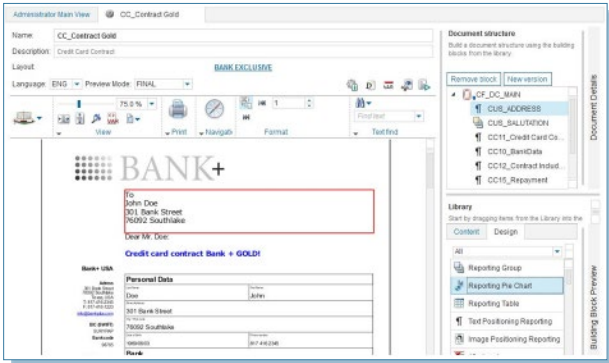
Les utilisateurs métier définissent le texte avec des styles et des langues multiples, la vérification orthographique et la césure.



Les utilisateurs métier conçoivent des tableaux avec des variables et des mises en page standard, ainsi que des groupes de blocs réutilisables avec signature.

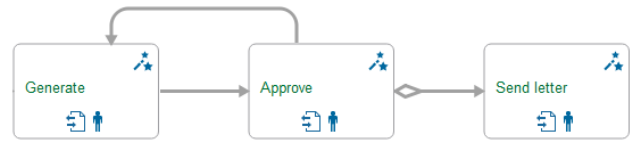
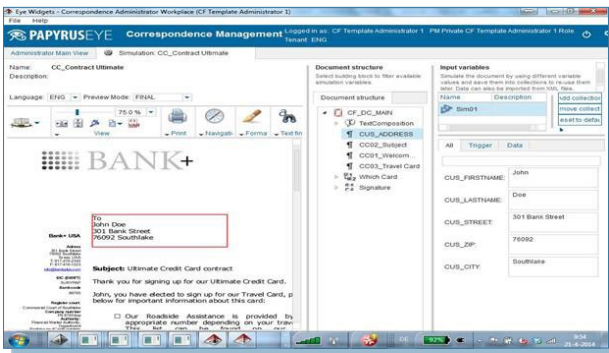
## ■ Assemblage de documents puis test et simulation avec données

Les blocs réutilisables sont assemblés par l'administrateur métier dans des modèles complets avec références croisées, positionnement fixe et relatif, sauts de page et possibilité de tester et simuler avec des variables.

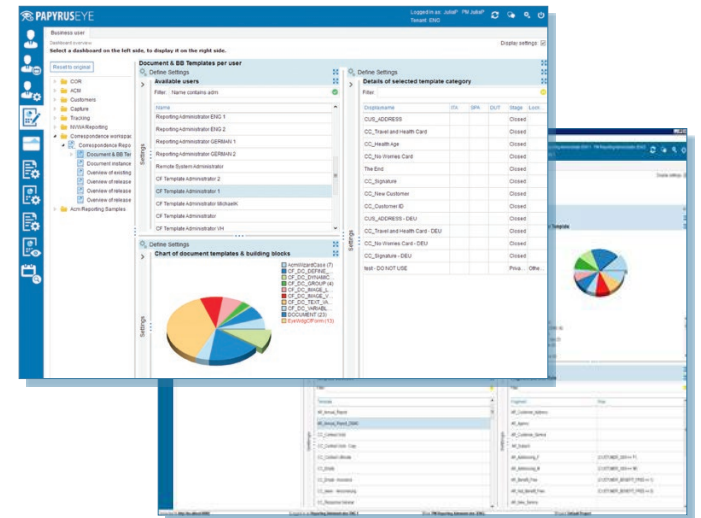


## ■ Un moyen simple et efficace de maintenir vos documents en conformité

Comparez le texte et les données d'un nouveau document ou d'une version d'un bloc réutilisable avec ceux dans la version précédente. La solution Framework livrée propose des workflows d'approbation intégrés avec des stickers électroniques pour ajouter des commentaires.



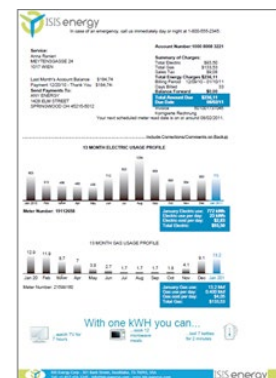
## ■ Rapports statistiques par utilisateur sur les modèles, les blocs réutilisables et les règles



Le document final formaté peut être généré en grands volumes en batch, en ligne sur un serveur ou dans le front-office par les utilisateurs finaux. Dans ce dernier cas, l'administrateur a donné les droits d'édition à l'utilisateur final dans le ou les blocs réutilisables qui doivent être personnalisés.

## ■ Messages ciblés

Les utilisateurs métier peuvent créer des blocs réutilisables dans différentes tailles. Ils sont placés selon des règles spécifiques, à des endroits fixes ou relatifs pour la gestion des espaces vides. Les messages peuvent être personnalisés et inclure des hyperliens pour une gestion de la réponse immédiate.



# L'assistant au document

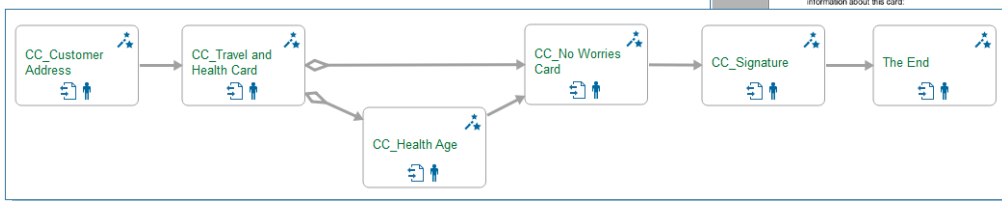
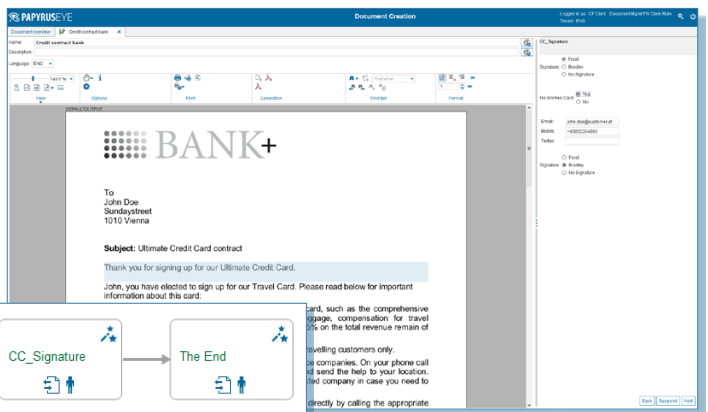
Accédez à une communication interactive et guidée avec vos clients

## ■ Les utilisateurs assemblent des documents métier orientés processus en temps réel, pas à pas, sans erreur - pour améliorer l'expérience client

L'assistant Papyrus (Wizard) est une solution simple, mais puissante, qui aide les utilisateurs du front-office ou Web/Mobile à créer des documents complexes comme une police d'assurance, un accord, une offre, une plainte ou une déclaration. L'assistant recueille les données pertinentes en temps réel au fur et à mesure que l'utilisateur répond aux questions du formulaire.

Les formulaires et les questions avec des règles de validation sont définissables librement par un administrateur métier en utilisant Papyrus Wizard Designer (le concepteur d'assistant). Le processus et les règles définis par l'utilisateur sont exécutés étape par étape. L'assistant récupère de façon synchrone les données en provenance des systèmes back-end existants en utilisant notre interface de messagerie SOA.

Les informations recueillies pendant le processus sont utilisées dans le document en tant que variables de données. Le document avec la mise en page, le texte et les blocs réutilisables est assemblé en temps réel, et l'utilisateur modifie les paragraphes où cela est nécessaire et autorisé. L'assistant permet de revenir en arrière pour effectuer des modifications. Le retour à l'utilisateur est affiché immédiatement lorsque le document annule l'action précédente.



## ■ Papyrus Wizard Designer permet à l'utilisateur métier de créer des processus et des applications orientés règles rapidement et sans programmation.

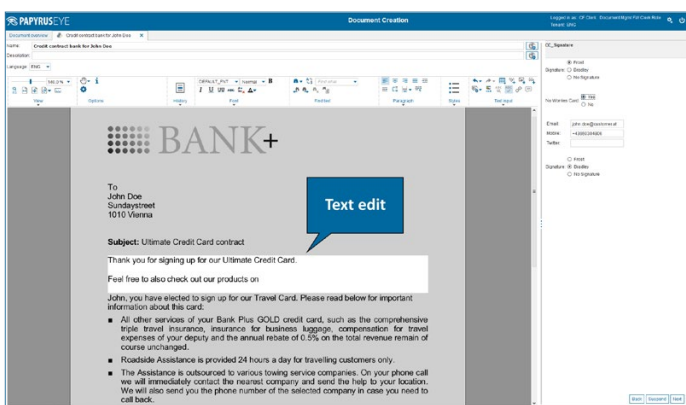
L'utilisateur métier en charge de l'administration crée des formulaires dans l'interface de conception graphique. Ces formulaires peuvent contenir une combinaison de champs de saisie (texte, date, nombre), boutons radio et cases à cocher, texte et images. L'utilisateur crée des processus structurés pour les échanges/sondages en ajoutant simplement le formulaire à la bibliothèque et en définissant les règles métier pour la navigation et les actions utilisant le langage naturel.

Outre les formulaires, le processus de l'assistant peut contenir des tâches de service, telles que récupérer l'information pour une demande de prêt ou le taux pour un crédit. Plusieurs utilisateurs peuvent travailler sur la création d'un document complexe. Le processus peut être arrêté et poursuivi ultérieurement.

### Résumé des avantages clés :

- Les administrateurs métier définissent de façon flexible les processus et règles
- Les processus de mise à jour pour la maintenance des modèles sont gérés par le métier
- L'accès à la communication client est guidée et interactive
- Une adaptation rapide pour le moindre changement nécessaire est possible
- Le nombre de modèles à maintenir est réduit
- Les données s'intègrent de façon synchronisée avec les systèmes back-end en utilisant des Webservices
- Le métier se focalise sur le client et moins sur la création du document

Reportez-vous à notre étude de cas "La Mobilière" et à la vidéo " Wizard Demo" sur [isis-papyrus.com](http://isis-papyrus.com)

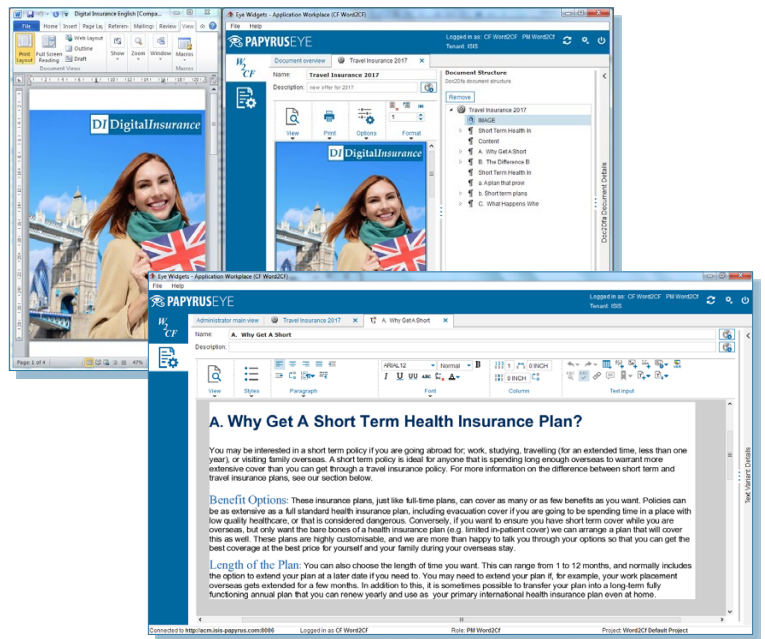


# Migration

De MS Word à Papyrus Correspondence en seulement quelques étapes

Microsoft Word est souvent utilisé pour les documents métier dans le front-office en tant que solution isolée sur PC. Mais on atteint rapidement ses limites lorsqu'il s'agit d'assurer la conformité, de gérer l'incompatibilité des versions et de programmer des macros. Une plateforme avec un référentiel centralisé pour la conception et l'envoi de tous les documents métier est nécessaire pour commencer à consolider les communications et obtenir un contrôle total des envois papier et électronique.

Avec la solution "Papyrus Word To Correspondence", les documents Word sont automatiquement convertis sans grand effort au format Papyrus pour la création rapide de modèles de documents à base de composants réutilisables et une intégration aisée avec le poste de travail de Papyrus Correspondence Administrator.



# Intégration

Intégration du système documentaire avec les systèmes back-end existants

La plateforme Papyrus est une couche au-dessus des applications métier existantes, qui se couple avec les fichiers de données, les messages de données, les bases de données et les périphériques. Papyrus est compatible SOA et fournit une variété d'adaptateurs en tant que standard pour permettre des échanges flexibles entre les données métier et les systèmes documentaires. Les adaptateurs Papyrus sont indépendants de la plateforme et n'ont pas besoin de compilation, de programmation Java ou .Net. Avec Papyrus Typemangers sont fournies des interfaces natives indépendantes de la base de données.

## ■ Intégration de l'interface

Papyrus offre plusieurs options d'intégration avec l'utilisateur front end :

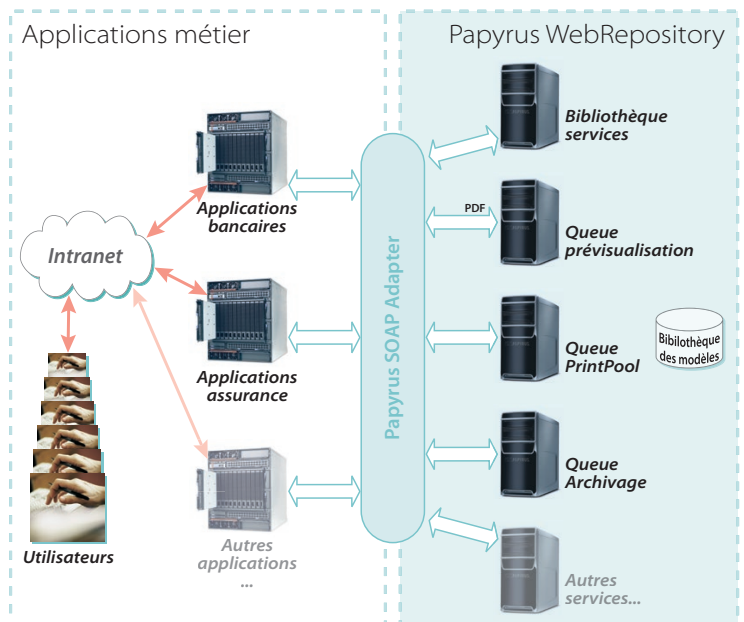
- L'interface Papyrus WebPortal EYE Widget (plug in dans un navigateur standard)
- Intégration du site Web avec iFrame (navigateur)
- Intégration avec les parties Web natives de SharePoint
- Les applications mobiles (iPhone, iPad et Android)

## ■ Adaptateurs Papyrus

- MQSeries
- Mainframe – JES 2/3, CICS
- XML & ASCII, EBCDIC File
- SAP Output management (XOM)
- HTTPs / SOAP / REST Json
- E-mail (SMTP, POP3, MAPI, IMAP, SMS)
- Fax
- LDAP pour autorisation (Active Directory, RACF)
- MS SharePoint
- CMIS (interface avec des archives tierces)
- Réseaux sociaux (LinkedIn, Twitter, Facebook, Google)

## ■ Papyrus Typemangers

- DB/2, Oracle, MS SQL, ODBC



# La plateforme de gestion des sorties Papyrus

Tous les canaux existants en entrée ou en sortie (impression, email, fax, Web, SMS, réseaux sociaux, mobile, etc) sont complètement pris en charge dans la boucle des communications, offrant alors une interaction à deux sens et une expérience client améliorée.

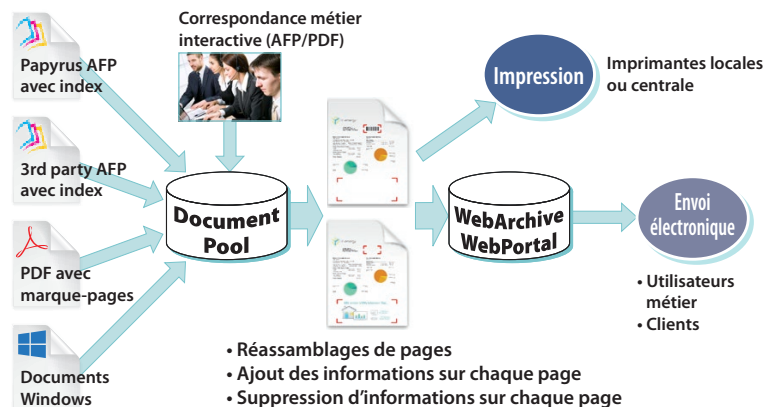
## ■ Regrouper toutes les sorties de l'entreprise pour les envoyer en papier ou numérique

Les documents Papyrus partagent une mise en page basique commune pour tous les canaux de sortie et cette mise en page est ensuite améliorée selon le canal choisi pour l'envoi en accord avec les préférences du client.

- Réassembler des pages et des blocs réutilisables
- Ajouter et enlever des informations sur chaque page
- Accéder aux sources de données secondaires comme SQL DBs, fichiers XML

## ■ Papyrus Document Pool

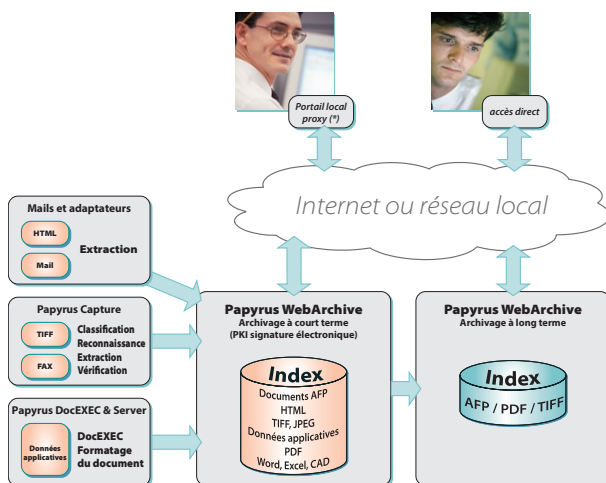
Le concept unique de pooling de documents remplace le spooling traditionnel de fichiers. Le regroupement de documents comprend des informations d'index et de contrôle, ainsi que la distribution, la réimpression, l'OMR et le code-barres, les bannières, la fusion et le fractionnement d'enveloppes. Les fonctionnalités de regroupement, de distribution et d'optimisation postale offrent d'importantes possibilités de réduction des coûts en réduisant la quantité d'imprimés et d'enveloppes envoyés par La Poste et en optimisant l'affranchissement par courrier. Comme Papyrus a le contrôle et la visibilité de toutes les ressources dans le système, le tri postal peut être appliqué sur la lettre formatée, pas seulement sur les adresses.



Les utilisateurs peuvent également effectuer une recherche dans le pool des documents précédemment envoyés pour visualisation, réimpression et renvoi au client final. Les réimpressions peuvent inclure un filigrane pour indiquer que le document n'est pas l'original.

## ■ Archivage à court et long terme pour l'envoi électronique ou l'impression

Les documents sont stockés en toute sécurité dans Papyrus WebArchive pour appuyer le cycle d'engagement du client et permettre une récupération rapide, ainsi qu'une visualisation dans le navigateur, sur le bureau, sur tablette et mobile. Les sociétés peuvent choisir de fournir un service Internet et aviser leurs clients par e-mail ou SMS, leur offrant la possibilité de voir leurs documents en utilisant un navigateur Web et mobile et éventuellement les imprimer si nécessaire.



Papyrus WebArchive est entièrement évolutif sur plusieurs plateformes et prend en charge le stockage distribué avec un index central et des fonctions de recherche sophistiquées sur différents serveurs. Il fournit un archivage à court et long terme avec des politiques de rétention et s'interface avec Papyrus WebRepository pour toutes les fonctions administratives, de gestion et de BPM. La sécurité intégrée fournit un contrôle d'accès complet basé sur le rôle / la politique, ainsi qu'un moyen de tracer toute action de utilisateur.

## ■ Des documents métier parfaits quel que soit le canal de sortie

Papyrus s'interface avec n'importe quel fichier de données d'entrée sans manipulation de données ou tagging - et via une conception et mise en forme uniques, il envoie sans problème n'importe quel document métier pour l'impression, le Web et le mobile. Chaque document est formaté avec un index de documents, et une qualité parfaite est garantie sur tous les canaux.



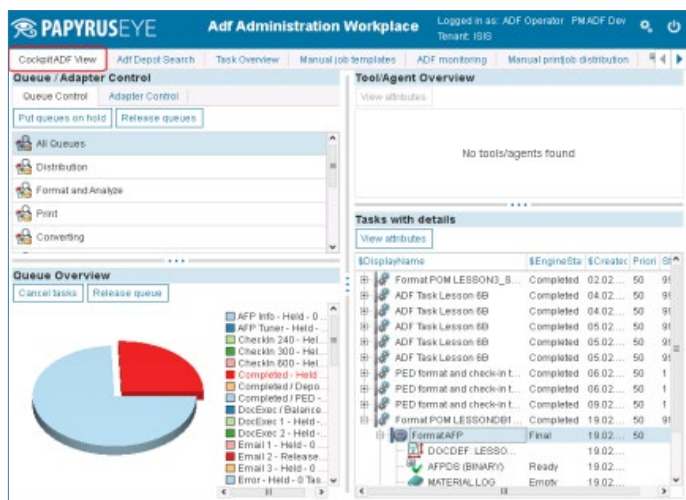
# Administration des tâches et monitoring de bout en bout

Le système Papyrus de gestion des documents sortants est conçu pour une sortie multicanal transparente et optimisée

Le contrôle central et l'administration de toutes les tâches sont effectués par Papyrus WebRepository. La solution Papyrus Automated Document Factory (ADF) permet de contrôler et de gérer de bout en bout et de manière efficace toutes les tâches à travers toutes les plateformes, tous les périphériques et tous les canaux de sortie. Papyrus ADF offre une automatisation intelligente complète, ainsi qu'un suivi et une surveillance de l'impression et de l'envoi électronique. L'ADF comprend des fonctions uniques pour une gestion centralisée complète du cycle de vie - de toutes les ressources documentaires, depuis les données, le formatage, l'impression et le post-traitement jusqu'à l'envoi et l'archivage multicanal.

## ■ Espace de travail de l'opérateur Papyrus

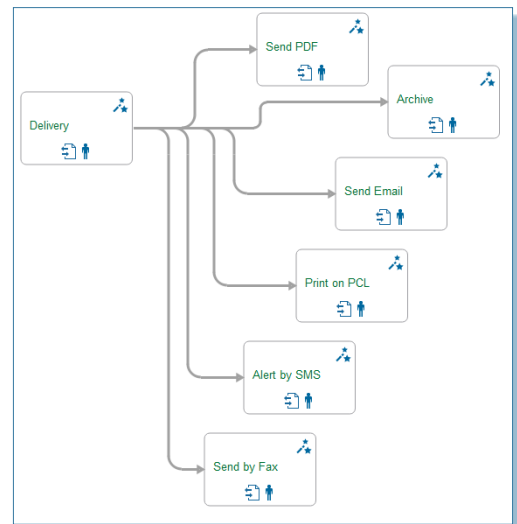
À partir d'un espace de travail central, l'opérateur ADF peut démarrer et arrêter des adaptateurs, libérer des files d'attente, afficher les journaux et éditer des attributs, générer des échantillons, rechercher, ouvrir et pré-visualiser certains documents, gérer la priorité des tâches et gérer manuellement la charge de travail si nécessaire. Grâce au suivi de la charge de travail et aux statistiques de surveillance, l'opérateur dispose toujours des informations complètes sur l'état de tous les composants ADF tels que configurés par l'administrateur (adaptateurs, agents, files d'attente, etc.) et il peut utiliser des diagrammes interactifs pour visualiser plus de détails.



## ■ Impression et envoi selon le canal de préférence du client

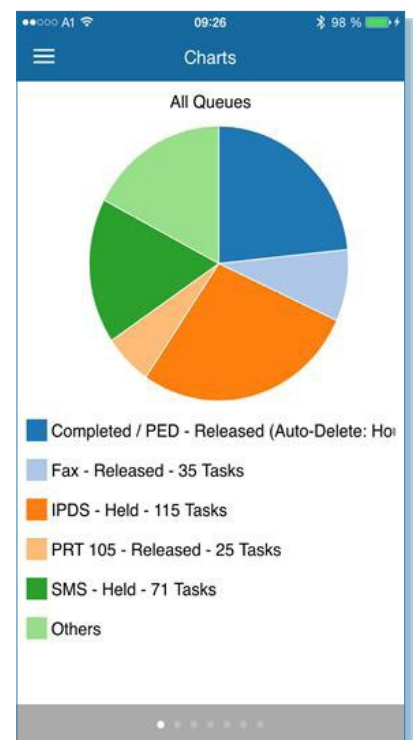
Papyrus permet des envois multicanal (par exemple : IPDS, PCL, Postscript, IJPDS, PDF, courrier électronique avec pièce jointe HTML ou PDF, fax, SMS) selon la préférence du client. Tous les canaux d'envoi peuvent être intégrés directement dans l'architecture de processus métier de Papyrus, tout en prenant en compte toutes les exigences de sécurité. Les

documents sont envoyés de façon flexible sur le canal choisi par le client, ce qui permet des économies tout en offrant un excellent service.



## ■ Contrôle, suivi, audit des documents et génération de reports

Toutes les communications sont tracées en toute transparence, depuis la réception/création, en passant par l'impression (centralisée ou décentralisée), la mise en pli final à la Poste et/ou l'envoi par courrier électronique, télécopie et Web et jusqu'à l'archivage. Toutes les activités sont suivies, tracées et vérifiées de bout en bout et enregistrées pour une piste d'audit complète du processus de communication, avec un accès détaillé aux documents et des informations sur les modifications fournies. La plateforme offre des fonctionnalités de reporting interactives puissantes avec des tableaux dynamiques et des capacités de traitement de texte, affichées sous forme de tableaux de bord hautement personnalisables avec des KPI et/ou des rapports générés avec aperçu WYSIWYG en temps réel pour l'envoi multicanal.



## Etude de cas

# Innovation pérenne grâce à une communication client agile

## La gestion adaptative des processus augmente la productivité d'un leader bancaire Européen

### La société

Un des plus grands acteurs bancaires au monde qui fait partie de l'histoire économique de l'Europe - Une banque avec une présence dans plus de 70 pays et qui compte plus de 180 000 employés - Un leader dans la zone Euro et une institution internationale de premier plan qui met l'accent sur les services bancaires aux entreprises & institutions mais également sur les banques de détails & services avec plus de 30 000 collaborateurs et plus de 2000 agences. Le prix d'Excellence mondial WfMC 2016 lui a été remis pour son nouveau système de gestion de la correspondance bancaire (Banking Correspondence Management System, BCMS) mis en place avec Papyrus Adaptive Case Management et sa plateforme de communication hautement productive.

### Les défis à relever

La banque utilisait plus de 2500 modèles de documents différents pour sa communication client avec environ 20 à 25 nouveaux modèles de documents par mois. Elle planifiait d'augmenter encore ce nombre en doublant la sortie par lots et en augmentant la production de documents en ligne (Internet et mobile) d'un facteur 20 pour un total de 400 000 documents journaliers.

Au même moment, avec l'essor de la communication numérique, la banque a ressenti le besoin de passer à une communication intelligente disponible peu importe l'heure ou l'endroit



et permettant une production rapide de nouveaux modèles avec un temps réduit de mise sur le marché de nouveaux produits bancaires grâce au numérique et à des processus sans papier. Dans la solution initiale basée sur Microsoft Word, les utilisateurs métier créaient les spécifications des documents et les développeurs IT géraient le processus de développement des documents. Les deux équipes travaillaient de façon isolée, dupliquant ainsi les efforts. La communication interne, principalement par email, et le système en place de gestion des milliers de modèles en différentes langues ne permettaient pas de faire le lien entre ces différents modèles de documents et leurs variantes de langue et de versions. Pour réduire le temps de mise en production des documents, la gestion et le développement de leur communication nécessitaient une refonte complète.

### Les objectifs de l'entreprise

- Autonomisation de l'utilisateur métier
- Augmentation de la production d'un facteur 20
- Mise sur le marché rapide des nouveaux produits bancaires
- Dématérialisation des processus de communication
- Réduction des frais généraux
- Renforcement de l'identité de l'entreprise, de la qualité et de la cohérence des documents
- Simplicité et flexibilité

### Les besoins fonctionnels

- Environnement de travail commun pour une collaboration efficace entre les métiers et l'IT
- Gestion agile des changements inter-départements
- Système unifié pour un travail collaboratif
- Maintenance performante pour des milliers de modèles de documents
- Gestion flexible des processus de conception pour les documents en ligne ou en batch dans un seul système
- Transparence des rapports et des audits

## La Solution

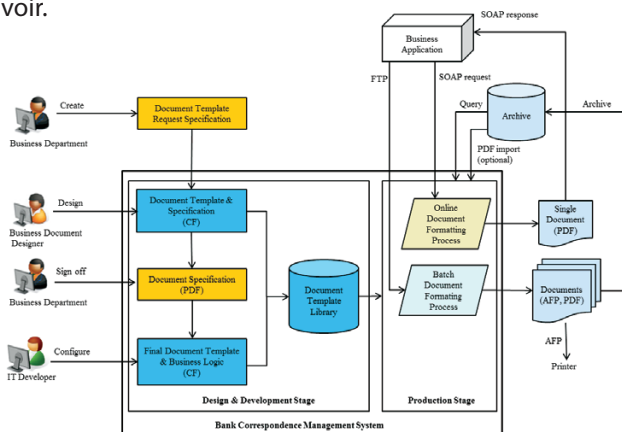
Après considérations, la banque a décidé de se concentrer sur deux objectifs principaux : la simplification et la flexibilité des processus de gestion des documents. C'est ainsi qu'ils ont choisi la solution de correspondance de Papyrus pour permettre aux utilisateurs métier de participer directement à l'élaboration des documents et de réduire les frais généraux.

Ensuite il a été décidé d'exploiter au mieux les solutions intégrées prêtes à l'emploi de Papyrus. La solution de développement et de conception de documents directement avec le Framework ACM (Adaptive Case Management) Papyrus permet d'augmenter la flexibilité et la transparence dans la gestion du cycle de vie du document – de la conception au développement en passant par le déploiement en production jusqu'à la gestion de production.

Le nouveau Système de Gestion de la Correspondance Bancaire (SGCB) supporte la conception de documents professionnels et autonomise les utilisateurs métier pour créer et maintenir un nombre conséquent de modèles de manière flexible avec cohérence et conformité.

SGCB prend en charge la conception, la validation, le déploiement et la production de documents en ligne individuels et personnalisés, tout autant que la production de documents en batch. Il offre aussi une gestion du changement adaptative et complètement personnalisable qui implique les bonnes personnes pour les bonnes tâches et au bon moment.

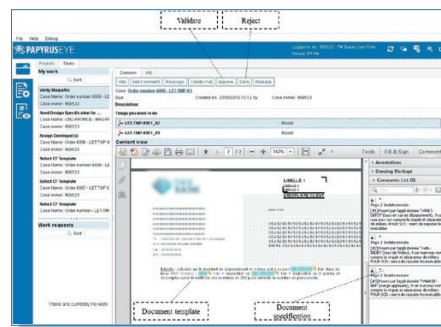
SGCB fournit non seulement un environnement de travail commun pour une collaboration productive entre les métiers et l'IT mais il relie également les environnements de travail indépendants des différents départements afin de faciliter la coopération et la cohésion d'équipe entre les travailleurs du savoir.



Overview of BCMS

Les équipes métier, selon différents rôles utilisateur, droits et privilèges, disposent d'interfaces dédiées pour concevoir facilement les documents ou contrôler le processus de développement. L'IT n'intervient que pour les parties extrêmement techniques comme les interfaces avec les données externes, les règles métier ou certains composants complexes comme les tableaux dynamiques.

La conception de document est gérée dans un projet (cas) à travers un ensemble d'étapes prédéfinies associées à des données, ce qui permet aux départements d'effectuer des changements ad-hoc ou de rouvrir un cas afin de réagir rapidement lorsque nécessaire. Les actions ad-hoc sont gérées par le gestionnaire des changements et les techniques de mise en conformité d'ACM. Tous les documents conçus sont envoyés dans la bibliothèque centrale de correspondance pour être utilisés par les personnes habilitées. Les utilisateurs métier peuvent choisir entre différents éléments dans la bibliothèque ou en créer de nouveaux, tout en communiquant en toute liberté avec les utilisateurs d'autres systèmes grâce aux fonctionnalités de tchat et de commentaires intégrées, ne faisant intervenir l'IT que si nécessaire. Les modèles de documents terminés sont envoyés aux coordinateurs de projets pour vérification du développement dans une vue comparative de documents et pour validation avant l'envoi en production.



Document design validation

## Bénéfices obtenus

- 95% des communications sont créées et maintenues par les métiers. L'IT fournit uniquement les données.
- 50% de réduction du temps de développement d'un modèle
- 90% de réduction du temps pour une évolution
- Processus de révision des documents flexible grâce une meilleure gestion du changement à travers les différents départements
- Consistance et efficacité grâce à des capacités de réutilisation à grande échelle
- Transparence des rapports et des audits

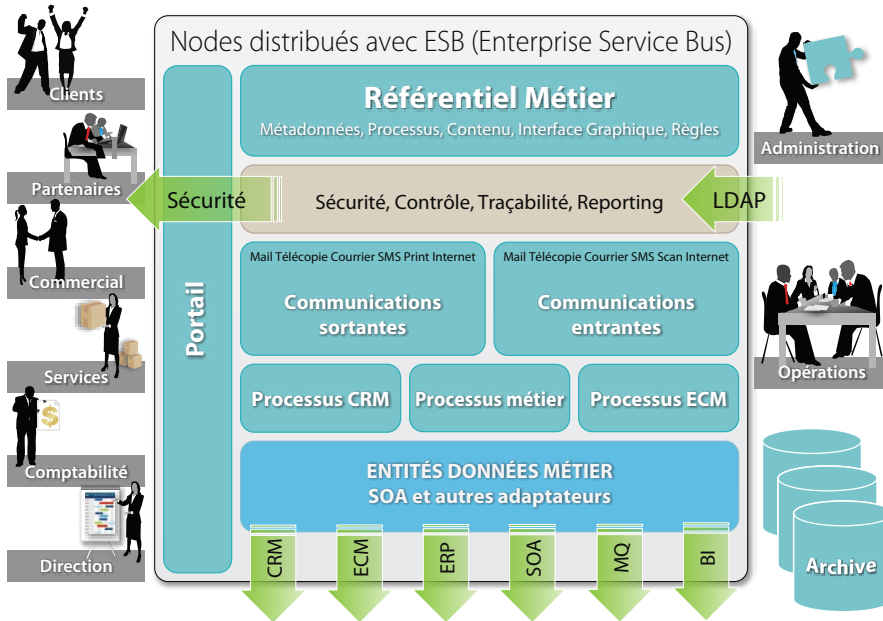
## Les modules Papyrus

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus DocEXEC/PDF
- Papyrus Adapter/SOAP
- Papyrus Client

## En résumé

- **Société** : Un leader bancaire Européen (Finance)
- **Challenge** : Importante augmentation des volumes en batch et pour la communication en ligne
- **Objectifs recherchés** : Collaboration efficace entre les métiers et l'IT; Flexibilité et transparence de la conception à la production; Haute qualité; Création de communication à haute vitesse; Rapidité de mise sur le marché
- **Intégration** : Services Web
- **Solution** : ACM, Business Correspondence

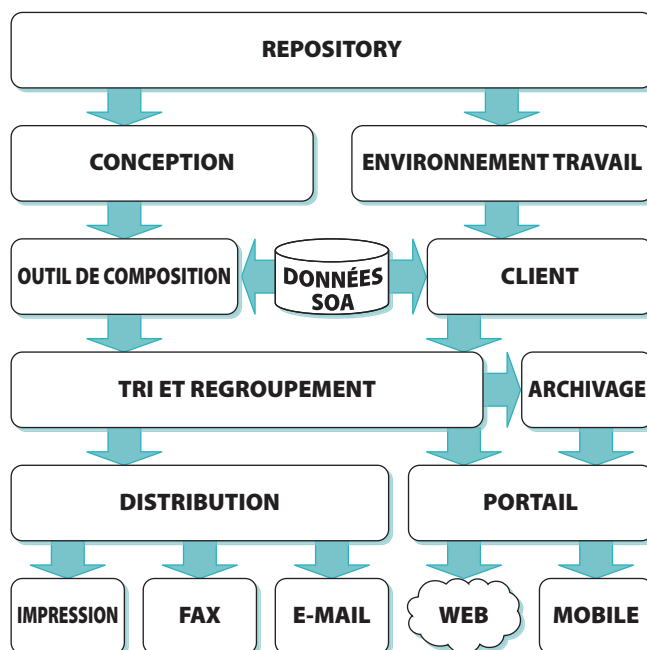
Une solution complète, flexible et évolutive  
for consolidated management of inbound and outbound customer  
communications across channels, departments and systems.



La plateforme de processus adaptifs Papyrus

Les entreprises peuvent **définir, mesurer, et gérer** les processus, le contenu et les données dans des environnements de service complexe avec une vue partagée du client et une interface personnalisable.

Intégrer **la communication sortante** : L'utilisation des modules Papyrus ferme la boucle de communication avec les clients, la direction, les agents, les fournisseurs et les revendeurs avec un contenu de haute qualité.



*Une solution en un seul système ou simplement les fonctionnalités dont vous avez besoin*

## 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

### Pays-Bas

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)