

Papyrus für
**Versicherungs
Korrespondenz**



**Optimierter Kundenservice durch verbesserte
Prozesse in der Leistungsabrechnung**

INHALT

Anwendungsbericht: Versicherungsunternehmen modernisieren ihre Leistungsabrechnung

- ▶ Migration von Altsystemen zur Brieferstellung basierend auf IBM DCF/ASF, Napersoft und Xerox DJDE
- ▶ Einfache Änderung und Wartung von Brieflayouts durch die Fachabteilung
- ▶ Eliminierung manueller Prozesse durch Prozess Automatisierung
- ▶ Schnelle Umsetzung eines neuen Marktauftritts

Führende Versicherungsunternehmen modernisieren ihre Leistungsabrechnung

Gründe für die Veränderung:

- Wartungsintensive Großrechneranwendung
- Neuer Marktauftritt erfordert geändertes ‚Look and Feel‘ und die Einbindung der Fachabteilung zur Umsetzung des neuen Layouts mit Logik
- Fehlerhaftigkeit, vergeudete Zeit und hohe Kosten durch manuelle Prozesse

Umsetzung unterschiedlicher Arbeitsprozesse:

- ① Leistungsanspruch: Im Batch erzeugte Briefe
- ② Leistungsverrechnung: Online erstellte Briefe
- ③ Kundenservice: Benutzer-interaktive Briefschreibung

① Leistungsanspruch: Batch Briefe

Am Großrechner werden in Batch Briefe erzeugt, unterschiedliche Scanimages hinzugefügt und mit einem Bar Code zur automatischen Postverabeitung versehen.

■ Vor dem Einsatz von Papyrus

- Der Briefproduktionsprozess vom Einlesen der Daten bis zum Versand benötigte 3 Tage
- Teures, vorgedrucktes Briefpapier wurde verwendet
- Briefe wurden mit den gescannten Schadensmeldungen manuell zusammengeführt
- Briefe mussten manuell für Kuvertierung und Versand sortiert werden

■ Eingangsbearbeitung von Ansprüchen:

Bei der Eingangsbearbeitung der Forderung wurden alle Formulare auf Vollständigkeit geprüft. Fehlende Information wurde in Form eines Codes festgehalten. Die Codes wurden im Schreiben an den Kunden in einen durchgehenden Text konvertiert, der erklärt welche Informationen noch fehlen.

■ Druck:

Vor Papyrus wurden Codes und Daten gesammelt und am Großrechner zusammengeführt. Danach wurden die Briefe auf vorgedrucktem Briefpapier mit fixer Adresse, Logo und Telefonnummer gedruckt und zur manuellen Sortierung weitergegeben.

■ Scan-Image-Bearbeitung:

Die Scan Images wurden einzeln von einem Server geladen und auf einem Netzwerkdrucker gedruckt. So verarbeitete man täglich in der angeforderten Reihenfolge zwischen 2000 und 3000 Images auf einem Laserdrucker.

■ Zusammenführung von Briefen und Scan Images:

Briefe und Scan Images wurden manuell zusammengeführt und mit einem Prüfbericht verglichen. Dieser Prozess benötigte einen ganzen Geschäftstag für 1800 Briefe.

■ Sortierung:

Alle Briefe wurden nach Seitenanzahl sortiert. Briefe mit mehr als 6 Seiten wurde händisch kuvertiert, individuell adressiert und versandt. Briefe mit weniger als 6 Seiten gingen zurück in den Postraum.

■ Kuvertierung und Frankierung:

Briefstapel mit Briefen mit mehr als 6 Seiten wurden einzeln in eine Kuvertierungsmaschinen eingelegt. Stapeln mit Briefen zu 2, 3, 4, 5 bzw. 6 Seiten wurden voneinander getrennt in Kuvertierungsmaschinen verarbeitet. Nach der Frankierung übergab man die Briefe, 3 Tage nach erstmaliger Bearbeitung, an die Postgesellschaft.

Verwendete PYPYRUS PRODUKTE

Papyrus Designer Package für Windows

WYSIWYG dynamisches Dokumenten Design

Papyrus DocEXEC auf z/OS

Hochgeschwindigkeits-Dokumenten Formatierung

Papyrus WebRepository

Dokumenten Ressourcen Management

Papyrus Postprocessing/PrintPool

Einbindung von Scans und Barcode Verarbeitung

Papyrus Adapter/MQ Series

Schnittstelle zum Messaging System

Papyrus Client (1500 parallele Arbeitsplätze)

Interaktive, ad-hoc Brief Erzeugung

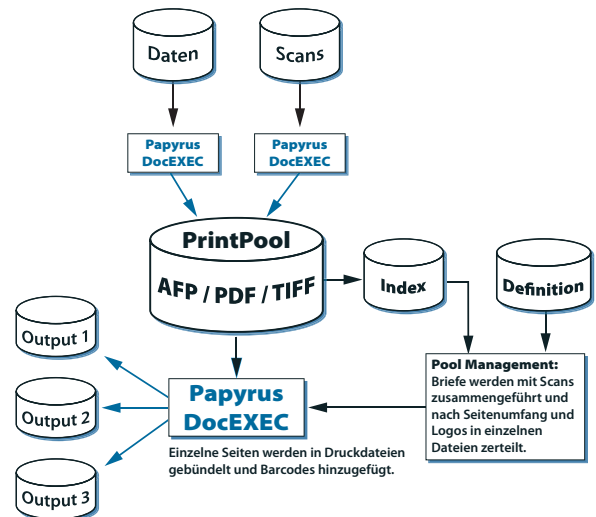
Wie mit Papyrus der Prozess modernisiert und verbessert wurde

Mit den Papyrus Designer Werkzeugen wird die Briefanwendung mit Layout, Daten und Logik definiert. Dabei produziert man exakte, datengesteuerte und fehlerfreie Dokumente im neuen Corporate Design. Diese können auf jedem beliebigen Drucker ausgegeben werden. Der mit Index versehene AFP Output wird an das bestehende Druck- und Archivsystem geschickt.

Papyrus Designer



Papyrus PrintPool und PostProcessing Funktionen auf z/OS führen die Scan Images mit den Briefen elektronisch zusammen und versehen sie mit einem Barcode.



Erreichte Ziele

- Reduzierte Briefbearbeitungszeit von 3 Tagen auf 24 Std
- Wesentliche Kosteneinsparung durch Eliminierung von vorbedruckten Briefpapier
- Fehlerloser Versand durch Umstellung von manueller auf automatische Zusammenführung von Briefen mit Scans

② Leistungsverrechnung: Online erstellte Briefe

Batchbasierter Online-Prozess am Großrechner: Wiederkehrende Texte werden nur einmal gespeichert, den Dokumenten werden Bar Codes hinzugefügt.

Brieferstellung vor Papyrus

- Wartung von 3000 Briefen und 850 Briefköpfen
- Starre, nicht veränderbare Logik, keine Online Voransicht
- Änderungen konnten nur mittels Druck getestet werden
- Logos und Unterschriften wurden mittels Speicherkassetten auf die Drucker geladen und konnten nur mühsam in die Texte eingepasst werden

Testblöcke und Briefköpfe

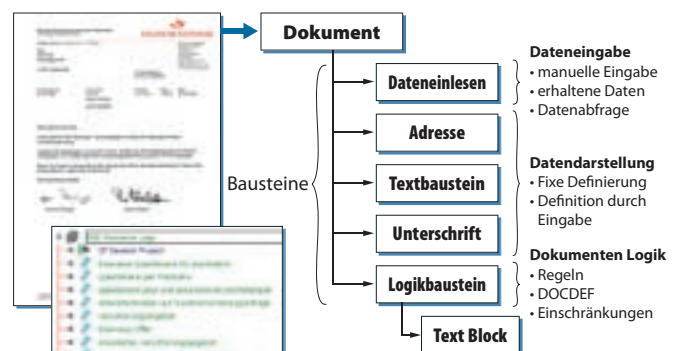
Man verwendete 3000 Briefvorlagen und 850 Briefköpfe im DJDE Code. Teilweise wurden Texte aufgrund der Anordnung von Briefköpfen und Unterschriften auf jeder neuen Seite wiederholt. Jeder Briefkopf zeigte Unterschiede bezüglich Postbox, Telefonnummer, etc. Damit zum Druckzeitpunkt alle Layoutinformationen verfügbar waren, wurde jedes einzelne Formular mittels Speicherkassette auf die Drucker geladen. Mangels Dokumentenvoransicht, mussten die Dokumente zur Kontrolle der oft schlecht eingebetteten Unterschriften immer wieder gedruckt werden.

Optimierte Bausteinverwaltung mit Papyrus

Mittels konditioneller Logik wurden Textelemente wiederverwendet, wodurch man die Anzahl der Textblöcke von

2900 auf 125 reduzierte. Unterschriften konnten variabel platziert werden. Man setzte neue, ansprechende Schriftarten ein. Druckerunabhängigkeit wurde durch Einstellung der DJDE Kodierung erreicht. Briefstücke an einen Adressaten werden mit Papyrus PostProcessing am z/OS für den Versand in ein Kuvert gebündelt.

Erstellung von Dokumenten aus wiederverwendbaren Elementen



Erreichte Ziele

- Wesentlich geringerer Wartungsaufwand durch die enorm reduzierte Anzahl der Textbausteine von 2900 auf 125
- Hohe Flexibilität durch Druckerunabhängigkeit welche durch die Migration von Xerox DJDE Kodierung auf AFP erreicht wurde
- Bündelung von mehreren Briefstücken an einen Adressaten in einem Kuvert resultiert in Kosteneinsparungen und hoher Kundenzufriedenheit

③ Kundenservice: Benutzer-interaktive Briefschreibung

Durchsatzzeit, Genauigkeit und Benutzeroberfläche wurden im Client/Server System deutlich verbessert und modernisiert.

■ Interaktive Briefschreibung vor Papyrus

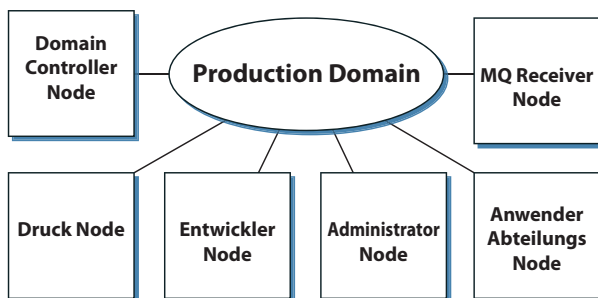
- Eingesetzt wurde ein Großrechner CICS System mit Napersoft zur Texterstellung
- Das Briefsystem wurde mittels PF Taste aufgerufen
- Großrechner Drucker ID und Textblockname waren auf 10 Zeichen limitiert, der Name musste bekannt sein
- Keine durchgehende Formatierung, keine Fontwahlmöglichkeit, keine Dokumentenvoransicht
- Jede Formatänderung war äußerst schwierig
- Verwendung von teurem vorgedruckten Briefpapier statt dynamischem Druck von Logos
- Die Variablen mussten überschrieben werden, geringe Suchfunktionalität
- Mangels Dokumentenvoransicht wurden alle Briefe zwecks Test gedruckt
- Briefe wurden beim Benutzer zwischengespeichert und jeder versandte Brief durchschnittlich 2 mal gedruckt
- Benutzerrollen für Supervisor und Administrator zur Textblockverwaltung fehlten
- Es gab keine Einschränkung für Druck oder Bearbeitung

■ Wie Papyrus den gesamten Prozess für Benutzer und Administration verbesserte

Papyrus Objects wurde als Plattform und Infrastruktur für die Client/Server Anwendung mit Papyrus Client, Desktop und dem Papyrus WebRepository implementiert. Das gelieferte objektorientierte Korrespondenz Framework wurde an die Dokumentenprozesse des Kunden angepasst. Alle Dokumente werden nun mit Standardnetzwerkdrucker auf weißem Briefpapier gedruckt und im bestehenden Archivsystem archiviert.

■ Folgende Knoten (Nodes) wurden angelegt:

Domain Controller, Druck, Entwickler, Administrator, Anwender und MQ Receiver

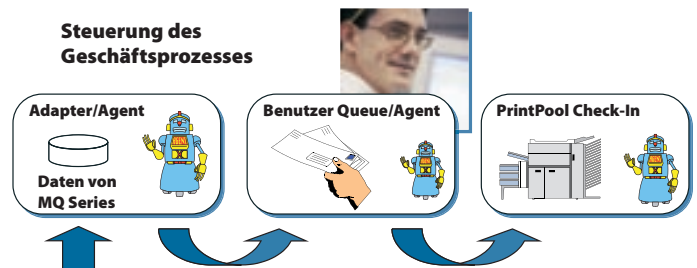


■ Jede Abteilung oder Gruppe erstellte:

- Queue zu verteilten Dokumenten und deren Status
- Eingangsbriefkasten mit Verteilungskontrolle
- Queue zu den fertigen Dokumenten
- Queue zu Durchlaufzeiten und Qualitätskontrolle
- Queue zu Problemfällen

■ Prozessdefinition von Agents (elektronischer User) und Queues zur Aufgabenweiterleitung

Nach Bearbeitung der Briefe setzt der Benutzer diese auf einen neuen Status, und der Agent leitet die Briefe innerhalb der definierten Prozesskette weiter.



■ Papyrus Adapter bindet MQ Messaging System ein

Daten werden vom Großrechner mittels MQ abgerufen:

- Jede Benutzerinbox ist mit dem MQ Receiver referenziert
- Jede Inbox ist mit dem Windows Log-on verknüpft
- Aufgaben werden zur anfordernden Person weitergeleitet

■ Erstellung von Methoden

Für jedes verwendete Objekt wird festgelegt, welche Abläufe notwendig und erlaubt sind.

■ Benutzer Autorisierung

Benutzerrollen werden definiert. Sie steuern die Zugriffsberechtigung auf die verfügbaren Textblöcke:

- Einführung von drei Benutzerebenen
- Referenzierung der Benutzerinboxes
- Beinhaltet Variablen, mit denen Adressat und Retouradresse festgelegt werden
- Ermöglicht Updates von Gruppen-Administratoren



WebRepository
Zertifikatsspeicherung
Benutzerautorisierung
Rollen/Methoden
Revisionsinformation

■ Vorlagenerstellung mit dem Papyrus BusinessLayouter

- Briefvorlagen beinhalten Objekte, welche in Dokumentendefinition und Logik festgelegt wurden
- Papyrus Client verfügt über Drop Down Auswahlmenüs
- Benutzer hat am Bildschirm volle Dokumentenvoransicht
- Geführte Eingabeaufforderungen für den Benutzer

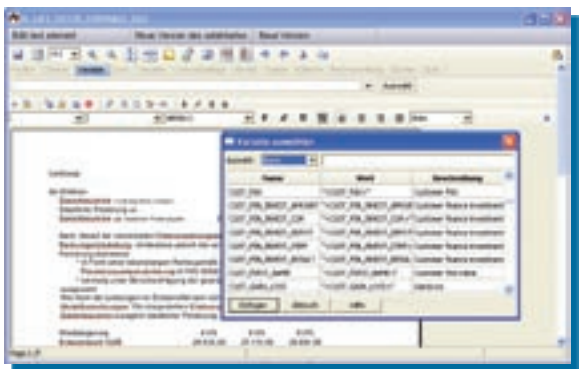


Papyrus BusinessLayouter - moderne, grafische Benutzeroberfläche

Über 3000 Benutzer in 35 Abteilungen schreiben täglich 3000 individuelle Briefe. In Summe werden mit Papyrus jährlich über 2 Millionen einzelne Briefe erzeugt.

■ **Mit dem Papyrus Designer werden Dokumentenlogik und Datenschnittstelle definiert**

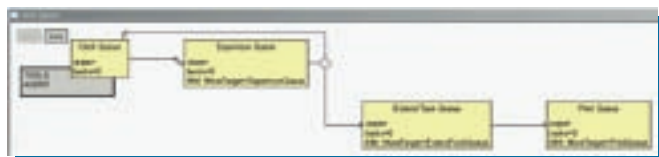
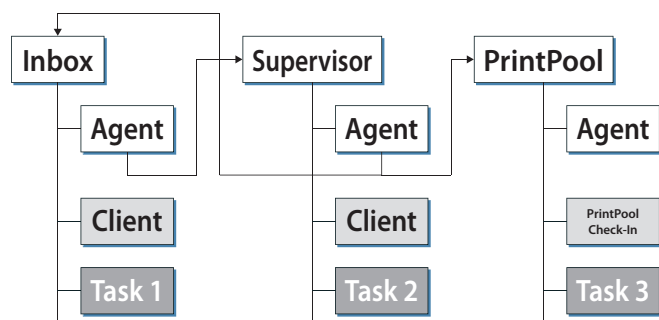
- Logik zur Erzeugung des Adressfelds, der Retouradresse, etc. wird direkt im Dokument angelegt
- Der AFP Designer wird für das Design von Overlays, Logos und Beilagen verwendet



Texterstellung mittels Eingabeaufforderungen im Papyrus Client/Desktop

■ **Brieferstellung mit Papyrus aus Anwendersicht**

Der Anwender startet durch Maus-Klick den Papyrus Desktop. Je nach Berechtigung sieht er neben seiner Inbox auch andere Inboxes, sowie Brief Ordner. Mit der Maus zieht der Anwender Macros auf die Anfrage, welche er bearbeiten möchte. Dann wählt er die Briefvorlage aus und zieht per Drag-and-Drop die Vorlage auf die MQ Daten.



Workflow Definition, Freigabeprozess und Print-Pool

Danach öffnet sich der Client Plug-In, und der Anwender wird an relevanten Stellen um Eingabe von Informationen gebeten. Je nach Berechtigung wird der Text ähnlich wie in MS Word™ editiert und mittels Rechtschreibprüfung und Silbentrennung vervollständigt. Sobald der Anwender auf die Schaltfläche „Erzeugen“ klickt, schließt sich der Client und die Anzeige „An Qualitätskontrolle Senden“ erscheint. Durch Optionswahl wird der Brief an den Supervisor oder Administrator geschickt, welche alle Briefe zur Ansicht in der Qualitätskontroll-Inbox finden oder dort freigeben.

■ **Zufriedene und produktive Mitarbeiter produzieren perfekte Ergebnisse**

Obwohl es anfängliche Skepsis bei den Mitarbeitern gab waren nach der Umstellung alle voll begeistert. Die Software ist effizient und die Ergebnisse sind genau. Die Anwender finden es sehr praktisch, dass der Papyrus Client sie durch die einzelnen Bearbeitungsschritte leitet und auf fehlende Information hinweist. Das System verwaltet die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter und überprüft die Eingaben auf deren Richtigkeit.

■ **Bearbeitungsvolumen**

Täglich werden ca. 1800 Briefe versandt, welche mit 2000 Scans und 2000 Leistungsabrechnungsschreiben verbunden und erzeugt werden. Über 3000 Benutzer in 35 Abteilungen schreiben täglich durchschnittlich 3000 individuelle Briefe und in Summe werden mit Papyrus jährlich über 2 Millionen einzelne Briefe erzeugt.

■ **Die Software wird auch für andere Anwendungen verwendet**

Papyrus wird in diesem Versicherungsunternehmen auch zur Brieferstellung und Kundenbetreuung eines neuen zusätzlichen Versicherungsproduktes eingesetzt. Der AFP Designer von ISIS Papyrus wird zur Konvertierung alter PMF Formulare nach PPFA verwendet.

■ **Erreichte Ziele**

- Große Kosteneinsparungen durch Einstellung von vorgedruckten Formularen und Briefköpfen; Briefe werden nur noch einmal gedruckt
- Schnelle Briefbearbeitung und höhere Benutzerzufriedenheit durch beste WYSIWYG Funktionalität
- Dokumentenprüfung durch Freigabeprozesse
- Sicherheitsanforderungen werden durch Einschränkung von Druck und Editierungsmöglichkeiten erreicht

MOTIVATION für INNOVATION

Motivation: Zeitaufwändiges, teures, starres System mit hohem manuellen Aufwand

Innovation: Migration eines Großrechner Client/Server Altsystems in ein modernes, leistungsstarkes Brieferstellungssystem mit ansprechender Benutzeroberfläche

Lösung: Papyrus wurde zur unternehmensweiten Integrationslösung (EAI) für Batch-, On-line- und Benutzer-Interaktive Briefschreibung von Leistungsabrechnungen

Korrespondenz:

Bearbeitung von Leistungsansprüchen in Rekordzeit

Für eine schnelle Abwicklung von Leistungsanträgen bei Versicherungen spielt schnelle und genaue Kommunikation eine Schlüsselfunktion. Im folgenden Bericht erfahren Sie wie Versicherungsunternehmen diesen Prozess durch den Einsatz der Papyrus End-to-End Lösung für Ihre Kundenkommunikation erfolgreich automatisieren.

Papyrus Dokumenten Integration

Papyrus Objects wurde entwickelt, um Geschäftsdokumente und damit verbundene Prozesse in einer verteilten Unternehmensumgebung zu verwalten. Derartige Dokumente sind für jedes Unternehmen von größter Bedeutung und sind stark mit Kunden- und Geschäftsdaten verknüpft. Papyrus ist am Markt einzigartig und ermöglicht auf einfachste Weise Geschäftsdokumente mit dazugehörigen Daten zu verknüpfen und damit verbundene Dokumentenprozesse zu verwalten.

Schnittstellen zu Altsystemen

Der Entwickler definiert Geschäftsobjekte wie etwa Kunde, Adresse, Lager, Kundenfall, Kundenvorgang, Telefongespräch, Fax, eingehender Brief, Versicherungsanbot, Polizza, Schadens- und Leistungsforderung, usw. Mit dem Papyrus Adapter oder Typmanager wird definiert, wie Daten von einer bestehenden Datenbank mit den Attributen dieser Geschäftsfallobjekte verknüpft werden.

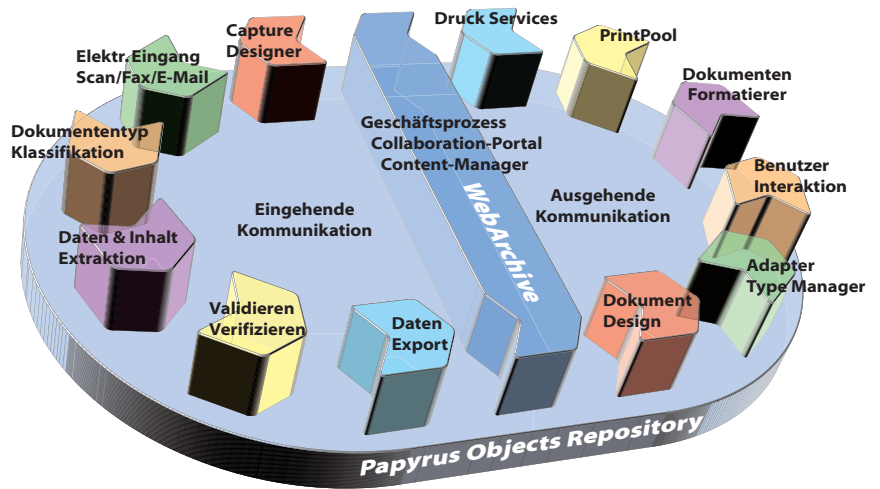
Adapter, die an Messaging Systeme wie MQ Series angebunden sind, verknüpfen ebenso E-mail und Workflow Systeme und verfügen über Definitionen, wie Sie auf welche Ereignisse reagieren sollen. Bei vielen Anwendungen ist es notwendig, Briefe manuell von der Hostapplikation abzufragen. Die Papyrus Adapter hingegen, übersetzen Nachrichten, die ausgelöst durch einen ‚Event‘ anfallen.

Dokumenten Prozess Integration

Papyrus Adapter und Typmanager stellen die Verbindung zum Kernsystem her. Entsprechend des Geschäftsfalles wird der Prozess ausgewählt und Daten für das Dokument geliefert. Zusätzlich werden Daten bei konkreter Anfrage nachgeladen und Kontrollinformation zusammen mit einer Dokumenten ID zurückgeschrieben.

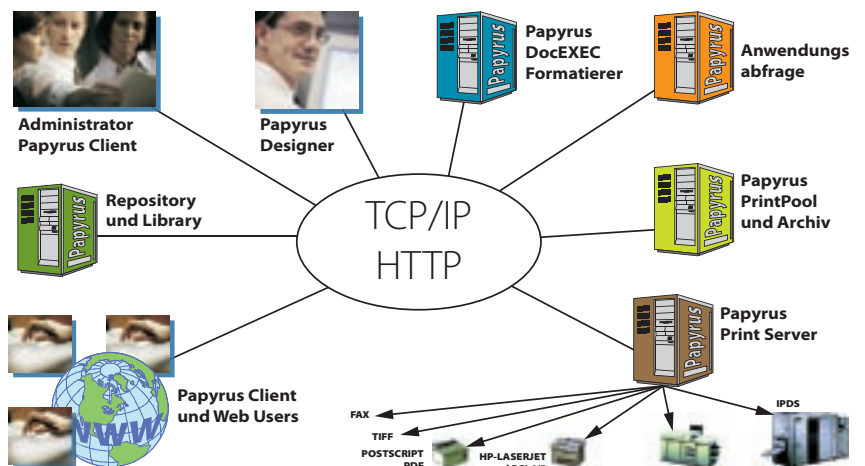
Dokumenten Prozess Management anhand von Geschäftsfallregeln. Beispiele:

- WENN KUNDENALTER ist größer als 18 DANN FÜGE 'PKW Broschüre' in das 'KUVERT 'Monatsbericht' ein
- WENN ABSATZ 'A' DANN verwende auch ABSATZ 'B'
- WENN STATUS ist 'Fehler' DANN in Error Queue STELLEN



Besondere Stärken des Korrespondenz Systems

- Ermöglicht die freie Definition von Briefbausteinen (Dokumenten Framework)
- Implementiert die Schnittstelle zu Daten, Anwender und Prozess Kontrolle
- Definiert Anwenderautorisierung mit Rollen und Privilegien (auch mit LDAP)
- Bietet eine Infrastruktur zur Ressourcenverteilung innerhalb des Netzwerkes
- Definiert die Briefprozesse
- Stellt die Infrastruktur für Druck, Fax, E-mailversand und Archivierung zur Verfügung



Papyrus WebPortal

Nicht nur eine schöne Benutzeroberfläche.

Das Papyrus WebPortal wird durch die WebRepository Funktionalität ermöglicht und bietet eine umfassende Umgebung für die Modernisierung ihrer Web-Anwendungen an, die keine Programmierung erfordert. Alle Anwendungsinformationen zu Metadaten, Schnittstellen, SOA-Services, Prozessen und GUI-Layout werden im WebRepository abgelegt und per Versionskontrolle verwaltet und auf alle WebPortal Server automatisch verteilt.

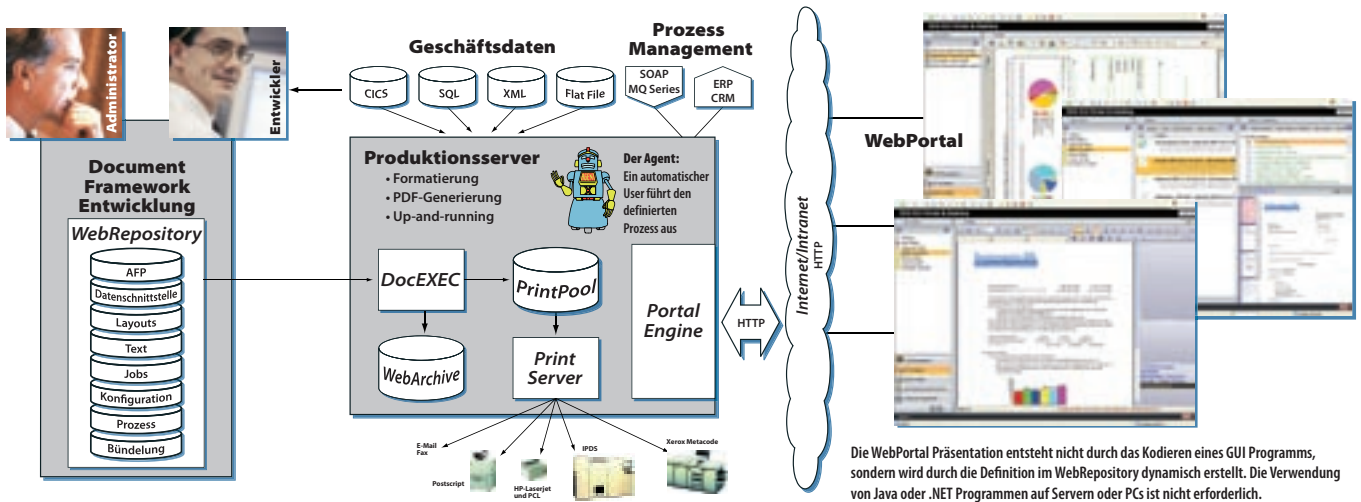
Die Funktionen des WebPortals ermöglichen die Definition einer hochmodernen Mehrzweck-GUI, welche dem Kunden oder Endbenutzer umfassende Geschäftskommunikation ermöglicht. Jede Benutzer-Oberfläche im WebPortal wird automatisch auf die Rolle und Berechtigung zugeschnitten ohne dass dazu unterschiedliche Java-Steuerungen erstellt werden müssen. Nur für diesen Benutzer berechnete Abfragen, Anzeigen, Prozesse, Dokumente und Dialoge werden vom WebPortal mittels der Rollendefinitionen im WebRepository freigegeben. Dokumente können entsprechend verschlüsselt und signiert werden.

■ Document Framework Entwicklung

Grafisches Design der Dokumentressourcen. Alle Ressourcen, Klassen, Versionen, Varianten, Jobs etc. werden in einem zentralen Repository gespeichert. Ein integriertes Autorisierungssystem basierend auf Rollen/Privilegien verhindert unautorisierten Zugang und bietet Change Management für Dokumentenweiterleitung und -freigabe. Features, wie Versionen- und Variantenkontrolle sowie Buchungsprotokolle überwachen Änderungen im Dokument und kontrollieren die Briefe, die von unterschiedlichen Anwendern generiert wurden.

■ Business Application Data

Geschäftsdaten können von Papyrus in jedem beliebigen Format, wie XML, ASCII, DBCDIC, ... gelesen werden. Papyrus bietet mehrere Standarddatenschnittstellen: Flat Files, SQL-Queries, Adapter, wie z.B. MQ-Series, HTTP, Type Manager für DB/2 und Oracle. Datenaufbereitung oder Datenmarkierung sind nicht erforderlich.



Die WebPortal Präsentation entsteht nicht durch das Kodieren eines GUI Programms, sondern wird durch die Definition im WebRepository dynamisch erstellt. Die Verwendung von Java oder .NET Programmen auf Servern oder PCs ist nicht erforderlich.

Ein Webportal mit Papyrus aufzusetzen ist einfacher als Sie denken. Das Berechtigungsmodell der im WebRepository definierten Benutzer kann umfassend im Unternehmen angewendet werden. Dazu gibt es die Option diese per LDAP Service aus Papyrus abzufragen. Des weiteren werden KEINE Java Applikations- oder HTTP-Server benötigt. Papyrus Client Textfunktionen sind als ein Plug-in im Browser verfügbar.

■ Prozess Verknüpfung

Die Prozessverknüpfung wird für die Abfrage der Dokumente vom Server gebraucht, um dann den komplett unabhängigen Dokumentenprozess zu managen.

■ Der zentrale Produktionsserver

Ein zentraler PC oder UNIX Server erhält über HTTP Daten von Web-Anwendern. Er holt sich zusätzlich zu den Daten aus der Geschäftsanwendung auch Dokumentenressourcen und Layoutdefinitionen aus dem zentralen WebRepository. Das e-Dokument wird dann generiert und als PDF an den Anwender zur Ansicht und für den lokalen Ausdruck geschickt.

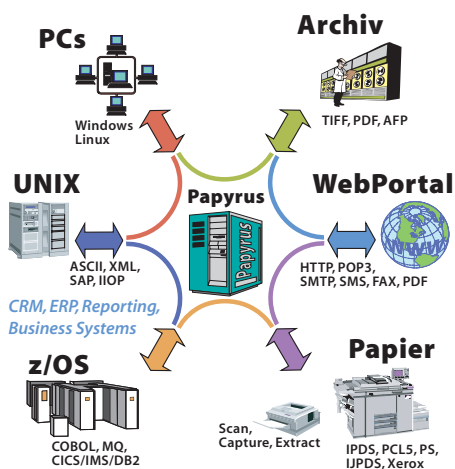
■ Zentraler Serverdruck, Pooling und Archivierung

Alle webgenerierten Dokumente können automatisch archiviert, angesehen, gesucht, lokal oder zentral von jeder beliebigen Plattform und Drucker gedruckt werden.

Leistungen und Vorteile:

- Eine einheitliche Portaloberfläche für alle ein- und ausgehenden Dokumente und alle Geschäftsprozesse.
- KEINE Java Programmierung.
- Nahtlose Integration von Archiv und e-Dokument.
- Portlet Integration mit anderen Anwendungen möglich.
- Java Integration mittels SOAP oder Java-API möglich.

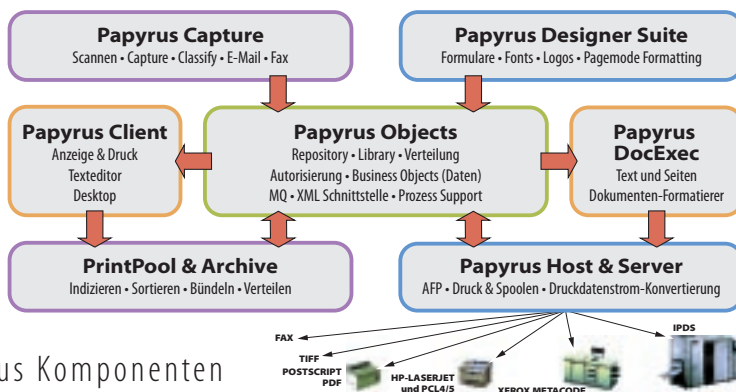
Eine **umfassende und skalierbare Lösung** für das Zentrale Management von Dokumentenanwendungen, Druck und Output Management, welche Web, Client/Server und Host Umgebungen einschließt.



Papyrus Document Frameworks

- Automated Document Factory
- Enterprise Application Integration
- Enterprise Output Management
- Enterprise Content Management
- Business Process Management
- Portal- und Webapplikationen
- Change Management
- Korrespondenz
- Campaign Management
- Print Management
- Capture/Klassifizieren/Extrahieren
- E-Mail/Fax

Organisationen **definieren, messen und verwalten** den Output über komplexe heterogene Umgebungen hinweg von zentralen Kontrollpunkten.



Papyrus Komponenten

Versicherungen verwenden Papyrus



Aachener Münchner Versicherung **Deutschland** • Achmea **Niederlande** • Allianz Versicherung Stuttgart **Deutschland** • Almindelig Brand **Dänemark** • ATP Huset Hillerod **Dänemark** • AXA **Deutschland** • AXA Assicurazioni **Italien** • AXA Insurance Ltd. **UK** • AXA Non Life Insurance **Japan** • AXA Royal Belge **Belgien** • Catalana Occidente Barcelona **Spanien** • Chaucer Insurance **UK** • Churchill **UK** • Cornhill Insurance **UK** • CSC **Südafrika** • CSC **UK** • Daiwa Insurance **Japan** • DAS Rechtsbijstand **Niederlande** • Der Anker **Österreich** • Direct Assurance **Frankreich** • E.A. Generali Versicherung Vienna **Österreich** • Empire Health Choice **USA** • Friends Provident **UK** • Generali **Niederlande** •

Gerling Konzern **Deutschland** • Grazer Wechselseitige Versicherung **Österreich** • Great West Life **Kanada** • Hamburg Mannheimer Versicherung **Deutschland** • Helvetia Patria Versicherung **Schweiz** • Hibernian Insurance **Irland** • Hong Kong Securities Clearing Co. Ltd. **Hong Kong** • HUK Coburg **Deutschland** • IVV Informationssysteme fuer Versicherungen **Deutschland** • Jasuda Life Insurance **Japan** • Korea Life Insurance **Korea** • La Luxemburgeoise **Luxenburg** • Legal and General Insurance Darthworth **UK** • Liberty Life **Südafrika** • Lloyd Adriatico Trieste **Italien** • Mutualité Chrétienne **Belgien** • NFU Mutual Insurance **UK** • Nichidan Insurance Tokyo **Japan** • Norwich Union **UK** • Parion Konzern **Deutschland** • Providencia Insurance Budapest **Ungarn** • Provinzial Versicherung **Deutschland** • Rheinland Versicherung **Deutschland** • S.A.I. Societa Assicurazioni Torino **Italien** • Sampo Insurance **Finland** • Sanitas **Schweiz** • Societa' Assicurazioni Industriali **Italien** • Sparkassen Versicherung **Deutschland** • Sun Life **Kanada** • SUVA **Schweiz** • Thrivent Financial for Lutherans **USA** • Toro Assicurazioni Torino **Italien** • Tryg-Baltica Forsikring **Dänemark** • Versicherungskammer Bayern **Deutschland** • Victoria Volksbanken Versicherung **Österreich** • Wiener Allianz Versicherungs AG **Österreich** • Winterthur Versicherungen **Schweiz** • Winterthur Versicherungen **Österreich** • Winterthur Europe **Belgien** • Zürich Agrippina Gruppe **Deutschland** • Zurich Insurance **Hong Kong**

ISIS Locations

Internationale Zentrale, Österreich

ISIS Information Systems GmbH
 ISIS Marketing Service GmbH
 ISIS Knowledge Systems GmbH
 Alter Wienerweg 12
 A-2344 Maria Enzersdorf
 T: +43-2236-27551
 F: +43-2236-21081
 E-Mail: info@isis-papyrus.com

Amerika Zentrale

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

Asien Zentrale

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

England

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

Deutschland

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

Italien

ISIS Papyrus Italy Srl
 via Monte Navale 11
 10015 Ivrea (TO)
 T: +39-0125-6455-00
 F: +39-0125-6455-150

Frankreich

ISIS Papyrus France SARL
 21, Rue Vernet
 75008 Paris
 T: +33-1-40903510
 F: +33-1-40903501

Spanien

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