

ISIS Papyrus Focus Report

Des Solutions pour la Gestion des Documents 'Papier' et 'Internet'



M&G, Angleterre

Pourquoi les documents doivent-ils être re-développés lorsqu'ils sont présentés sur le WEB? Désormais, ils ne le devront plus, comme vous pourrez vous en rendre compte dans la solution intégrant l'archivage et la distribution via Internet mise en œuvre chez M&G.

Page 3

Personix, USA

Relever le défi de la mise en œuvre d'une communication client efficace d'un projet de présentation électronique de documents supportant à la fois le support papier et la distribution électronique.

Page 4

Internet Bank, Allemagne

La clé c'est l'intégration. Histoire d'une mise en œuvre réussie d'un projet de gestion de documents dans un contexte de distribution multi-canal, avec impression automatisée et production personnalisée dans une approche 1 to 1.

Page 6

Les entreprises recherchent des solutions intégrées, pas seulement des produits

Vos documents sont les premiers et les principaux points de contacts avec vos clients. Ils revêtent un caractère stratégique dans la relation avec vos clients. Ils doivent être personnalisés et prendre en compte la plupart des formats d'impression. L'idéal serait de développer le document une seule fois quelque soit son format d'impression, sa localisation, son support d'impression (Imprimante ou Web).

Le Web crée de nouveaux défis

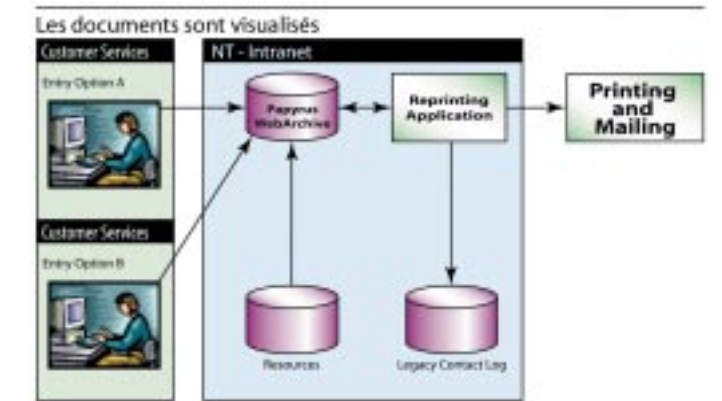
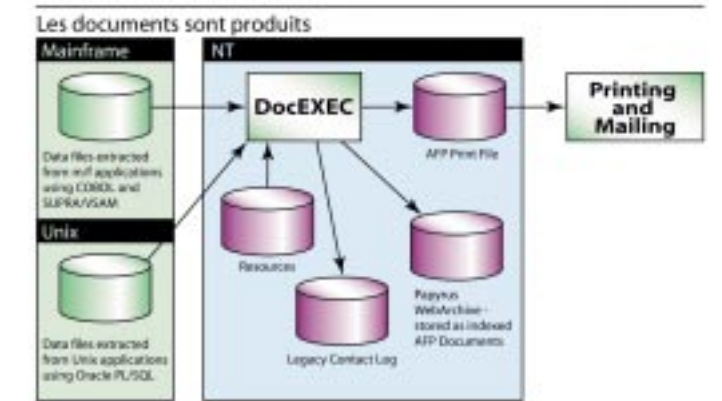
Les solutions que nous trouvons actuellement sur le marché assemblent différentes technologies provenant de différents fournisseurs ce qui ne favorise pas l'intégration. Généralement, ces solutions imposent soit de re-développer les documents pour chaque type d'imprimante et une fois de plus

pour une publication sur le WEB, soit de ré-écrire vos applications dans un langage de type XML ou HTML. Cette approche entraîne des conséquences financières en générant des coûts de maintenance importants pour garantir l'intégrité des différents systèmes et accroît considérablement le risque d'une diminution de la qualité d'impression.

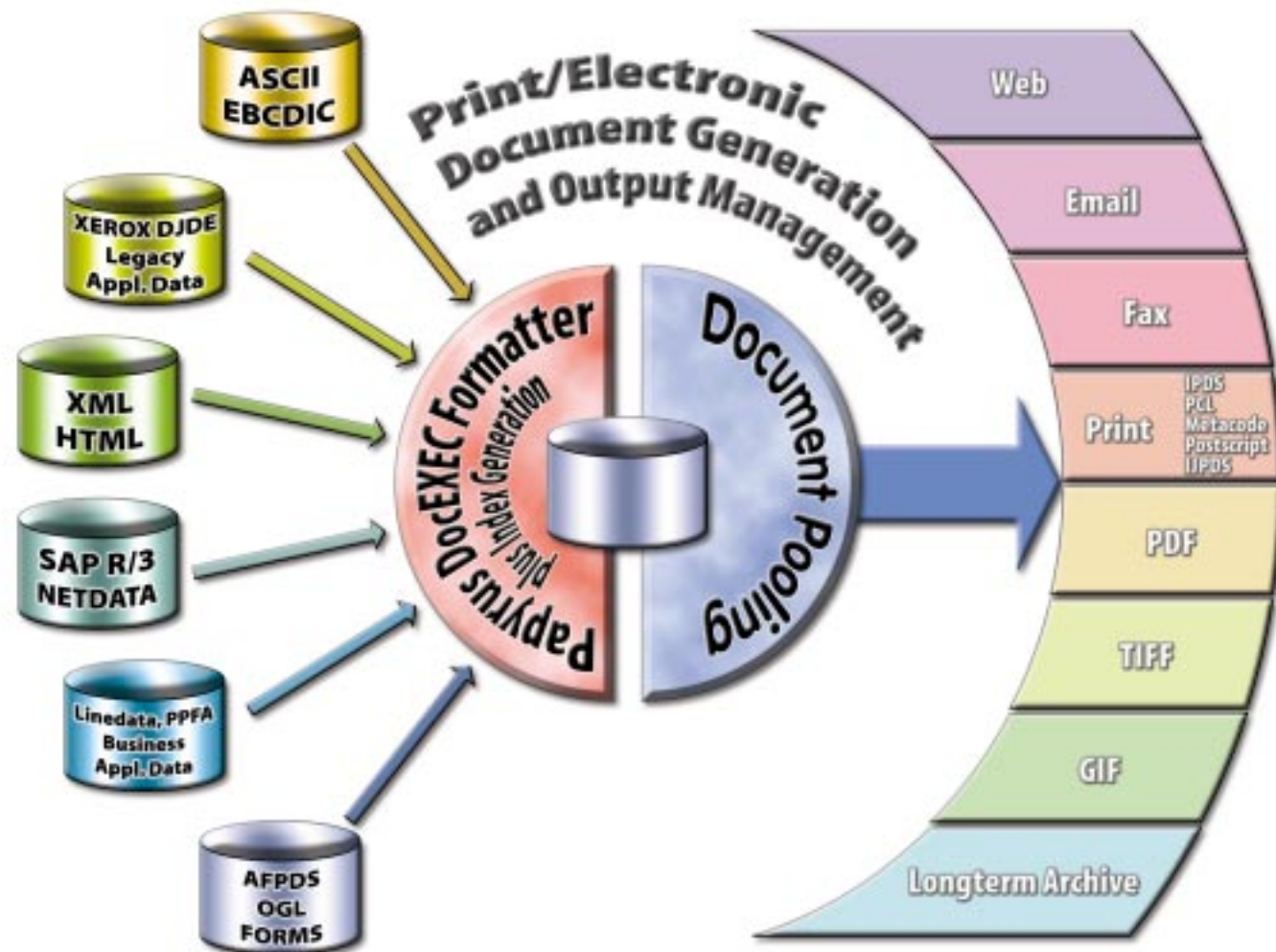
A la pointe de la technologie

En utilisant PAPERUS, ces problèmes d'intégrité et de qualité n'existent plus. PAPERUS supporte les données provenant de n'importe quelle origine (application, ERP, saisie utilisateur,...) quel que soit son format d'entrée. En générant un document électronique qui s'appuie sur une architecture normalisée, PAPERUS permet d'utiliser ce même document quel que soit son canal d'impression ou de distribution. De plus, la mise en œuvre de PAPERUS, ne nécessite pas d'accompagnement lourd en matière d'intégration de systèmes et permet de réduire considérablement le coût des prestations de services. L'usage de PAPERUS vous garantit le même résultat et la même qualité de document quels que soient les plates-formes d'impression y compris le WEB.

M&G bénéficie pleinement des avantages du WEB en utilisant PAPERUS WebArchive et l'applet Java pour la visualisation des documents AFP.



Fournir une Solution complète



Etude de cas : Mr Martin, Chef de Projet M&G. Exposé réalisé au Roadshow ISIS de Londres en Juin 2000.

M&G, filiale de la société d'assurance Prudential emploie 1100 personnes et s'appuie sur un réseau d'agences couvrant tout le pays. La production annuelle des documents clients s'élève à 12 millions de pages. L'objectif du projet était d'établir une interface commune et standardisée pour assurer la production de tous les documents destinés aux clients. L'ancien système ne pouvait plus garantir l'intégrité des résultats dû à la multiplication des formats de sortie. La qualité des documents produits (240 DPI, N&B) n'était plus compatible avec les demandes actuelles et le coût lié à la rigidité du système pour intégrer les demandes utilisateurs était devenu prohibitif.

La vision du Futur

- Assurer la cohérence et l'intégrité Multi plates-formes
- Améliorer la qualité des documents destinés aux clients en utilisant la couleur, les graphes et la haute résolution
- Implémenter des standards
- Générer des sorties électroniques
- Mettre en œuvre une personnalisation dans un contexte 1 to 1

La Solution

La station de développement PAPERUS Designer à été retenue pour concevoir et développer les documents et leurs ressources telles que les fontes, les logo, et les fonds de page. PAPERUS DocEXEC (Moteur de composition) est utilisé sur une plate-forme NT. L'impression est réalisée sur une imprimante OCE IPDS. L'archivage et la restitution des documents sont assurés par PAPERUS WebArchive qui inclu un module de visualisation (PAPERUS Java AFP viewer) AFP écrit en Java et utilisé chez M&G via un Browser MS-Internet explorer.

Requête

Résultat de la requête

Papyrus JAVA AFP Viewer

PAPERUS peut exploiter directement les données issues de vos applications existantes ou de votre ERP et peut produire des documents de qualité dans tous les formats souhaités. Si vous changez le format d'impression vous ne devez pas re-générer les documents pour le nouveau format.



Une Communication Client efficace La mise en œuvre d'une solution de diffusion électronique.

Personix a réussi à relever ce défi en utilisant PAPERUS comme une solution de diffusion et de publication de documents qui gère à la fois l'impression du document papier ET sa transmission électronique.

Personix est un fournisseur de cartes personnalisées (Visa, Mastercard, badge personnalisés,...) et des services d'impressions associés. L'entreprise a développé une clientèle multi-secteur incluant les services financiers, la Santé, les Télécoms, la distribution, les transports,... Les applications sont diverses et couvrent la création et l'impression des relevés de situation, des chèques, des formulaires administratifs, des factures, des lettres de promotion marketing et commerciales (campagne marketing).

Personix entretient des relations avec plus de 5000 clients dans le monde et s'appuie sur la puissance de la maison mère FISERV, leader des technologies de l'information dans le secteur des services financiers.

Historique

Depuis 1997, Personix utilise les logiciels de la suite PAPERUS pour créer et imprimer les documents de ses clients. Nous étions impressionnés par la convivialité de l'interface graphique de la station de développement et par la capacité d'intégrer facilement des graphes en 3D' confie Mr Todd Stine. De plus, il nous fallait une solution compatible avec notre parc d'imprimantes hétérogènes (Xerox Metacode, IBM et OCE en IPDS, et PCL pour les imprimantes locales). PAPERUS a parfaitement répondu à ce besoin et nous a évité de multiplier les fournisseurs.

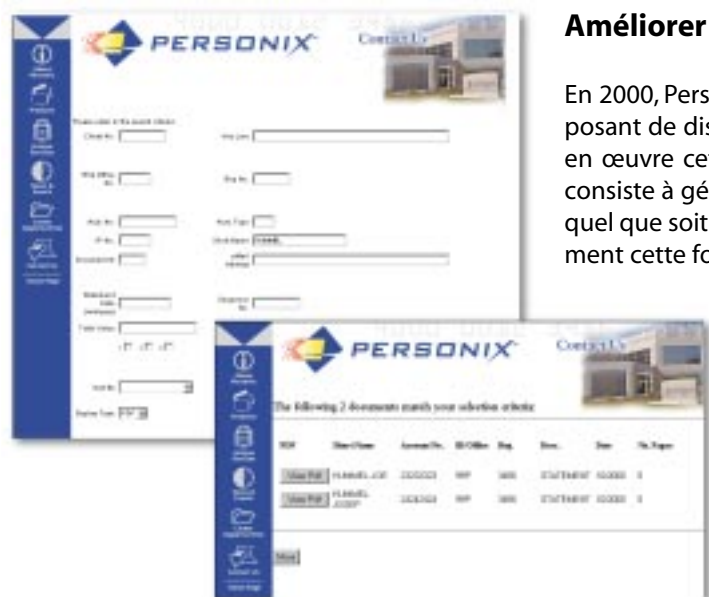
Améliorer le service Client

En 2000, Personix a souhaité offrir un nouveau service à ses clients en leur proposant de distribuer leurs documents par le WEB, et a sollicité ISIS pour mettre en œuvre cette fonction dans la suite PAPERUS. La technologie PAPERUS qui consiste à générer une copie unique du document électronique en format AFP quel que soit le canal de distribution ou l'imprimante, a permis d'intégrer facilement cette fonction dans l'offre avec le module WebArchive.

Expression du besoin

La solution devait pouvoir répondre aux critères suivants :

- Utiliser le fichier AFP contenant les documents du traitement mensuel
- Visualiser et ré-imprimer des documents via un browser Internet
- Réaliser des requêtes à partir du nom du client, du N° de compte, de la date d'impression.
- Pouvoir le cas échéant rajouter de nouveaux critères de sélection.



Une Solution intégrée

- 1 Papyrus Designer peut traiter tout type de données en entrée provenant soit de vos applications soit de système ERP. Il fusionne ces données avec un document pré-défini pour le distribuer sur des supports multiples. L'interface graphique WYSIWYG de la station de développement permet de visualiser et de tester rapidement les résultats.
- 2 La composition des données issues des applications d'entreprises avec leur document associé génère un fichier contenant les documents électroniques au format AFP ainsi qu'un fichier Index contenant les informations permettant d'indexer les documents du fichier AFP. Ces deux fichiers sont créés simultanément lors d'une seule génération.
- 3 Les documents générés sont ensuite imprimés via Papyrus Server qui pilote l'impression des différentes imprimantes (IPDS, METACODE, PCL) ou envoyés directement dans le référentiel Papyrus WebArchive permettant ainsi une exploitation ultérieure via le WEB (distribution ou impression).
- 4 Papyrus WebArchive convertit à la volée le document en format PDF (le format PDF est retenu pour la visualisation du document à partir du browser MS Internet Explorer) lors de la visualisation du document. Aucun mécanisme de substitution n'est réalisé, le module convertit le document ainsi que ses ressources. La qualité de visualisation est identique à la qualité d'impression.



EN BREF

Localisation: Stafford TX, Indianapolis IN, St. Paul MN, Nashville TN

Effectif: 800+

Volume d'impression:
500 Millions de pages/an

Plates-formes Informatiques:
Windows NT, IBM/MVS

Plates-formes d'impression:
Xerox, IBM, OCE

Chiffre d'affaires:
100 Millions \$, Fiserv 1,8 Milliards de \$

L'implémentation technique de la solution de distribution Internet

Initialement le projet prévoyait une seule base de données pour les relevés FISERV. FISERV a décidé d'interfacer son propre site Web avec WebArchive installé chez Personix. Une connexion sécurisée entre Fiserv et Personix a été mise en place afin de préserver la sécurité des informations transmises par le réseau. Fiserv a ensuite mis en œuvre les Scripts CGI d'ISIS permettant d'interfacer WebArchive et l'interface utilisateur de FISERV afin de lancer les requêtes et afficher les résultats. Le format de visualisation des documents est PDF. Via les CGI d'ISIS les documents stockés en AFP chez Personix sont convertis à la demande et à la volée en PDF avant d'être distribués sur le Web et présentés à l'utilisateur final.

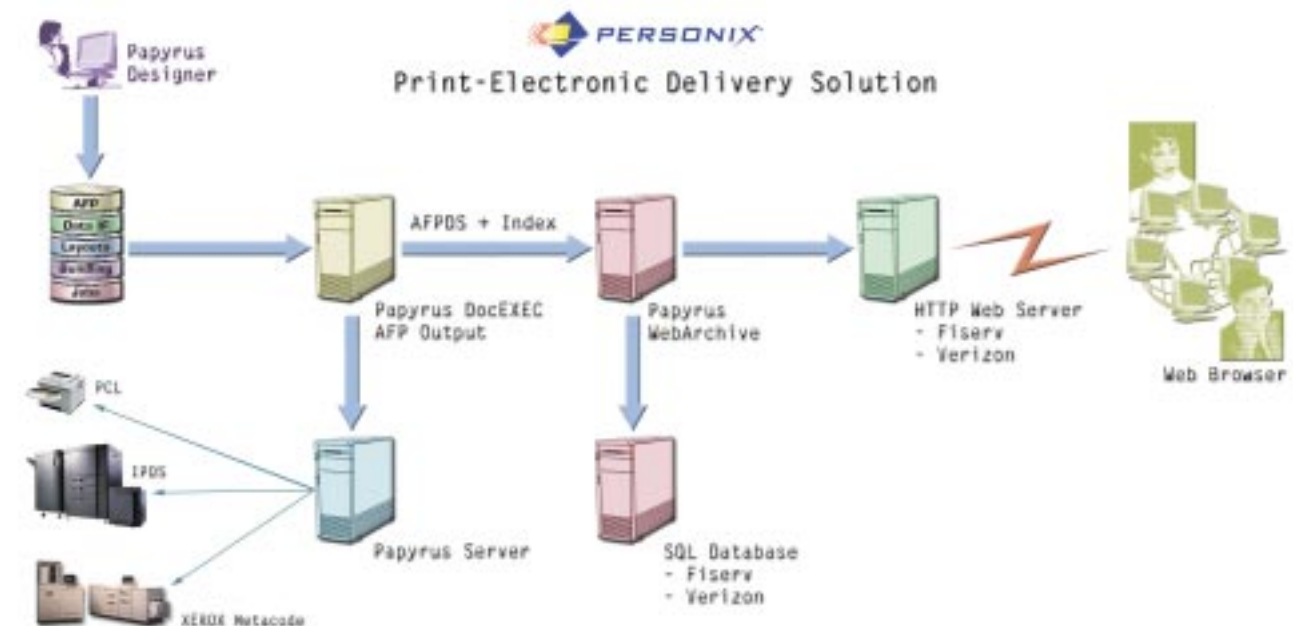
Le système gère automatiquement un mécanisme de Check-in et met à jour les ressources de production avec tout

nouveau logo, fonte ou message marketing à utiliser. Cette gestion est réalisée avec NT Scripting et l'utilisation de NT Scheduler Service. Les fichiers AFP sont envoyés via FTP dans le référentiel WebArchive où les ressources sont transférées en production et les documents dans une base de données MS SQL.

Le système propose également des outils d'administration permettant de paramétrer la rétention des documents dans le référentiel WebArchive.

Synthèse

La Suite PAPERUS WebArchive avec les interfaces CGI fournis par ISIS constitue une solution intégrée de gestion de document permettant de configurer rapidement de nouveaux documents à mettre en ligne sur le WEB et ce sans mettre en œuvre des compétences pointues de développement.



Histoire d'une mise en œuvre réussie d'un projet de gestion de documents dans un contexte de distribution multi-canal, avec impression automatisée et production personnalisée dans une approche 1 to 1.

Introduction

En 2000, Internet BANK a mis en place un portail bancaire afin de proposer ses services bancaires en ligne et créer ainsi une agence virtuelle. La banque propose un accès aux services 24h/24h avec une forte personnalisation des documents et informations publiés sur le WEB. En fonction des demandes clients, un document visualisé à l'écran doit être susceptible d'être imprimé sur le site de la banque, mis sous pli et expédié au destinataire. La prise en compte des données issues d'une application bancaire afin de valoriser les informations contenues dans les documents présentés en ligne était une condition préalable au choix du système.

L'expression du besoin

- La solution doit répondre aux critères suivants:
- ★ Les applications du système bancaire sont hébergées sur un Mainframe IBM/MVS
 - ★ La visualisation des documents doit être réalisée au format PDF
 - ★ Impressions optionnelles à partir du Browser Web vers des imprimantes de types IPDS
 - ★ Notification par e-mail aux clients de la disponibilité de leur documents (relevés de comptes, dossier d'emprunt, courrier, avis de mise à disposition...).
 - ★ Pouvoir disposer d'un accès permanent 24h/24h

Liberté dans le choix de la plate-forme avec Papyrus

- ★ L'appliquet bancaire et ses données résident sur le Mainframe IBM/MVS
- ★ Le développement est réalisé avec Papyrus Designer sur NT
- ★ Application en ligne pour l'utilisateur final sur NT
- ★ Composition et formatage sur AIX avec Papyrus DocEXEC
- ★ Archivage Web avec Papyrus WebArchive sur AIX
- ★ Post production avec Papyrus PrintPool sur AIX
- ★ Impression de masse sur Mainframe IBM/MVS

EN BREF

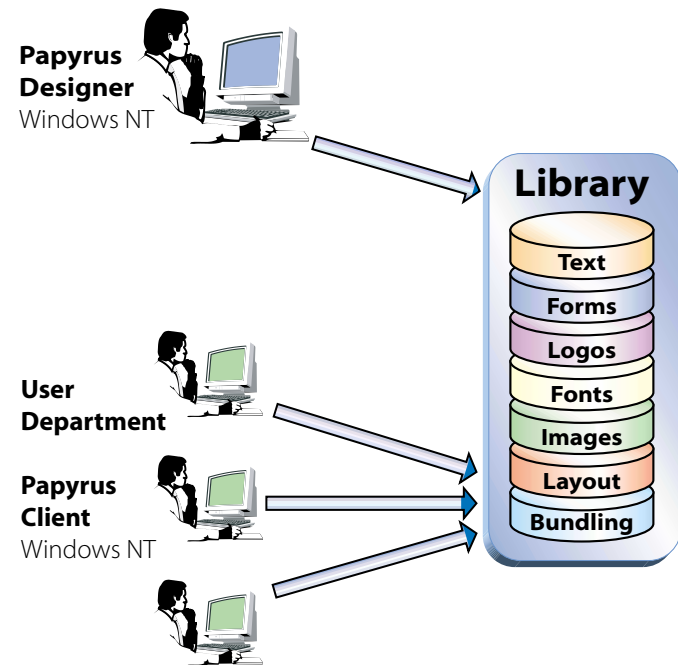
Internet B@nk est l'une des grandes banques en ligne d'outre-Rhin. Elle emploie 4000 personnes et développe entre autres des activités de financement, trading, et de gestion de patrimoine.

La clé c'est l'intégration

Les étapes de la mise en production de la Solution

Etape 1

Tous les documents développés avec Papyrus Designer sont centralisés sur une plate-forme NT. Les boîtes de dialogue destinées à saisir de l'information spécifique provenant de l'utilisateur final sont également prévues dans certains documents. Le mode dialogue servira à piloter le formatage, exécuter dynamiquement de l'édition de texte (insert de paragraphe) et éventuellement charger des ressources externes telles que des images ou du texte.



Etape 2

Le module Papyrus Client sur Windows NT est utilisé par l'utilisateur final pour éditer des éléments de texte en mode interactif. Par exemple certaines dispositions particulières peuvent être insérées et doivent donc faire l'objet d'une saisie utilisateur avant d'être répercutées dans le document. Afin de contrôler ce type d'information, un mécanisme de validation basé sur une signature électronique est mis en place. Tous les documents générés par les utilisateurs sont stockés dans une zone de transfert scrutée par une application toutes les deux heures avant d'être transférés en production.

Etape 3

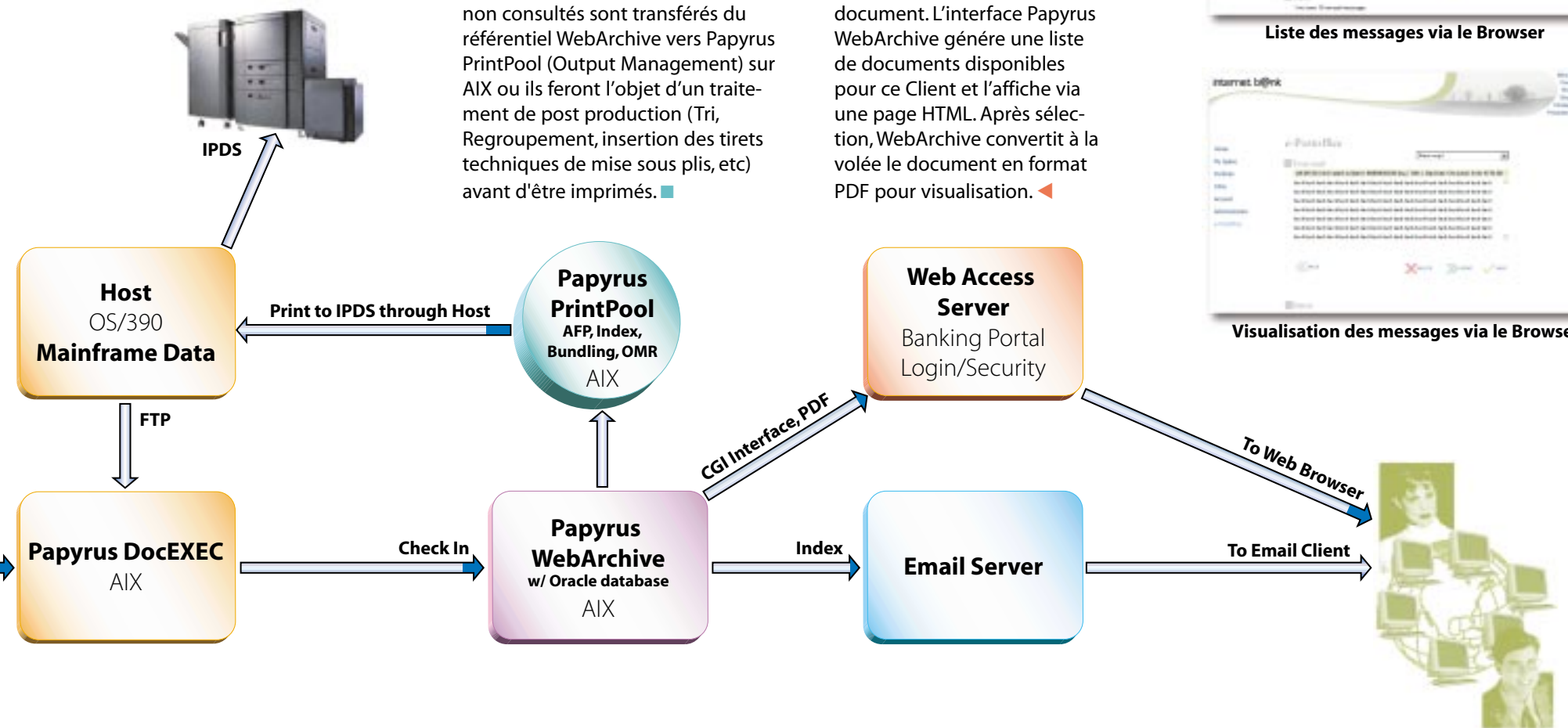
Les données en entrée sont sélectionnées sur le MainFrame et transférées vers le serveur AIX. Les éléments de texte, fond de page, graphe, signature, etc sont dynamiquement chargés par le moteur de composition DocEXEC sur le serveur AIX et formatés avec les données issues du Main-Frame dans un fichier AFPDS. Si des éléments sont manquants, un fichier log d'erreurs est généré.

Etape 7

Si le client n'a pas visualisé son document via le Web après une période pré définie, les documents non consultés sont transférés du référentiel WebArchive vers Papyrus PrintPool (Output Management) sur AIX ou ils feront l'objet d'un traitement de post production (Tri, Regroupement, insertion des tirets techniques de mise sous plis, etc) avant d'être imprimés.

Etape 6

Le Client se connecte ensuite sur le site Web sécurisé de la Banque pour consulter son document. L'interface Papyrus WebArchive génère une liste de documents disponibles pour ce Client et l'affiche via une page HTML. Après sélection, WebArchive convertit à la volée le document en format PDF pour visualisation.



Etape 4

Le fichier AFPDS fait l'objet d'un 'dégrouperment' de documents grâce au fichier index et tous les documents sont injectés dans le référentiel WebArchive (base de données Oracle) hébergé sur le serveur AIX.

Etape 5

Le Client est notifié via e-mail de la disponibilité d'un document mis à sa disposition sur le Portail WEB de la Banque. Cet e-mail contient un lien hypertexte vers le portail Web de la banque.

A propos...

Bien que cette solution de gestion de documents puisse paraître complexe, il n'a fallu que 4 semaines d'accompagnement sur site des experts ISIS pour mettre en œuvre cette solution. Le projet dans sa totalité c'est déroulé sur 5 mois.

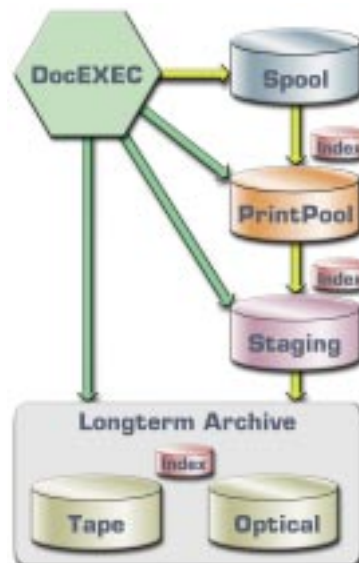
Papyrus - une architecture modulaire



- ☆ La conception des documents est intuitive, graphique et intégrée
- ☆ Interfaces de données via base de données, fichiers ou saisie utilisateur
- ☆ Moteur de composition disponible sur toutes les plates-formes
- ☆ Les Serveurs d'impression convertissent le flot lors de l'impression
- ☆ Tri, regroupement, distribution et archivage sont des fonctions intégrées
- ☆ Gestion des objets et des processus dans un environnement distribué
- ☆ Gestion d'un repository central

Papyrus Output Management le Concept

Le moteur de composition Papyrus DocEXEC génère une copie électronique du document dans un format AFP avec ses index associés. Le choix d'AFP comme architecture du document permet d'être totalement indépendant de la plate-forme d'impression du document. Le document peut être imprimé, archivé, visualisé via un browser, distribué via e-mail ou par fax sans remettre en cause vos choix en matière d'organisation ou de matériel. Papyrus fournit en standard une conversion transparente vers tous les types de support avec une fidélité d'impression à 100%.



ISIS Location

International Headquarters

Austria

ISIS Information Systems GmbH
ISIS Marketing Service GmbH
Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-27551-0

F: +43-2236-21081

eMail: info@isis-papyrus.com

US Headquarters

ISIS Papyrus America, Inc.
5505 Normandy Dr.
Colleyville, TX 76034

T: 817-416-2345

F: 817-416-1223

Asia-Pacific Headquarters

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd.
#15-03 Suntec City Tower 2
Singapore 038989

T: 0065-336-6988

F: 0065-336-6933

England

ISIS Papyrus UK Ltd
The Atrium Court
Apex Plaza
Reading RG1 1AX

T: 0044-1189-254227

F: 0044-1189-560380

France

ISIS Papyrus France
Tour Suisse
1, Bvd Vivier Merle
69443 LYON Cedex 03

T: +33 (0)4 72 11 44 81

F: +33 (0)4 72 11 44 82

Germany

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Hansaallee 177
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-27551-0

F: +43-2236-21081

Benelux

ISIS Papyrus Benelux
Waterloo Office Park
Dreve Richelle 161
B-1410 Waterloo

T: 0032-2-352-8720

F: 0032-2-352-8802

Italy

ISIS Papyrus Italy Srl
via Jervis 11/v004
10015 Ivrea (TO)

T: 0039-0125-521-535

F: 0039-0125-521-533

Spain

ISIS Toth SL.
c. Azabache 17
28224 Madrid

T: 0034-91-351-1686

F: 0034-91-351-4432

www.isis-papyrus.com