

ISIS PAPYRUS™

SOLUTIONS

Catalog



Swiss Mobiliar
Insurance & Pensions

WYNDHAM
VACATION OWNERSHIP™



Chinatrust Commercial Bank



helvetia 
nationale
suisse

 UniCredit Bulbank

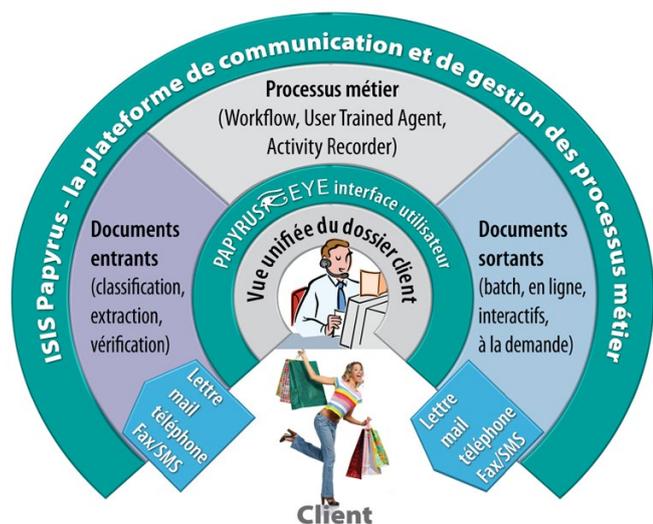


A PROPOS D'ISIS PAPYRUS

ISIS Papyrus Software offre à travers le monde des solutions pour la gestion des communications clients et l'optimisation des processus métiers. Ces solutions s'adressent aux différents secteurs d'activités tels que banque/finance, assurance, énergie, télécommunications, santé et services publics.

Solution unique

Papyrus propose une solution complète, flexible et évolutive pour la gestion consolidée des communications clients entrantes et sortantes et ce, au travers des différents départements, systèmes et canaux de restitution. Les organisations peuvent définir, mesurer et gérer les processus, le contenu et les données dans des environnements complexes à partir d'une interface graphique personnalisée et en ayant une vue partagée du dossier client.



Valeur ajoutée

Plus de 2000 clients internationaux des secteurs privé et public utilisent les logiciels Papyrus pour la correspondance commerciale, les courriers interactifs et à la demande, la gestion adaptative de cas, la gestion des contrats, le transpromo, la postproduction, la gestion des restitutions, la dématérialisation des documents entrants (capture) et l'archivage.

Support et accompagnement

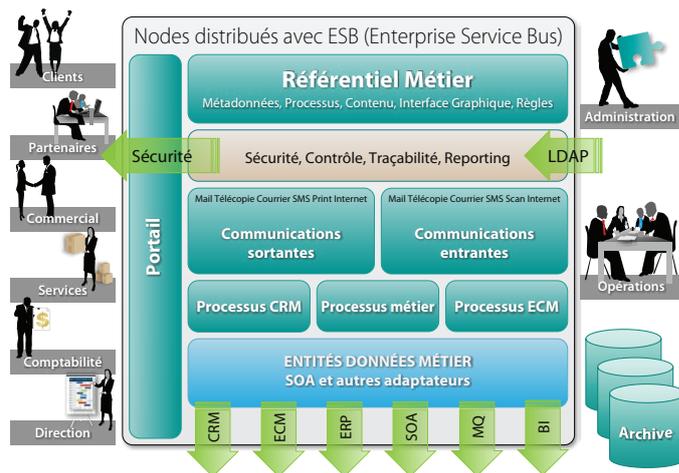
Créée en 1988 ISIS Papyrus poursuit, par le biais de ses 16 bureaux, 14 filiales et 3 centres de recherche et développement son engagement et continue de fournir, au niveau international, des solutions apportant des avantages substantiels aux utilisateurs, aux experts métier et par voie de conséquence à l'entreprise.

Communication cohérente et homogène

Basée sur une plateforme applicative éprouvée consolidant les aspects ECM, BPM et CRM, la solution offre souplesse, efficacité, collaboration, qualité et amélioration continue des processus, du contenu et des opérations. La prise en compte, au sein d'une seule et même plateforme, des communications entrantes et sortantes ainsi que des processus métier permet enfin à chaque entreprise de communiquer et d'interagir avec ses clients de façon cohérente, pertinente et homogène.

Innovation

Avec Papyrus Adaptive Case Management les experts métier travaillent en étroite collaboration avec responsables et dirigeants, sur la base d'une vue unifiée du cas ou dossier et ce, pour répondre aux besoins des clients sans pour autant sacrifier qualité, rapidité et pertinence. Avec Papyrus ACM vos équipes vont parvenir à de meilleurs résultats et votre entreprise maintiendra cet avantage concurrentiel nécessaire à la croissance de toute organisation.



SOLUTIONS PAPYRUS SELECTIONNEES

Tryg

ASSURANCE (Pays Nordiques) **Pages 4-5**

Chinatrust Commercial Bank

BANQUE/FINANCE (Asie Pacifique) **Pages 6-7**

Öffentliche Versicherung Braunschweig

ASSURANCE (Allemagne) **Pages 8-9**

Helvetia Group/Nationale Suisse/GE.SI.ass

ASSURANCE (Europe de l'Ouest) **Pages 10-11**

Swiss Mobiliar

ASSURANCE (Suisse) **Pages 12-13**

UniCredit Bulbank

BANQUE/FINANCE (Europe de l'Est) **Pages 14-15**

KBC

BANQUE/FINANCE (Europe Centrale/Est) **Pages 16-17**

National Bank of Belgium

BANQUE/FINANCE (Europe Centrale) **Pages 18-19**

The Sherwin-Williams Company

SERVICES/DISTRIBUTION (Amérique du Nord) **Pages 20-21**

Wyndham Vacation Ownership

SERVICES/LOISIRS (Amérique du Nord/Asie Pacifique) **Pages 22-23**

Mettre en œuvre une communication client multi canal transparente

Les collaborateurs métiers prennent le contrôle total sur la gestion du contenu des documents clients personnalisés

La société

Fondé en 1731 sous la marque Kjøbenhavns, TRYG est aujourd'hui le deuxième plus grand assureur des pays nordiques avec des parts de marché très importantes au Danemark ainsi qu'en Norvège et une présence sans cesse accrue sur la Finlande et la Suède. TRYG compte environ 4300 employés, plus de 2,7 millions de clients particuliers et plus de 140.000 clients professionnels dans les pays nordiques.

Le domaine de couverture est large allant de l'indemnisation des travailleurs à l'assurance automobile, des biens immobiliers, des bâtiments, du fret, en passant par l'assurance santé, l'ensemble des produits proposés étant soit commercialisé en direct via le réseau commercial de TRYG soit distribué par des partenaires comme Nordea.

Les défis à relever

De 2010 à 2012 TRYG est passé progressivement d'une communication sortante standard tout papier vers le tout électronique. Par ailleurs, l'entreprise voulait simplifier le contenu de tous ses documents et les rendre ainsi plus accessibles pour les clients au niveau lecture et compréhension :

- Séparation du contenu, de la conception et de la distribution.
- Gestion du contenu confiée aux entités métier.
- Possibilité d'avoir plusieurs présentations avec le même contenu.

Pour atteindre ses objectifs, TRYG a décidé de bâtir une nouvelle plateforme de communication pour ses clients.

La solution

Pour simplifier la communication client à la fois sur le plan du contenu et de la distribution, ISIS Papyrus et TRYG ont décidé conjointement que la meilleure stratégie était d'implémenter une solution unique couvrant de bout en bout le cycle de vie du document.

TRYG se devait également d'adopter une approche multi canal pour répondre aux demandes croissantes des clients en matière de distribution électronique via le canal de leur choix y compris les mobiles.

Plus encore, les standards de qualité en matière de relation client exigeaient que le contenu soit personnalisé, pertinent, compréhensible, plus simple à lire avec une structure claire et facilement reconnaissable afin que le client puisse identifier très rapidement qu'il s'agit d'un document TRYG et quel en est l'objet.

Si le premier objectif était la réduction des coûts d'impression, TRYG voulait également en profiter pour améliorer la qualité et le contenu des documents en évitant des textes trop longs, en diminuant les termes juridiques et en ajoutant des graphiques ou des éléments en couleur.



Les objectifs de l'entreprise

- Eviter la duplication du contenu et des textes.
- Diminuer le nombre de pages.
- Simplifier le contenu.
- Réutiliser le même contenu pour différents modèles de documents - gestion de plusieurs marques.
- Minimiser le nombre d'appels au niveau du centre d'appels.
- Raccourcir les délais de mise sur le marché.
- Réduire les coûts de distribution.

Les besoins fonctionnels

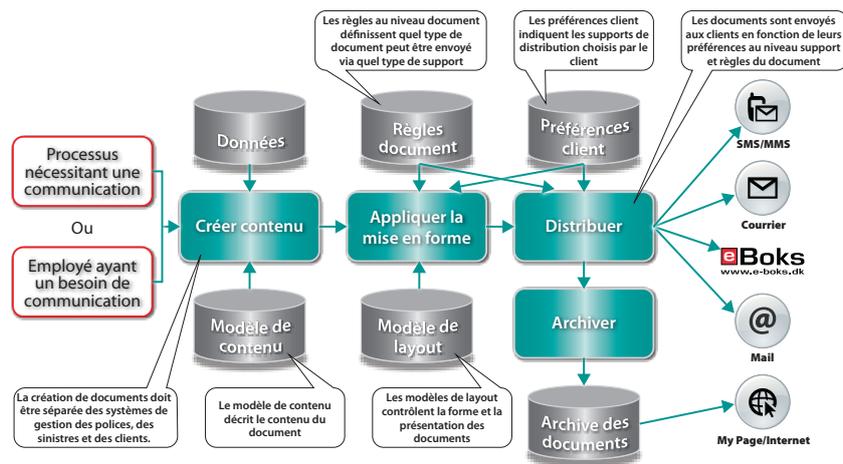
- Distribution multi canal suivant les préférences des clients.
- Amélioration au niveau conception et présentation.
- Structure identifiable - amélioration de la navigation.
- Gestion du multi langues - Danois, Norvégien, Suédois, Finnois et Anglais.
- Impression couleur - Conception en 4 couleurs.
- Variables personnalisées pour chaque client.
- Impression centralisée sous traitée (prestataire de services).

Le futur

Avec Papyrus, TRYG s'est doté d'une plateforme pour la gestion des communications clients qui permet la prise en compte des besoins actuels et futurs en matière de conception et de distribution des documents. Dans un avenir proche, TRYG souhaite se pencher sur la partie communications entrantes et la possibilité d'intégrer dans une même solution la gestion des communications entrantes et sortantes.

La nouvelle organisation

Pour garantir la réussite du projet, TRYG a formé quelques «ambassadeurs de la nouvelle communication» dans les départements métiers pour ensuite leur donner la responsabilité de définir les grandes orientations en matière de conception et de développement des documents. Un panel représentatif de clients a été choisi pour effectuer les tests de lisibilité et de compréhension du nouveau contenu. Enfin, le service juridique précédemment responsable du contenu, a été promu responsable de l'assurance qualité.



La structure de traitement de TRYG

Un système flexible

Le «Proof of Concept» s'est fait sur z/OS avant que TRYG ne décide de migrer tout son système sous Windows. La migration s'est déroulée sans problème car l'intégralité de «l'object space» a pu être transférée puis redémarrée sous Windows sans efforts d'intégration et ce, grâce à la flexibilité de la plateforme Papyrus.



La transformation des documents TRYG

Police d'assurance accident

A l'origine un document de type police d'assurance accident TRYG comportait 15 pages en noir et blanc. Aujourd'hui avec la nouvelle présentation concentrée sur les informations essentielles et pertinentes pour le client, TRYG propose le même document sur 3 pages en couleur.

Documents annuels

Ces documents sont générés 1 fois par an pour chaque client et regroupent dans un seul document d'environ 180 à 200 pages l'ensemble des polices dudit client. Grâce à la puissance de la plateforme Papyrus, TRYG a pu réduire ce document annuel à environ 70 pages donnant lieu par la même occasion à une réduction sensible des coûts d'impression et de distribution tout en diminuant le nombre d'appels au niveau du centre d'appels.

Les modules Papyrus chez TRYG

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/ext
- Papyrus Postprocessing/PrintPool
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server pour PCL et IPDS
- Papyrus Adapter et Typemanager

En résumé

- **Société:** TRYG (Assurance)
- **Challenge:** Migration vers des standards en matière de documents électroniques
- **Objectifs recherchés:** Simplification/réutilisation du contenu, restitution multi canal, optimisation du service
- **Migration:** z/OS vers Windows
- **Solution:** Papyrus Platform for Business Communication

Mise en place d'une plateforme flexible pour les applications stratégiques de l'entreprise

Processus centralisés et contrôle des documents pour assurer une gestion intégrée des contrats et des coûts

La société

Chinatrust Commercial Bank (CTCB) a été créée en 1966 sous le nom de China Securities Investment Corporation. Le groupe a évolué avec la croissance et la métamorphose des marchés financiers de Taiwan et de l'économie locale. En 2009 CTCB comptait 145 agences sur le marché domestique et plus de 4300 distributeurs automatiques de billets installés au niveau national. Avec une base de dépôts et d'actifs estimée à plusieurs billions de dollars, CTCB a de loin surpassé toutes les autres banques privées de Taiwan. CTCB domine également le marché institutionnel international et de la banque de détail à Taiwan de même que celui des services financiers pour particuliers avec 145 agences au niveau national et plus de 75 à l'international en Asie, en Amérique et au Canada.

Les défis à relever

Les services de gestion centralisés de la CTCB gèrent des milliers de projets pour différents départements métiers de la société incluant la facturation centralisée, la gestion des fournisseurs et toutes les activités de marketing et de gestion des contrats.

Si CTCB utilisait déjà Papyrus DocEXEC pour produire ses factures et relevés bancaires en dialecte local Chinois, elle cherchait néanmoins une plateforme applicative pour gérer ses processus métier clés et permettre une gestion centralisée de tous les documents commerciaux au sein d'un référentiel.

CTCB devait non seulement trouver une solution logicielle de gestion intégrée des processus pour répondre à ses besoins actuels et futurs en matière de documents, de gestion des fournisseurs et d'archivage mais également une plateforme ouverte et flexible permettant d'intégrer de façon quasi transparente les diverses solutions existantes.

La solution

Pour répondre au principal besoin de gestion et de contrôle efficace des contrats externalisés, des activités marketing et des coûts fournisseurs, il a été décidé d'implémenter la solution Papyrus Adaptive Case Management.

Le premier projet a démarré sur la partie gestion des contrats et des coûts (CCMS), CTCB a implémenté Papyrus WebRepository avec, pour la partie conseil, le support de FUCO et d'ISIS Papyrus.

Pendant les 4 mois de la phase 1 du projet, le travail a consisté à migrer les contrats de services et marketing dans le nouveau référentiel et à fournir à CTCB les fonctions souhaitées en termes de gestion des fournisseurs et de workflow y compris les fonctions de visualisation, contrôle, approbation et audit.

Avec Papyrus WebRepository, CTCB revoit mensuellement les coûts d'externalisation à partir du module de gestion des coûts qui a été implémenté dans le système CCMS.



Les objectifs de l'entreprise

- Créer un référentiel commun pour tous les contrats.
- Disposer de fonctions d'audit et de vérification automatiques.
- Avoir des alertes pour les contrats arrivant à expiration.
- Améliorer et vérifier la qualité des contrats.
- Mieux contrôler les achats par une implication plus en amont.
- Contrôler les coûts d'externalisation.

Les besoins fonctionnels

- Fonction de gestion des processus.
- Contrôle des données en entrée et extension des fonctionnalités Papyrus.
- Portail et interface graphique dans la langue locale.
- Détail des actions et compte-rendu d'audit.
- Intégration avec la gestion de documents.
- Plateforme applicative pour les besoins futurs.

Le futur

CTCB prévoit deux autres projets Papyrus pour améliorer l'une des meilleures expériences réalisées au niveau Asie Pacifique en termes de relevés de cartes de crédit personnalisés.

- **Transpromo** - Insertion dynamique de messages marketing ou d'actions promotionnelles dans le relevé.
- **e-Relevé** - Conversion du relevé au format PDF pour distribution électronique et stockage, mise à disposition de statistiques sur les campagnes de facturation et ce, à destination du marketing.



Page d'accueil du portail CCMS

Une amélioration de la qualité de service

Le contrôle des coûts et les besoins en termes de gestion des fournisseurs Banque de Détail de CTCB exigeaient une application de gestion des contrats robuste et complète basée sur un framework de gestion de cas.

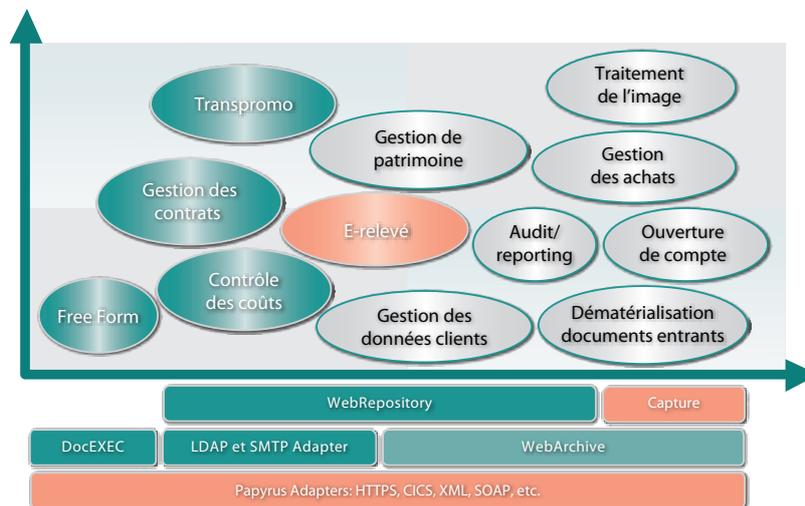
En quatre mois CTCB a travaillé avec ISIS Papyrus et FUCO Technology pour implémenter la plateforme applicative Papyrus, pierre angulaire de la solution, capable de prendre en compte les besoins actuels et futurs et de répondre aux exigences en termes de législation.

L'utilisation de la notion de processus piloté par les états et les événements, partie intégrante de la gestion de cas Papyrus, a permis aux acteurs de CTCB (gestionnaires de contrats, superviseurs, responsables de département) d'avoir un accès sécurisé (notion de rôle) à l'information via une interface graphique personnalisée et de travailler de manière collaborative.

La gestion du cycle de vie du contrat de sa création à sa terminaison ou à son renouvellement incluant les phases de révision et d'approbation a permis à CCMS d'améliorer son efficacité et de mieux contrôler la qualité de service, les coûts et le niveau de transparence.

Les bases pour l'excellence opérationnelle

Avec Papyrus, CTCB a bâti une plateforme applicative souple et évolutive capable de supporter bon nombre de ses activités les plus critiques et disponible pour l'ensemble de l'entreprise. Cette plateforme prend en compte la gestion complète des processus au niveau capture des données, production des documents, collaboration, communications multi canal.



Implémentation CTCB

Les modules Papyrus chez CTCB

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client
- Papyrus Adapter/LDAP
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Adapter/POP3

En résumé

- **Société:** Chinatrust Commercial Bank (CTCB)
- **Challenge:** Gestion centralisée: documents & processus
- **Objectifs recherchés:** Gestion optimisée des contrats/ activités/ coûts
- **Intégration:** Consolidation des systèmes, référentiel centralisé et adaptateurs
- **Solution:** Papyrus Adaptive Case Management Framework

Consolider les documents, les courriers commerciaux et les applications SAP

La migration mainframe a entraîné une évolution dans la production des documents et des réductions de coûts importantes

La société

Créée en 1754 par le Duc Carl I, Öffentliche Versicherung Braunschweig (ÖVBS) était à l'origine une compagnie d'assurance incendie, elle est devenue aujourd'hui l'un des plus grands et des plus modernes assureurs offrant des produits d'assurance vie et d'assurances risques divers. La société gère 1,3 millions de contrats et possède 400.000 clients, elle compte 600 employés en interne et 500 agents travaillant sur le terrain. La société Braunschweig Information Technologie GmbH (B-IT), détenue à 100% par Öffentliche, fournit l'ensemble des prestations de services informatiques.

Les défis à relever

La décision de passer du mainframe vers un environnement distribué impliquait la mise en place d'une solution unique traitant le cycle de vie complet du document, depuis sa création jusqu'à sa diffusion incluant la phase de postproduction.

De plus toutes les applications documentaires devaient être accessibles, via une interface commune, par des centaines de collaborateurs en interne et sur le terrain, pour une diffusion par voie électronique et disponibles pour des opérations d'éclatement, regroupement, tri, optimisation postale et d'impression centralisée.

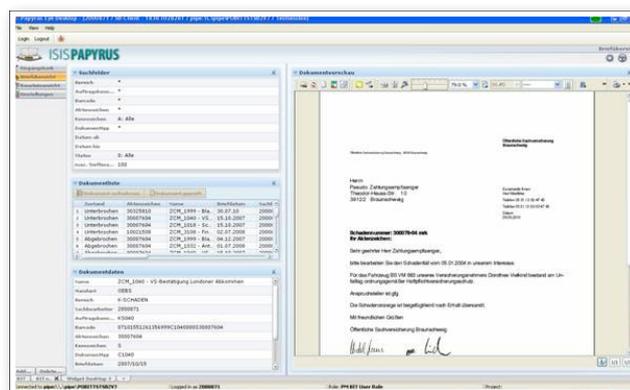
ÖVBS a donc souhaité faire évoluer le système Papyrus déjà installé sur le mainframe pour pouvoir gérer, sur la même plateforme et le même système d'exploitation, la partie correspondance et la partie output management à partir de données provenant de SAP.

La solution

Pour intégrer les données SAP et celles des autres applications dans tous les documents et les courriers commerciaux, ÖVBS/B-IT a fait le choix de la solution consolidée Papyrus Objects Business Correspondence Framework et Output Management dans un environnement serveur.

Pour une transition réussie, ISIS Papyrus a travaillé en étroite collaboration avec B-IT pour implémenter Papyrus WebRepository et Papyrus Printpool et définir le nouvel environnement de production des documents et de gestion des restitutions. Cette implémentation s'est faite en quatre grandes étapes entre 2007 et 2009 :

- Migration de la partie formatage des documents.
- Implémentation de l'impression centralisée.
- Conversion de la partie postproduction.
- Connexion avec le portail pour clôturer les cas/dossiers.



Les objectifs de l'entreprise

- Consolidation de tous les documents en un seul endroit.
- Migration à partir du mainframe.
- Intégration transparente avec les applications SAP.
- Interface commune, accès au système par le personnel interne et sur le terrain.
- Optimisation des opérations de postproduction, d'impression et réduction des coûts.
- Distribution électronique des documents.

Les besoins fonctionnels

- Intégration SAP et hébergement.
- Migration du mainframe et des applications.
- Relocalisation de la génération des documents.
- Gestion des courriers en environnements client lourd et client léger.
- Optimisation de la partie output management.
- Network address translation (NAT).
- Conversion PDF, génération et archivage.

Le futur

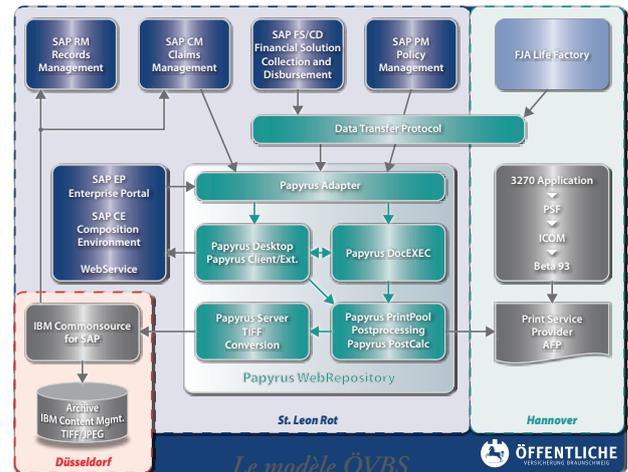
En migrant toutes les applications vers une plateforme serveur, ÖVBS a réalisé des améliorations de performance substantielles en réduisant par exemple de 50% le temps de composition mais aussi en optimisant la partie conversion des documents archivés en utilisant Papyrus WebRepository.

Compte tenu du succès rencontré par cette application Papyrus à destination du personnel interne, ÖVBS a continué sur cette voie et a lancé en 2010 un projet permettant aux opérationnels sur le terrain de faire leur courrier en ligne au travers d'une connexion de type portail.

Une intégration transparente avec les applications SAP

L'équipe traitant l'informatique de l'entreprise savait que la migration de la solution existant sur mainframe pour la partie gestion des courriers clients - utilisant à la fois Papyrus et iTEXT- vers un environnement serveur et avec des logiciels standard entrainerait une réduction des efforts fournis aujourd'hui pour assurer cohérence et homogénéité au niveau présentation et contenu.

Utilisant déjà SAP sur la plateforme serveur pour toutes les applications de l'entreprise telles que la gestion des sinistres ou des polices, ÖVBS souhaitait assurer une intégration cohérente et une consolidation des systèmes en ayant une plateforme commune pour la création des documents métier et des courriers unitaires qui permettrait plus d'homogénéité, de souplesse et d'efficacité.



Les faits marquants: mise en œuvre progressive de Papyrus

ÖVBS avait, pour le projet relatif au département Assurance Vie, des objectifs bien précis en termes de migration, mise à niveau et consolidation parmi lesquels:

- Consolidation de Papyrus et iTEXT: interfaces identiques et frameworks.
- Remplacement du module de postproduction, onéreux en termes de maintenance, pour les opérations d'éclatement, regroupement, tri et optimisation postale (réduction significative des coûts).
- Archivage des dossiers électroniques client et des documents générés par les opérationnels pour visualisation au format PDF.

L'implémentation de la plateforme a été réalisée par Papyrus B-IT et ISIS Papyrus et s'est déroulée en quatre grandes phases.

Phase 1 (2007): Migration à partir du mainframe de la partie **formatage des documents**; mise en œuvre d'un nouvel environnement de production et d'une gestion centralisée des ressources (Resource Collection).

Phase 2 (2008): Transition vers un **système d'impression centralisée** avec une couverture plus étendue, une intégration de la partie document output avec SAP et LifeFactory et la génération de documents à partir de Papyrus Desktop.

Phase 3 (2009): Support du **module de postproduction** ICOM Print et release de la partie post impression à partir du mainframe pour optimiser la partie restitution et travailler avec des sociétés de type service bureau.

Phase 4: **VIS Extranet Field Service Portal** pour permettre l'accès aux documents PDF directement à partir des applications ou du système d'archivage et ce, via un navigateur.

Les modules Papyrus chez ÖVBS

- Papyrus Designer Package
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus Adapter/HTTP
- Papyrus WebServer HTTP
- Papyrus PrintPool

En résumé

- **Société:** Öffentliche Versicherung Braunschweig
- **Challenge:** Plateforme unique pour la gestion de documents
- **Objectifs recherchés:** Interface documentaire commune, intégration SAP, gestion optimisée des opérations de post production
- **Migration/Intégration:** iTEXT, LifeFactory, SAP
- **Solution:** Papyrus Business Correspondence Framework, Papyrus Output Management

Augmenter la flexibilité avec une gestion des documents multi canal

Plateforme commune de gestion des documents avec conception, production et distribution simplifiées

La société

Depuis sa création en 1858, Helvetia n'a cessé de croître pour devenir un groupe d'assurances performant opérant dans six pays européens dont la Suisse, l'Allemagne, l'Autriche et l'Italie. Helvetia est l'une des plus grandes compagnies d'assurance de la région avec 29 agences générales et environ 1800 employés travaillant au service de 700.000 clients particuliers et de petites et moyennes entreprises. En Italie Helvetia fonctionne comme un assureur multi branches notamment dans les provinces du Nord du pays offrant tous types de produits en termes d'assurance auto, incendie, retraite, santé....

Fournisseur d'une gamme de produits d'assurances variés et spécialisés à destination de ses clients particuliers et des entreprises, Nationale Suisse a joué un rôle prépondérant sur le marché suisse et ce, depuis 1883. Aujourd'hui c'est aussi, via ses filiales, un assureur innovant sur certains marchés internationaux comme l'Italie la Belgique, l'Allemagne, l'Espagne et le Liechtenstein. Nationale Suisse possède également une succursale en Malaisie. En Italie, Nationale Suisse fonctionne comme un assureur pour les particuliers et les PME dans les domaines de l'assurance vie et non vie en se concentrant sur certains types de produits (assurance maritime, équipement et matériel technique, assurance créance en cas de décès).

GE.SI.ass basée à Milan est le fournisseur de services informatiques au sein du groupe Helvetia, cette société est détenue par Helvetia Italy Group à 55% et Nationale Suisse Group à 45% qui a travaillé en étroite collaboration avec ISIS Papyrus pour identifier les besoins et définir ce que devrait être la nouvelle solution de gestion des documents.

Les défis à relever

La plateforme Papyrus était déjà connue du groupe Helvetia puisqu'elle avait été implémentée en Allemagne, en Suisse et en Autriche en tant que solution pour la génération en masse des documents d'assurance.

Compte tenu de l'expérience de ces entités et des avantages qu'elles avaient pu retirer d'une telle solution, GE.SI.ass a décidé en 2010 d'acquérir la plateforme Papyrus en remplacement du système existant de conception et de génération de documents basé sur des traitements mainframe et diverses applications sur le serveur.

Après avoir recensé plus de 400 modèles de documents incluant polices d'assurances, lettres de confirmation, formulaires de réclamation, certifications etc. GE.SI.ass a compris l'importance de disposer d'un système orienté objet très flexible qui leur permettrait de concevoir les modèles de documents à partir de composants réutilisables et de prendre en compte la gestion du changement. Les autres facteurs clef dans la décision d'opter pour ce type de système ont été la simplification des rapports pour les agences, la rationalisation du processus existant plutôt complexe et la possibilité, pour les agences, d'accéder aux documents en ligne.

GE.SI.ass.

Gestione
Sistemi Informativi
ed Elaborazione Dati
Assicurativi

helvetia 

nationale
suisse

Les objectifs de l'entreprise

- Disposer d'une plateforme commune pour la gestion de tous les types de documents.
- Eviter la duplication de composants et de contenu.
- Permettre la réimpression de documents.
- Simplifier la gestion du multi langues.
- Réduire les délais de mise sur le marché (offres).
- Diminuer les coûts de distribution.

Les besoins fonctionnels

- Haute disponibilité du système en cas de panne.
- Procédures de reprise en cas de sinistre.
- Flexibilité au niveau des opérations de post production.
- Archivage des documents.
- Restitution multi canal.
- Conception du document plus élaborée au niveau fond et forme.

La solution

La nouvelle solution adoptée par GE.SI.ass est une solution complète, pour la génération de documents batch et online, basée sur Papyrus WebRepository pour la partie gestion des ressources et gestion des droits d'accès (rôles et policy).

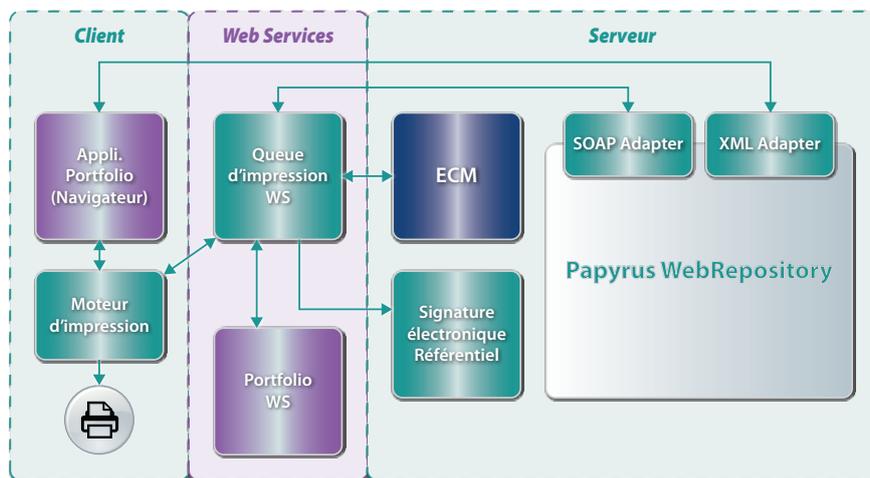
Papyrus Designer permet de concevoir un modèle de document unique quels que soient le mode de génération, batch ou online, et le canal de restitution choisis. Les données en entrée sont fournies sous format XML via Papyrus File Adapter, le moteur de composition Papyrus DocEXEC génère le format électronique du document, la partie impression est sous traitée à l'extérieur. Une fois les documents générés ils sont stockés dans une solution d'ECM.

La distribution de documents online permet à plus de 3000 utilisateurs de disposer immédiatement de formulaires générés à la volée pour impression en local ou traitement en batch puis stockage dans le système.

Le futur

Le succès rencontré et l'expérience acquise avec Papyrus pour la partie portefeuille d'assurance non vie confirme l'orientation prise de faire de Papyrus la plateforme d'output management qui supportera toutes les autres applications métier telles que la gestion des sinistres ou des polices d'assurance vie.

GE.SI.ass et les autres sociétés du groupe Helvetia ont pu accroître leurs connaissances et monter en compétences grâce à un programme formation dispensé aux personnes du service informatique en 2010, les consultants seniors ISIS ont joué un rôle de conseil mais ont aussi aidé à la définition de cette nouvelle architecture capable de prendre en compte les besoins actuels et futurs comme la gestion du multi canal.



Processus de gestion des restitutions

Les modèles de documents Helvetia/National Suisse

Avec Papyrus, les modèles de documents sont conçus à partir de composants réutilisables et le Resource Collection a été mis à jour pour gérer la séparation des ressources spécifiques à chaque entité.

Un système flexible

Les documents sont décomposés en autant d'éléments que nécessaire permettant la réutilisation desdits éléments dans d'autres applications documentaires et facilitant leur maintenance.

Par ailleurs un avantage clef de la plateforme Papyrus pour GE.SI.ass est sa capacité à tourner sur différents systèmes d'exploitation, cela permet à GE.SI.ass, d'importer des formulaires déjà existants sur le mainframe en vue de les réutiliser au lieu de les recréer une seconde fois. Une fois importés et si nécessaire, ces formulaires sont modifiés avec Papyrus Designer.

Les modules Papyrus chez GE.SI.ass

- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Designer
- Papyrus Server/PDF
- Papyrus Server/HTTPs
- Papyrus Client/Desktop

En résumé

- **Société:** Helvetia Group/Nationale Suisse/GE.SI.ass
- **Challenge:** Plateforme commune pour la gestion des documents
- **Objectifs recherchés:** Restitution multi canal, productivité, réduction des coûts de distribution
- **Intégration:** Mainframe, Windows, Linux, IBM FileNet
- **Solution:** Papyrus Document Management System

Offrir cohérence et qualité au niveau communications clients

Une plateforme unique pour la gestion des communications multi canal permet de simplifier les opérations, d'améliorer la qualité de service et de réduire les coûts

La société

Fondé en 1826, le groupe d'assurances Swiss Mobiliar est la plus ancienne organisation privée d'assurances en Suisse. Avec 1,5 millions de clients, c'est aujourd'hui un groupe d'assurances de premier plan sur son marché. En tant qu'assureur multi produits La Mobilière offre une large gamme de produits d'assurance et de retraite et entretient une relation très étroite avec ses clients au travers d'un réseau d'agents généraux.

Les défis à relever

Plusieurs milliers d'utilisateurs internes et d'agents d'assurance externes utilisent la plateforme Papyrus pour la production de documents batch et online avec une gestion centralisée de toutes les applications documentaires distribuées.

La Mobilière générait des documents de 2 à 8 pages avec différents outils sur diverses plateformes, le volume annuel dépassant les 6,3 millions de plis. La diversité des solutions engendrait une certaine complexité entraînant des efforts et des coûts de maintenance relativement importants:

- Modifications consommatrices de ressources et de temps.
- Difficulté à disposer de fonctions de sécurité et d'audit.
- Respect de la charte graphique uniquement au niveau de certains secteurs spécifiques.
- Duplication des modèles de documents.

Pour plus d'efficacité et de standardisation La Mobilière a décidé de se doter d'un nouveau système pour 1) la consolidation de toutes les applications sur une seule et même plateforme et 2) la simplification des processus et de la conception des modèles de documents.

Les objectifs de l'entreprise

- Consolidation des divers systèmes hétérogènes.
- Plateforme unique pour toutes les applications documentaires.
- Simplification des fonctions de conception et de maintenance des documents pour éviter les redondances.
- Standardisation au niveau présentation et respect de la charte graphique.
- Gestion optimisée et contrôle des coûts.

La solution

En choisissant Papyrus, La Mobilière souhaitait se doter d'une plateforme commune offrant de multiples fonctionnalités pour gérer l'ensemble de ses documents. La première étape fut de revoir l'apparence et la présentation des documents pour leur donner un aspect cohérent et homogène. Le module Papyrus Designer a été utilisé pour toute la partie conception des modèles de documents (fond et forme) et création des composants élémentaires. Toutes les ressources documentaires sont stockées dans Papyrus WebRepository qui gère aussi les profils, rôles et droits d'accès.

Les fonctions de regroupement, de tri, d'optimisation postale, de distribution électronique des documents sont couvertes par Papyrus Printpool.

Enfin La Mobilière a fait l'acquisition de Papyrus Client pour permettre aux agents et aux utilisateurs métier de disposer eux aussi des fonctions de conception et de génération des documents.

Le futur

Grâce à la plateforme Papyrus La Mobilière a réussi à mettre à œuvre une gestion de documents multi canal offrant à la fois qualité et efficacité et accessible aux utilisateurs on line et offline.

- Utilisateurs sédentaires : 1500 à 2000 documents par jour
- Utilisateurs externes (portables) : 1800 à 2000 documents par jour.

L'intégration transparente des outils et des données permet une approche flexible et évolutive ainsi qu'une meilleure qualité de service client.

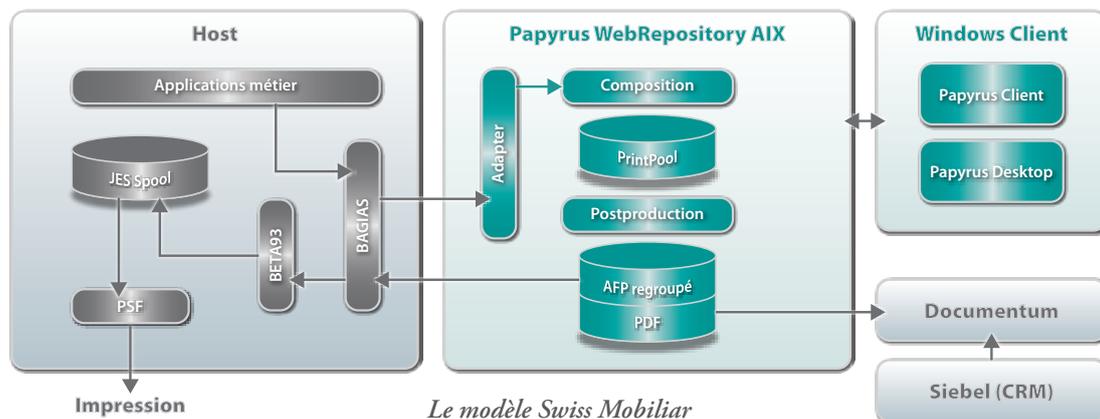
Les besoins fonctionnels

- Intégration avec XML, Siebel/CRM et Beta93/Archive.
- Gestion centralisée des ressources et gestion des restitutions.
- Cohérence des interfaces (online et offline).
- Utilisation d'un seul et même modèle de document quel que soit le canal de restitution.
- Support du multi langues (variantes).
- Gestion des impressions et optimisation postale.

La gestion du cycle de vie du document

Le processus documentaire de La Mobilière couvre le cycle complet du document depuis la réception des données jusqu'à la diffusion des documents via le canal souhaité.

- Papyrus XML Adapter reçoit les données métier au format XML.
- Papyrus DocEXEC formate les documents et génère les fichiers AFP et PDF avec les index associés.
 - AFP pour le système d'archivage existant BETA 93.
 - Impression initiée à partir de n'importe quel canal pour un rendu identique et de qualité.
- Papyrus Printpool prend les documents en provenance de différentes sources et générés à des moments différents par des applications différentes puis procède aux opérations d'éclatement, tri et regroupement dans une même enveloppe.
- Les informations de postproduction sont ajoutées et le canal de restitution sélectionné.
- Les documents générés au format PDF sont utilisés par le système de CRM.



Une seule plateforme pour les employés en interne et les agents externes

Tous les utilisateurs de documents chez La Mobilière peuvent, à partir de la même plateforme et des mêmes définitions, soit travailler online soit travailler en mode déconnecté.

De nombreux modèles de documents sont disponibles online pour les responsables métier et offline pour les 1000 agents d'assurance. Sur le terrain ces agents utilisent Papyrus Client pour saisir les informations clients, générer les documents personnalisés sur leur ordinateur portable et les imprimer ou les sortir au format PDF.

Les modules Papyrus chez Mobiliar

- Papyrus Designer Package
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus PrintPool
- Papyrus Adapter/XML
- Papyrus Adapter/HTTPs

L'informatique et les entités métier main dans la main

Le **développeur côté informatique** utilise Papyrus pour définir puis maintenir l'architecture et les composants génériques du système à savoir l'interface de données, la logique conditionnelle, les règles au niveau versions et variantes, les autorisations d'accès (rôles et policies).

Les **gestionnaires métiers** créent, maintiennent et gèrent les modèles de documents. La conception de modèles se fait par sélection et personnalisation de composants appropriés en utilisant Papyrus Client/Desktop. Grâce à cette souplesse et aux fonctions de contrôle et de sécurité offertes, les responsables métier habilités sont à même de prendre en compte et de réagir très rapidement à toutes demandes de changement que ce soit au niveau client, légal, règlementaire et ce, avec la transparence requise.

Des communications multi langues

En fonction d'un flag défini au niveau du fichier des données clients en entrée Papyrus reconnaît dynamiquement le type de langue approprié (notion de variante) pour chaque client et génère le document dans la langue souhaitée. Si plusieurs langues sont demandées il génère un document par langue.

Les textes et les variantes sont gérés dans Papyrus WebRepository et automatiquement chargés dans Papyrus Client.

En résumé

- **Société:** Swiss Mobiliar - Toutes branches
- **Challenge:** Consolidation des diverses solutions, simplification et standardisation
- **Intégration:** XML, CRM/Siebel, Beta93/Archive
- **Solution:** Papyrus Business Document Framework

Le futur

Après avoir utilisé pendant plus d'une décennie la solution Papyrus Capture chez UniCredit Bulbank à Vienne en Autriche, UniCredit Bulbank traite aujourd'hui avec la même solution plus de 50.000 paiements par jour mais avec des niveaux de performance en nette amélioration, le respect des règles de conformité et une technologie déjà éprouvée et évolutive destinée à prendre en compte des activités, des sources de données et des volumes sans cesse croissants.

- Aperçu de l'état consolidé de l'ensemble des processus.
- Equilibrage optimisé des ressources.
- Sécurité intégrée.

Une garantie au niveau qualité et exactitude

Avant de faire les imputations dans le système comptable de la banque, Papyrus permet d'effectuer tous les contrôles stricts requis tels que la vérification de l'IBAN par rapport aux données stockées dans les bases de données clients ou le traitement manuel en deux étapes d'enregistrement et de contrôle des données et ce, afin de garantir l'exactitude des informations. Papyrus peut conserver les documents rejetés pour information incomplète au niveau du compte ou absence d'autres données essentielles jusqu'à ce qu'ils soient corrigés ou traités manuellement.

Grâce à la technologie Papyrus EYE qui met l'accent sur les aspects performance et ergonomie, plus de 120 utilisateurs internes notent, sous forme de commentaires écrits à destination de l'utilisateur ou de la branche concernée, les anomalies ou incohérences relevées sur un document en utilisant des post-it virtuels (stickers) ajoutés à l'endroit exact où l'anomalie a été trouvée.

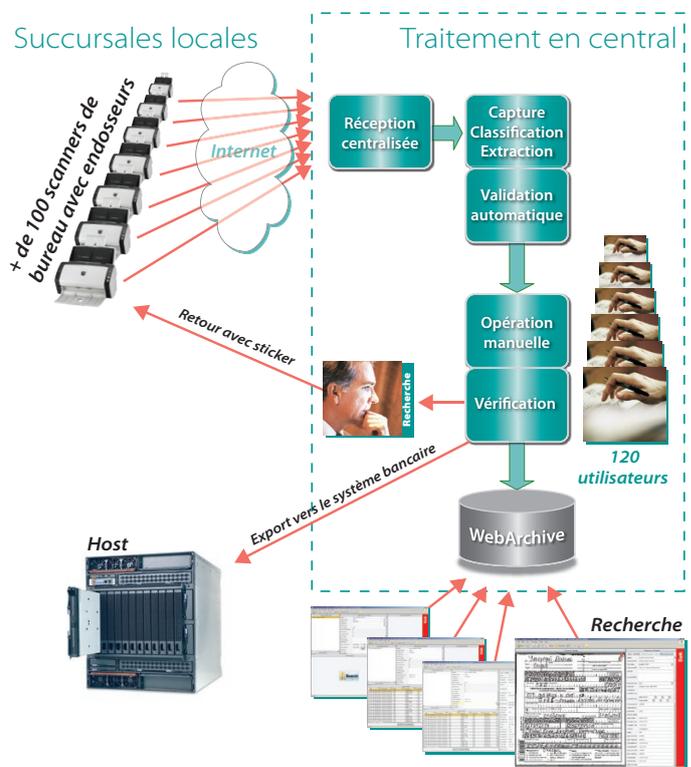
Depuis l'introduction de cette solution Papyrus innovante, UniCredit Bulbank maintient et fait respecter de manière concrète les normes, au niveau international et entreprise, en termes d'efficacité, d'exactitude, de transparence et de sécurité.

- Equilibrage des ressources via des opérations de numérisation distribuées et un traitement centralisé des données.
- Intégration sécurisée avec chiffrement des données, droits d'accès basés sur la notion de rôles.
- Recherche des documents archivés via les index.
- Couverture complète en cas de failover et sécurité des documents.

Une numérisation distribuée et un traitement de pointe

Papyrus Capture permet d'automatiser, en fonction des règles métier de la banque et des sécurités définies, tout le processus de dématérialisation depuis la numérisation des documents effectuée avec plus de 100 scanners de bureau Fujitsu jusqu'à l'archivage desdits documents dans Papyrus WebArchive.

- Transfert des documents entrants pour traitement centralisé.
- Classification, extraction et enregistrement des données.
- Validation des données basée sur les processus de gestion et les procédures qualité.
- Export des paiements et des données vers les services bancaires et le système d'archivage.
- Archivage court terme en ligne et archivage long terme hors ligne.



L'approche rationalisée et unifiée d'UniCredit Bulbank pour le traitement des paiements permet aux utilisateurs du siège et des agences de gagner en automatisation et en efficacité au niveau contrôle pour tout ce qui a trait à la gestion et au traitement des exceptions..

Les modules Papyrus chez UniCredit Bulbank

- Papyrus Recognition Server
- Papyrus Scan Receiver
- Papyrus Client
- Papyrus WebRepository
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Adapters/LDAP & MQ
- Papyrus Server/E-mail
- Papyrus Designer/FixForm

En résumé

- **Société:** UniCredit Bulbank
- **Challenge:** Enregistrement automatisé des documents et vérification
- **Objectifs recherchés:** Pertinence, conformité, système de capture distribué, traitement centralisé
- **Intégration:** Scanners Fujitsu, système comptable
- **Solution:** Papyrus Capture Framework

Définir les bases pour une gestion intégrée des communications clients

Comment améliorer efficacité et cohérence dans la gestion des contrats et des sinistres à l'international avec une application courrier multi canal

La société

KBC est un groupe de bancassurance intégré desservant principalement une clientèle de particuliers, de PME et de mid-cap. Il concentre ses activités sur ses marchés domestiques en Belgique et dans une sélection de pays d'Europe Centrale et d'Europe de l'Est. Dans le reste du monde, il privilégie une politique de présence sélective dans certains pays ou régions. Avec environ 50.000 employés au niveau mondial et plus de 12 millions de clients aujourd'hui KBC gère un portefeuille intégrant des services bancaires et des produits d'assurance.



Les défis à relever

KBC utilisait déjà Papyrus Designer et Papyrus DocEXEC pour la génération de documents batch mais n'avait pas de système pour la gestion et la conception de courriers interactifs. Microsoft Word était utilisé pour les courriers et la gestion des blocs de texte sans réelle possibilité de versionning ou de réutilisation et sans garantie de cohérence et de standardisation au niveau communication.

Au départ le changement de système devait permettre de disposer, à minima, des mêmes fonctionnalités que celles déjà existantes pour deux applications de la partie assurance en Belgique et en Pologne à savoir:

- La gestion des contrats
- La gestion des courriers/correspondance

La solution

La plateforme Papyrus a été choisie pour la conception puis la création des blocs de texte et des modèles, la génération des documents, les opérations de postproduction et les restitutions multi canal.

Elle a été installée sur deux sites géographiques différents et sur des serveurs SUN. Les utilisateurs KBC accèdent au système via un client lourd ou un client léger.

- **40 gestionnaires de modèles de documents** - contenu et infrastructure
- **70 gestionnaires de documents** - création de documents
- **50 gestionnaires d'applications & de processus** - gestion des autorisations, des approbations et des attributs
- **12.500 utilisateurs métier** génération et prévisualisation de documents, suivi des workflows prédéfinis.

Les objectifs de l'entreprise

- Système d'application courrier fédérateur.
- Restitution multi canal.
- Génération des contrats intégrée.
- Couverture et accès international.
- Respect de la charte graphique (cohérence et homogénéité).
- Simplification des processus documentaires.

Les besoins fonctionnels

- Couplage lâche avec les applications métier.
- Définition sur mesure de blocs de texte prédéfinis.
- Partage des ressources et des objets entre les systèmes de production et d'output management.
- Distribution groupée des documents clients via différents canaux de restitution.
- Gestion des variantes au niveau langues et versionning des documents, interface graphique utilisateur.

Le futur

KBC a choisi la solution Papyrus pour sa flexibilité en termes de gestion de contenu, contrôle des documents, partage des ressources, déploiement centralisé auprès d'une communauté mondiale d'utilisateurs. Le nouveau système d'application courrier et de génération automatique de documents permet de définir de nouveaux standards en matière de flexibilité, pour tout ce qui est intégration de documents, et de communication, standards qui peuvent être facilement adoptés par l'ensemble du réseau international en constante croissance.

Le partage des ressources: prise en compte au niveau local, succès au niveau mondial

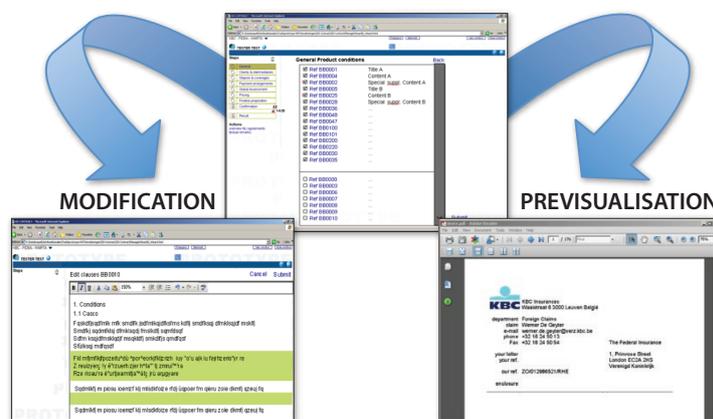
Les avantages apportés par Papyrus ont permis à KBC d'améliorer à la fois les processus existants et l'efficacité avec l'intégration des données et du contenu à travers son réseau de sociétés.

- Interface graphique spécifique pour la gestion interactive des modèles de documents et des blocs de texte.
- Utilisation des modèles de documents pour les traitements batch et online.
- Approche modulaire dans la conception des documents avec réutilisation des composants dans d'autres documents.
- Support du multi langues au niveau modèle de documents et composant élémentaire.
- Déploiement mondial avec gestion centralisée.

L'application **clef TBI (Text Block Infrastructure)** a été utilisée dans trois domaines métier importants de l'entreprise pour permettre aux utilisateurs KBC, à partir d'un navigateur Internet et de l'interface utilisateur Papyrus EYE, de créer des blocs de texte, de définir des variables et la structure des données en entrée.

Niveau 1	Général
Niveau 2	Spécifique société
Niveau 3	Domaine <ul style="list-style-type: none"> • Vie • Non vie
Niveau 4	Branche <ul style="list-style-type: none"> • Voiture • Incendie
Niveau 5	Technique <ul style="list-style-type: none"> • En tête • Paragraphe • Tableau

Composants classés par catégorie: avec Papyrus, tous les composants KBC (styles, modèles, blocs de texte ou contextes) sont classés dans une structure hiérarchique à cinq niveaux



Produit & Contrat: Les fonctionnalités intégrées de Papyrus permettent la modification de composants (via Papyrus Client) et la prévisualisation de documents (via Adobe PDF), en fonction des droits et rôles de chaque utilisateur

Les modules Papyrus chez KBC

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC/PDF
- Papyrus Client
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapter/MQ & Papyrus Type Manager
- Papyrus Server/PDF-IN
- Papyrus Server/PDF & E-mail
- Papyrus Postprocessing/PrintPool

En résumé

- **Société:** KBC (groupe de bancassurance)
- **Challenge:** Application courrier/génération de documents
- **Objectifs recherchés:** Respect charte graphique (homogénéité), restitution multi canal, couverture globale, contrats intégrés
- **Intégration:** Sun, architecture peer-to-peer, support multi langues
- **Solution:** Papyrus Correspondence Framework

Migration vers un système intégré d'output management

Les évolutions systèmes permettent de reconsidérer la gestion des documents à partir d'une solution unique

La société

Située à Bruxelles, La Banque Nationale de Belgique (NBB) exécute des tâches d'intérêt général, au niveau national et international via son implication dans la politique monétaire Européenne, l'émission de billets de banque, le Centre de Recherche et d'Informations, les missions internationales, les services à l'état (la banque joue le rôle de caissier de l'état et est également chargée de la gestion journalière du Fonds des Rentes), les services rendus au secteur financier, les services aux particuliers et aux écoles.

Les défis à relever

Client ISIS Papyrus depuis 1995 pour la partie conception et génération des documents, la banque souhaitait migrer son système d'output management comprenant 400 types de documents et 300 types de rapports accessibles par 40 utilisateurs internes, du mainframe vers SUN.

NBB souhaitait par ailleurs une solution unique et intégrée pour la partie gestion des communications sortantes allant de la conception de documents jusqu'à l'archivage.

La solution

Pour ce projet appelé «NBB mainframe rehosting» Accenture a décidé de travailler avec ISIS et d'inclure les modules Papyrus pour la partie output management :

Matériel : Dual-Server Sun en cluster avec haute disponibilité

Tape Management: Données archivées sur des bandes Solaris

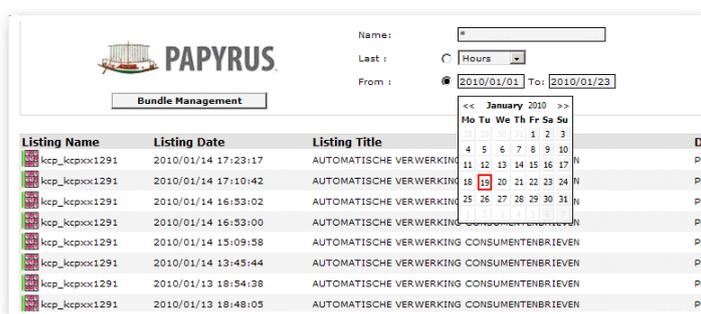
Output Management: Modules ISIS Papyrus

Environnement de développement: Micro Focus Studio avec compilateur Cobol et IDE

Logique applicative: Migration des composants

La mise en place par Accenture et ISIS Papyrus d'un modèle de gestion des ressources orienté objets via Papyrus Web-Repository permet à NBB de simplifier les opérations de migration en cours mais aussi de faciliter la prise en compte de toute demande d'amélioration ou d'évolution future.

NBB pourra immédiatement tirer parti de cette solution intégrée pour la conception, la génération, la restitution, l'archive et la visualisation des documents.



The screenshot shows the Papyrus Bundle Management interface. At the top, there is a search bar for 'Names', a 'Last' dropdown menu set to 'Hours', and a date range selector from '2010/01/01' to '2010/01/23'. Below this is a calendar view for January 2010. The main part of the interface is a table with the following columns: Listing Name, Listing Date, Listing Title, and a status column. The table contains several rows of data, all with the same Listing Name 'kep_kepccx1291' and Listing Title 'AUTOMATISCHE VERWERKING' or 'AUTOMATISCHE VERWERKING CONSUMENTENBRIEVEN'. The Listing Dates range from 2010/01/13 to 2010/01/14. The status column contains 'PI' for most entries and 'D' for the last one.

Listing Name	Listing Date	Listing Title	
kep_kepccx1291	2010/01/14 17:23:17	AUTOMATISCHE VERWERKING	D
kep_kepccx1291	2010/01/14 17:10:42	AUTOMATISCHE VERWERKING	PI
kep_kepccx1291	2010/01/14 16:53:02	AUTOMATISCHE VERWERKING	PI
kep_kepccx1291	2010/01/14 16:53:00	AUTOMATISCHE VERWERKING	PI
kep_kepccx1291	2010/01/14 15:09:58	AUTOMATISCHE VERWERKING CONSUMENTENBRIEVEN	PI
kep_kepccx1291	2010/01/14 13:45:44	AUTOMATISCHE VERWERKING CONSUMENTENBRIEVEN	PI
kep_kepccx1291	2010/01/13 18:54:38	AUTOMATISCHE VERWERKING CONSUMENTENBRIEVEN	PI
kep_kepccx1291	2010/01/13 18:48:05	AUTOMATISCHE VERWERKING CONSUMENTENBRIEVEN	PI

Les objectifs de l'entreprise

- Une solution unique pour la gestion des documents sortants.
- Recherche et visualisation des documents via un portail.
- Gestion du changement simplifiée.
- Migration des applications et des opérations d'impression du mainframe vers Unix.
- Pouvoir capitaliser sur les investissements déjà réalisés au niveau gestion des documents.

Les besoins fonctionnels

- Extension à d'autres domaines de la technologie Papyrus.
- Classification, reroupage des listings et distribution.
- Interface graphique utilisateur pour la recherche des documents et interface LDAP pour la gestion des sécurités.
- Fonctions de workflow.
- Mise à disposition de toutes les fonctions de Beta 93 sans modification de code.
- Haute disponibilité du système.

Le futur

Dans ce projet global de migration la mise en œuvre de la partie output management sur Sun est maintenant terminée. Le nouveau système de gestion des documents sortants apporte des améliorations substantielles dans quatre domaines essentiels engendrant des bénéfices immédiats et à plus long terme.

- Regroupement et stockage
- Impression
- Conversion
- Archivage

Résolution des problèmes existants dans l'environnement actuel

Le projet de migration permet d'adresser les divers goulets d'étranglement présents dans le système actuel et l'environnement réseau autour.

Beta 93 sur Mainframe:

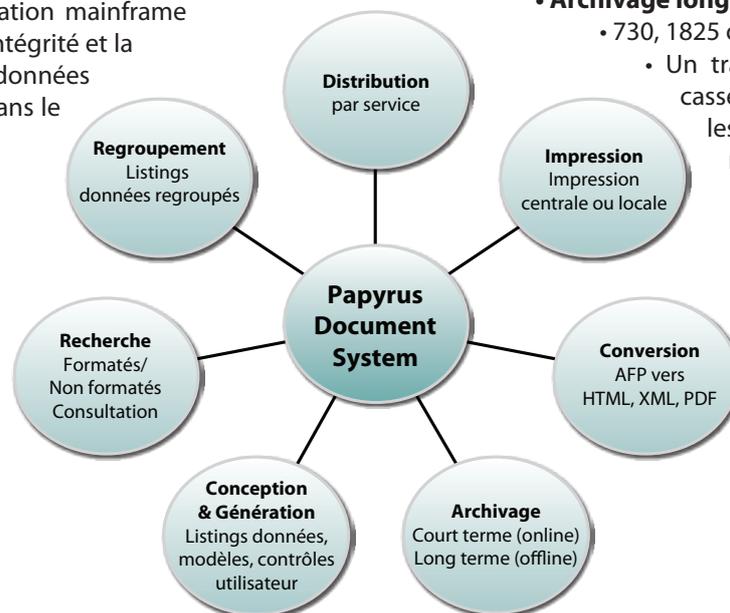
- Emulation 3270 (interface - 24 lignes/80 colonnes)
- Toutes les imprimantes sont réseau
- Pas d'accès pour les utilisateurs externes

Infrastructure commune (Développement / Intégration):

- Sécurités complexes pour la distribution des listings
- Tests d'impression qui peuvent perturber l'environnement de production
- Point de défaillance unique

Les principaux outils de migration mainframe ont été utilisés pour assurer l'intégrité et la performance des sources de données et des applications critiques dans le nouvel environnement

- Micro Focus Server - Moniteur TP
- MetaWare Refine tool - Cobol et applications C, scripts JCL et couche de données DB2
- Forecross Convert/IDMS-DC et Convert/ADSO
- Java - Recompilation



Détail des opérations quotidiennes à reprendre

Les listings NBB (datasets) contiennent différents types d'information utilisés pour gérer la sortie de chaque document comme:

- Combien de temps doit-il être conservé (par exemple 5 jours).
- S'il doit être online ou offline (c'est-à-dire bande ou pas).
- Où devra-t-il être imprimé (exemple imprimante réseau).
- La mise en forme (layout) qui devra être appliquée.
- Les destinataires qui sont regroupés en adresses.

Une chaîne de regroupement lance deux fois par jour l'impression de tous les listings pour une adresse, dans un certain ordre, avec un papier autour d'eux pour une distribution plus facile dans les départements concernés. Pour imprimer les documents le système passe toujours par le spool JES2 et les produits VPS utilisés pour le routage, la conversion et l'impression.

Le système d'archivage doit disposer d'un certain nombre d'options pour s'adapter à toutes les réglementations et exigences liées à 400 types de documents et 300 types de rapports parmi lesquelles:

• Archivage court terme (online)

- Durée typique - 5 jours
- Vacances, weekends, problèmes de reproduction

• Archivage long terme (cassettes)

- 730, 1825 ou 3650 jours
- Un traitement quotidien écrit sur cassette, à partir de Beta93, tous les listings ayant la même période de rétention et efface les listings qui ont expiré via le système de gestion de bandes CA-1.

Les modules Papyrus chez NBB

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapter/LDAP
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server/PDF & PCL
- Papyrus Postprocessing/PrintPool

En résumé

- **Société:** National Bank of Belgium
- **Scope fonctionnel:** Solution intégrée pour la gestion des documents sortants
- **Objectifs recherchés:** Plateforme unique, souple au niveau impression, recherche/visualisation des documents via un portail
- **Migration:** Beta 93 vers Sun Solaris (Unix)
- **Solution:** Papyrus Output Management

Améliorer la productivité avec une gestion centralisée des documents entrants

Les fonctions de capture et de reconnaissance des fax de même que la gestion des exceptions ont permis d'améliorer le traitement des opérations de crédit client

La société

La société Sherwin-Williams est l'un des leaders mondiaux dans la fabrication, la distribution et la commercialisation de peinture, de revêtements muraux et de produits connexes destinés aux clients industriels, aux professionnels ou aux particuliers. Ayant son siège social à Cleveland, Ohio, Sherwin-Williams® commercialise ses produits exclusivement au travers d'une chaîne de plus de 3594 magasins et installations à travers le monde. En 2010 la société a déclaré un chiffre d'affaires net consolidé de 7,8 milliards de dollars.

Les défis à relever

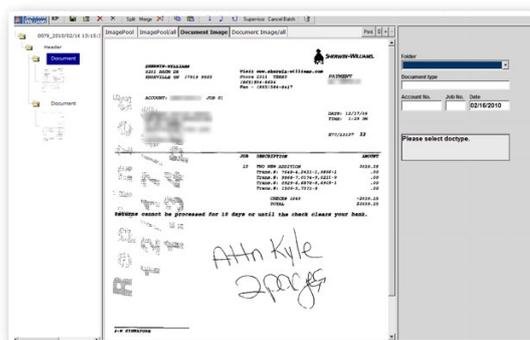
Avec plus de 3390 magasins en exploitation en Amérique du Nord, Sherwin-Williams devait impérativement améliorer le niveau d'automatisation du traitement des crédits à la clientèle pour une plus grande efficacité opérationnelle et un contrôle accru dans tous les magasins du groupe.

Sherwin-Williams souhaitait avant tout remplacer les opérations manuelles d'envoi de fax dans plus de 75 bureaux de crédit (DCOs), automatiser la capture des formulaires de crédit faxés, faciliter l'indexation, le stockage centralisé et les contrôles tout en offrant à chaque DCO un accès total à ses fichiers et documents.

De plus la solution devait permettre de limiter l'accès au personnel autorisé, de prendre en compte et gérer non seulement des gros volumes (75.000 pages par mois) mais aussi des types de documents différents et de traiter tous les workflows de validation. Un autre paramètre important était l'utilisation du système d'archivage des documents en central afin de minimiser les besoins logiciels en local.

La solution

Afin de supporter l'activité de plus de 300 utilisateurs internes, Sherwin-Williams dispose, avec Papyrus Capture, d'une solution globale pour le traitement sécurisé des documents de crédits. Cette solution, riche fonctionnellement et flexible, permet de réduire les opérations manuelles et d'améliorer la réactivité.



Papyrus Document Workplace offre une interface graphique utilisateur pour la complétude de certaines actions, la validation et la correction éventuelle de problèmes rencontrés lors des phases de classification et d'extraction. Il existe également des fonctions de workflow pour automatiser les processus et envoyer par exemple dans la boîte aux lettres du superviseur les documents à valider.

L'interface graphique, accessible à partir d'un navigateur, permet de gérer un certain nombre d'espaces de travail pour à la fois la création des index, la restructuration des documents y compris l'éclatement et le regroupement de documents, le réarrangement des pages et le stockage intermédiaire/temporaire.

Les objectifs de l'entreprise

- Augmentation de l'efficacité opérationnelle de l'activité DCO.
- Optimisation du traitement de crédit à la clientèle.
- Mise en œuvre et coûts minimum.
- Opérations de dématérialisation optimisées/Traitement de gros volumes de fax.
- Contrôle centralisé avec accès local.
- Intégration avec les systèmes existants.

Les besoins fonctionnels

- Traitement des documents et accès aux documents archivés via un navigateur.
- Capture et traitement décentralisés des documents avec contrôle centralisé.
- Reconnaissance/classification de documents assez variés.
- Cohérence au niveau gestion des documents multi canal.
- Contrôles effectués par les personnes autorisées.

Le futur

La technologie Papyrus rationalise considérablement les efforts de maintenance et de déploiement des mises à jour, il s'ensuit une réduction des coûts d'exploitation ainsi que des tâches manuelles.

Sherwin-Williams a établi, avec Papyrus Capture, une infrastructure stable et évolutive pour une efficacité, une intégration et un contrôle des systèmes d'information basés sur le document, infrastructure qui supportera l'amélioration continue, l'innovation et les nouvelles exigences en matière de communication.

Rationaliser la gestion des documents entrants

Pour gérer 28 sites qui traitent 900.000 pages de fax par an - incluant 10 familles de documents différentes - il faut un système puissant, souple et efficace pour à la fois l'automatisation des processus et la gestion des exceptions.

La mise en œuvre de la solution Papyrus Capture chez Sherwin-Williams a permis une correction rapide des résultats de la classification et de l'extraction avec support de visualisation et de validation.

- Traitement homogène des fax et des mails.
- Modification, en mode contextuel, des zones de saisie des données.
- Affichage de l'image, pages entières ou extraits.
- Message sous forme de texte libre et de conseils utilisateur.
- Masques pour accéder à toutes les fonctions administrateur/concepteur.

Le nouveau processus

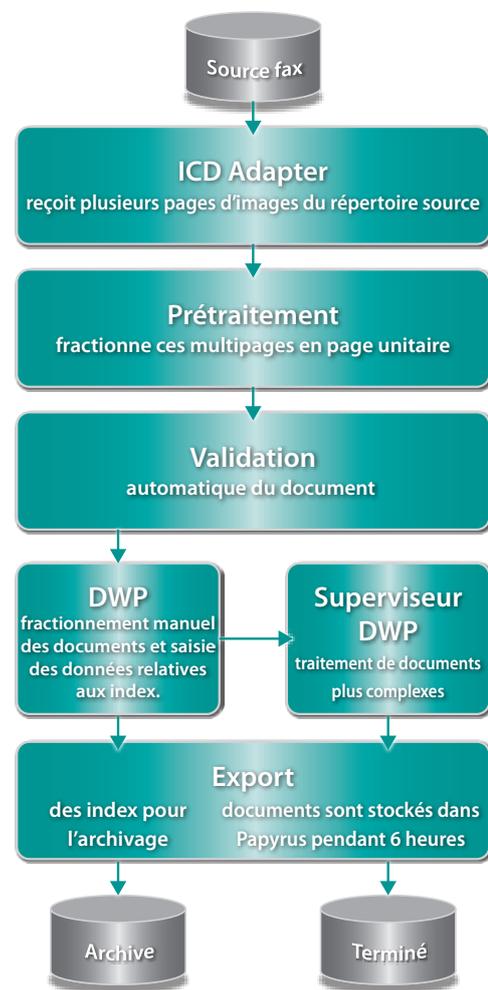
Comme les fax sont reçus dans les différents bureaux de crédit du district, les documents entrants sont envoyés dans les répertoires du WebRepository en fonction du numéro de fax utilisé. Papyrus Document System les identifie par type de document pour être regroupés et réarranger si nécessaire.

Papyrus Server/Classify effectue les opérations de prétraitement de l'image (recadrage, réalignement, suppression d'éléments). Les utilisateurs se connectent via un navigateur pour afficher lesdits documents, les indexer puis les envoyer à un superviseur pour validation et approbation avant export vers le système d'archivage en central. Des options d'autorisation temporaire permettent une collaboration entre départements lors de pics d'activité quotidiens ou mensuels évitant ainsi les retards ou le recours à des employés supplémentaires.

Prise en compte de nouveaux besoins

Sherwin-Williams a ensuite étendu l'utilisation de la solution Papyrus Capture. En effet un nouveau récepteur mail (e-mail receiver) et de nouveaux workflows ont été ajoutés pour d'une part, générer les index nécessaires à l'archivage de ces mails et d'autre part, router ces mails vers le système d'archivage.

Pour les documents qui n'ont pu être traités deux cas possibles: si le numéro de district est correct, les documents sont transférés dans une file d'attente (queue) pour indexation par un opérateur, dans tous les autres cas les documents en erreur sont envoyés dans une «Error Queue» pour prise en compte et traitement par les administrateurs.



Les modules Papyrus chez Sherwin-Williams

- Papyrus Client/Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server/Classify
- Papyrus Server/E-mail

En résumé

- **Société:** The Sherwin-Williams Company
- **Scope fonctionnel:** Solution pour la capture de documents
- **Objectifs recherchés:** Efficacité, pertinence, contrôle centralisé, édition en local
- **Intégration:** Système d'archivage existant, fax et client mail
- **Solution:** Papyrus Capture Framework

SERVICES/LOISIRS

Optimiser la mise en application des réglementations par une gestion globale des contrats

Une automatisation de la gestion des documents au niveau international permet aux équipes commerciales d'améliorer contrôles, rapidité et efficacité

La société

Wyndham Vacation Ownership construit et commercialise des lieux de villégiature en copropriété et propose des prêts d'accès à la propriété à travers son réseau de plus de 155 stations balnéaires en copropriété qui compte plus de 820.000 propriétaires aux Etats-Unis, au Canada, à Mexico, dans les Caraïbes et le Pacifique Sud. Les trois marques principales - Wyndham Vacation Resorts, WorldMark by Wyndham et Wyndham Vacation Resorts Asie Pacifique – sont gérées à partir du siège social à Orlando, FL (USA) et par plus de 12.500 employés dans le monde.

Les défis à relever

Face à une augmentation de 273% du nombre de points de vente, Wyndham Vacation Ownership souhaitait automatiser, contrôler et accélérer le traitement des contrats de vente pour répondre aux besoins d'une entreprise en pleine expansion, de clients plus nombreux et d'une réglementation plus exigeante.

La société a commencé à travailler avec ISIS Papyrus en 2001 pour améliorer et renforcer les processus alors en place et qui impliquaient les services commercial, juridique, éditique et informatique pour la création, dans les délais impartis, de documents commerciaux pertinents et conformes à la législation en vigueur:

- Conversion de plus de 400 modèles de documents.
- Création d'un nouveau système en ligne (OLS) pour le développement et la production.
- Génération de 20-30 documents par contrat/transaction.
- Support du système sur 30 points de vente.

La solution

La mise en place d'un nouveau système de génération des documents commerciaux basé sur Papyrus a entraîné, pour l'équipe commerciale au niveau mondial, des améliorations significatives en termes de productivité, de conformité et de réponses client ceci grâce à une optimisation des processus et des données :

- Gestion et contrôle de 2600 modèles et 60 types de documents.
- Gestion de versions et de variantes (juridiques, langues).
- Support distribué pour les 82 points de vente.
- Mise en production le même jour, si requis, de toutes les modifications.
- PDFs sécurisés.
- Plus grande indépendance vis à vis du service informatique.



Les objectifs de l'entreprise

- Responsabilisation des équipes métier.
- Suppression de la production manuelle de documents.
- Plus grande rapidité dans le traitement des documents.
- Réduction des délais lors de la modification des modèles de documents.
- Réduction du stockage.

Les besoins fonctionnels

- Création et conversion de modèles.
- Génération rapide de gros volumes de documents.
- Possibilité d'intégrer de la logique dans le document, fonction de workflow.
- Contrôle des documents générés.
- Gestion du multi langues (versions et variantes).
- Multiples canaux de restitution - imprimantes et PDF.

Le futur

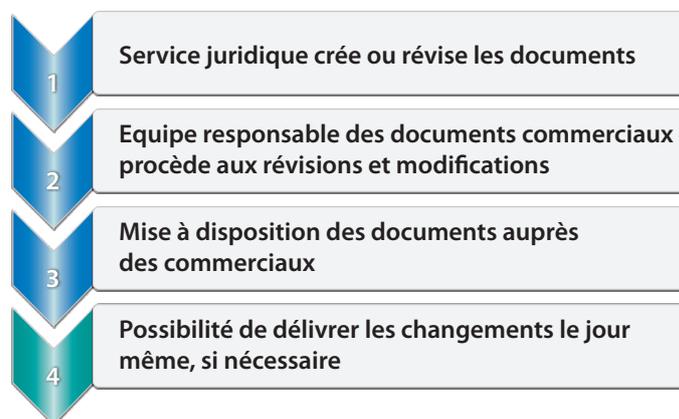
L'implémentation réussie du système de gestion des documents pour la partie commerciale offre de nouvelles perspectives pour les autres entités métier notamment la partie Service Titres. Avec des modèles de documents partagés que les responsables métier maintiennent sans faire appel au service informatique Wyndham peut gérer de façon efficace une bibliothèque de 1100 modèles de documents et de 450 fichiers. En complément l'utilisation de la fonction workflow de Papyrus permet le traitement automatisé des documents.

La nouvelle application développée avec Papyrus réduit les dépendances avec le mainframe tout en permettant une modification des documents en quelques minutes et une génération desdits documents en batch ou à la demande.

Respect des réglementations

Wyndham doit se conformer aux règles des organismes de régulation non seulement aux Etats Unis mais aussi au niveau international pour conserver le droit de commercialiser et de vendre ses produits. Beaucoup de ces organismes ont des exigences ou besoins particuliers tels que la création de documents très spécifiques ou la génération d'un document existant dans une nouvelle langue et ce, dans des délais imposés et avec des risques d'amendes en cas de non-respect.

Les notions de délai et de rapidité de mise à jour des documents étant des facteurs clés pour maintenir ces règles de conformité au niveau international Wyndham s'est vu contraint de réduire le temps passé à la modification des documents qui était en moyenne de 4 à 6 semaines. Ceci a pu être réalisé en responsabilisant les équipes métier et en leur permettant de mettre à jour directement les modèles de documents sans l'intervention du service informatique.



Wyndham utilise Papyrus pour mettre à jour 60 types de documents commerciaux très réglementés, cette mise à jour se fait en 4 étapes au lieu des 7 étapes requises précédemment.

Impact sur les sites de vente

Avec le système manuel de gestion des documents précédemment installé chez Wyndham et utilisant les formulaires copie carbone et les imprimantes à impact, il fallait entre 45 et 60 minutes pour préparer 20-30 documents par transaction et ce, pour chaque contrat. L'utilisation de Papyrus a réduit bon nombre de coûts cachés, erreurs, formulaires obsolètes, stockage en permettant la conception de documents électroniques, la génération de documents à la demande, le support du PDF et la gestion des imprimantes en local.

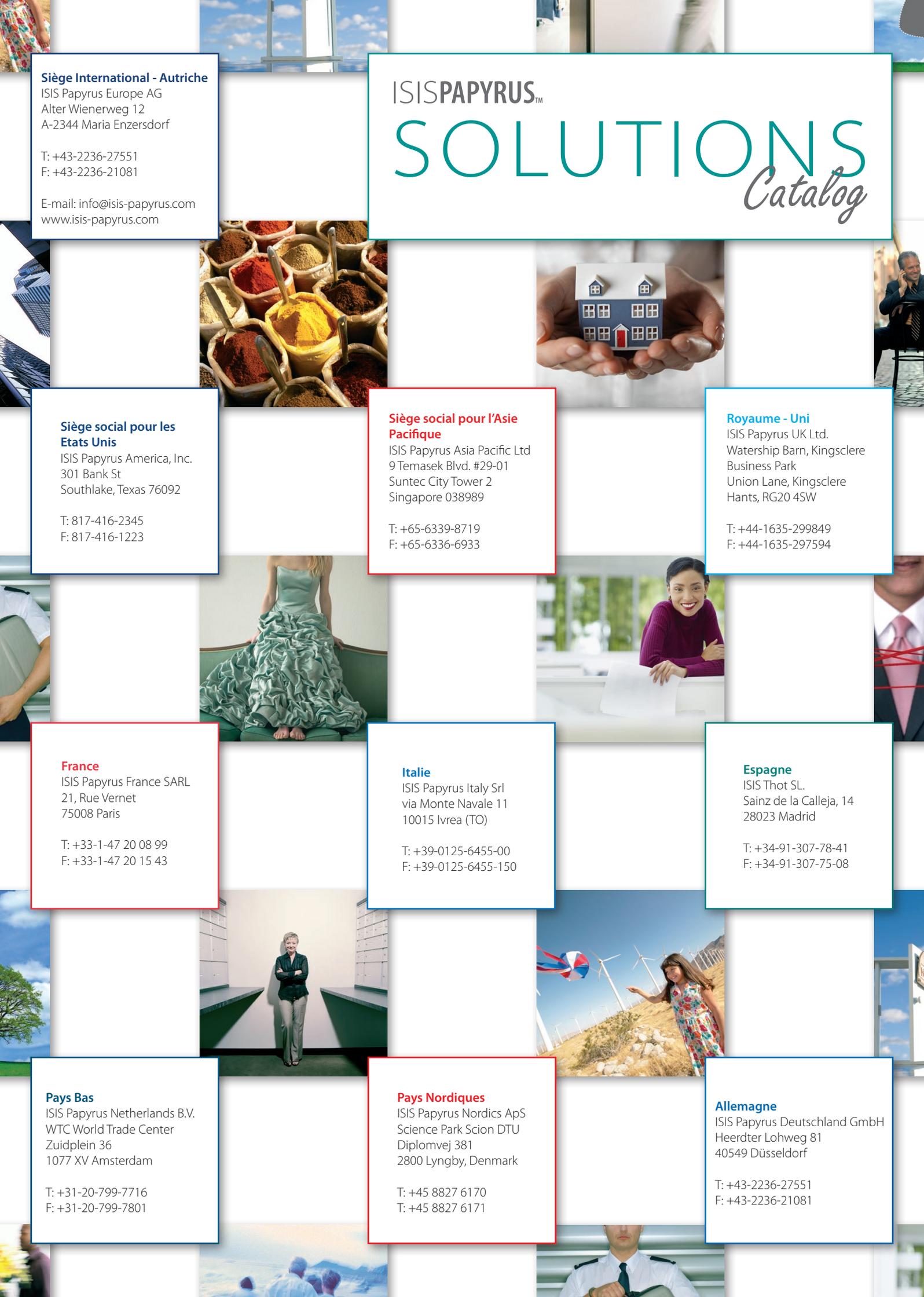
L'indépendance du système vis-à-vis des plateformes a aussi facilité la transition vers Windows et l'intégration avec les autres applications. Avec Papyrus l'équipe de gestion des documents commerciaux au niveau mondial a gagné non seulement en rapidité et efficacité mais aussi en précision, contrôle et souplesse pour créer, maintenir, produire et imprimer localement au bon moment le bon document.

Les modules Papyrus chez Wyndham

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus Client
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Server/PDF, E-mail et PCL
- OverView AFP Designer

En résumé

- **Société:** Wyndham Vacation Ownership
- **Scope fonctionnel:** Système de gestion des documents piloté par le business
- **Objectifs recherchés:** Efficacité, pertinence, contrôle, flexibilité, conformité
- **Intégration:** Windows, VMWare, Cendant
- **Solution:** Papyrus Document System Framework



ISISPAPYRUS™

SOLUTIONS *Catalog*

Siège International - Autriche

ISIS Papyrus Europe AG
Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-27551
F: +43-2236-21081

E-mail: info@isis-papyrus.com
www.isis-papyrus.com

Siège social pour les Etats Unis

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St
Southlake, Texas 76092

T: 817-416-2345
F: 817-416-1223

Siège social pour l'Asie Pacifique

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd. #29-01
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

France

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris

T: +33-1-47 20 08 99
F: +33-1-47 20 15 43

Italie

ISIS Papyrus Italy Srl
via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)

T: +39-0125-6455-00
F: +39-0125-6455-150

Espagne

ISIS Thot SL.
Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid

T: +34-91-307-78-41
F: +34-91-307-75-08

Pays Bas

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716
F: +31-20-799-7801

Pays Nordiques

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark

T: +45 8827 6170
T: +45 8827 6171

Allemagne

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-27551
F: +43-2236-21081