

Papyrus per

La corrispondenza nelle Assicurazioni



**Trasformare il processo dei reclami per
ottimizzare il servizio alla clientela**

ALL'INTERNO

Case Study: Le maggiori compagnie assicurative ottimizzano le operazioni di gestione reclami

- ▶ Migrazione dai sistemi legacy su host per la generazione di lettere di reclamo: IBM DCF/ASF, Napersoft e Xerox DJDE
- ▶ Automatizzazione dei processi ed eliminazione dei processi manuali
- ▶ Semplice modifica e gestione dei layout da parte degli utenti business
- ▶ Rapido Time-to-Market

Le principali compagnie di assicurazioni ottimizzano le operazioni di gestione dei reclami

Riconoscere l'esigenza:

- Il sistema mainframe era difficile da gestire e causava numerosi errori
- La modifica di loghi e del branding richiedeva un metodo migliore per applicare la nuova logica
- Troppo tempo e denaro continuavano ad essere sprecati in processi manuali

Occorrevano tre diversi processi di transizione:

- ① Registrazione del reclamo: lettere batch
- ② Gestione del reclamo: lettere online
- ③ Servizio Clienti: lettere generate interattivamente dall'utente

① Registrazione del reclamo: lettere batch

Questo è un processo batch del mainframe, in cui le lettere vengono corredate di differenti immagini e barcode per l'invio automatico.

■ Prima di Papyrus

- Il processo delle lettere impiegava 3 giorni dall'inserimento dei dati all'invio
- Veniva utilizzata carta intestata prestampata, molto costosa
- Era richiesto un processo manuale per allegare alle lettere le immagini dei reclami
- Era richiesto un processo manuale per l'ordinamento delle lettere per l'imbustamento e l'invio

■ Il processo di registrazione del reclamo:

Nel caso in cui non ci fossero informazioni sufficienti nel modulo per gestire il reclamo, la persona che si occupava del data-entry inseriva un codice per indicare le informazioni mancanti. Il codice veniva quindi tradotto in una serie di paragrafi nella lettera di accompagnamento, che descrivevano quali dati erano mancanti.

■ La stampa:

Prima di Papyrus i codici e i dati erano raccolti in un file e inviati verso il mainframe per l'accorpamento. Le lettere venivano stampate su carta preintestata con logo, l'indirizzo e il numero di telefono. Quindi le lettere venivano portate a mano all'area servizi per lo smistamento.

■ Elaborazione delle immagini:

Le immagini venivano estratte separatamente da un Image server e inviate verso una stampante di rete. Ogni giorno venivano stampate da 2000 a 3000 immagini su una stampante laser HP nell'ordine richiesto.

■ Accorpamento di lettere e immagini:

Questo processo veniva eseguito manualmente e combinato con un rapporto finale. Era necessario un giorno intero per completare il processo. Venivano processate 1800 lettere al giorno.

■ Smistamento:

Le lettere erano smistate manualmente secondo il numero di pagine. Qualsiasi combinazione che superasse le 6 pagine veniva inserita manualmente in buste grandi che venivano indirizzate e spedite singolarmente. Le lettere con meno di 6 pagine venivano portate a mano nell'ufficio postale interno.

■ Imbustamento e conteggio:

Le pile di lettere erano dirette ad un'imbustatrice ed ogni pila era gestita separatamente: combinazioni di immagini e lettere di 2, 3, 4, 5 o 6 pagine. Le lettere venivano poi contate e inviate 3 giorni dopo che i codici erano stati inseriti.

PRODOTTI PYPYRUS in uso

Papyrus Designer Package su Windows

Disegno dinamico dei documenti di tipo WYSIWYG

Papyrus DocEXEC su z/OS

Motore di formattazione ad alta velocità

Papyrus WebRepository su Windows

Gestione delle risorse di documento

Papyrus Postprocessing/PrintPool

Accorpamento delle immagini e processamento dei barcode

Papyrus Adapter/MQ Series

Interfacciamento col sistema di messaggistica

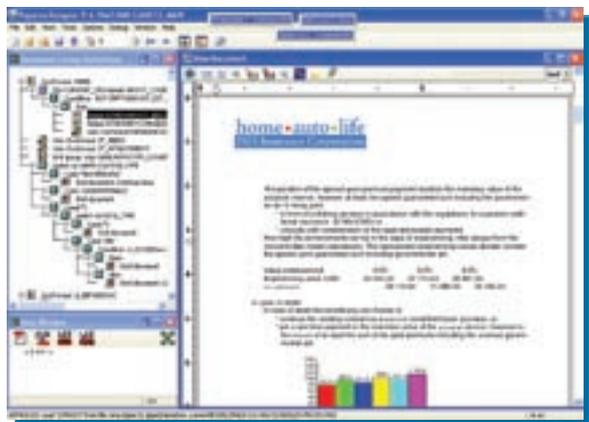
Papyrus Client (1500 concurrent users)

Generazione delle lettere in modo interattivo, ad-hoc

Come è stato migliorato il processo

I tool grafici di Papyrus Designer sono stati utilizzati per definire la logica per l'intestazione fornendo una migliore accuratezza e rendendo possibile la stampa su carta semplice. Sono definiti indici e l'output AFP è inviato sia alle stampanti già esistenti che al sistema di archiviazione. Le funzioni di Papyrus PrintPool e PostProcessing su z/OS sono state utilizzate per accorpate le immagini e le lettere e per applicare i barcode.

Papyrus Designer



Le immagini vengono recuperate e inviate via MQ Series al server e quindi al file VSAM su Mainframe per l'accorpamento. I dati vengono inviati al motore di formattazione DocEXEC su z/OS dove le lettere vengono formattate e unite alle immagini. Le lettere sono quindi stampate su carta semplice con le immagini e i barcode già accorpate per l'imbustamento automatico.

2 Gestione del reclamo: lettere Online

Questo è un processo on line in batch nel mainframe, la replicazione del testo è stata eliminata e sono stati aggiunti i barcode.

Creazione delle lettere prima di Papyrus

- Dovevano essere mantenute 3000 lettere e 850 intestazioni
- Non era possibile nessuna flessibilità per l'aggiunta di logica
- Nessuna visualizzazione online
- Tutti i cambiamenti e i test richiedevano una stampa
- Tutti i loghi e le firme dovevano essere caricati nelle stampanti su cartucce ed era molto complesso allinearli con il testo

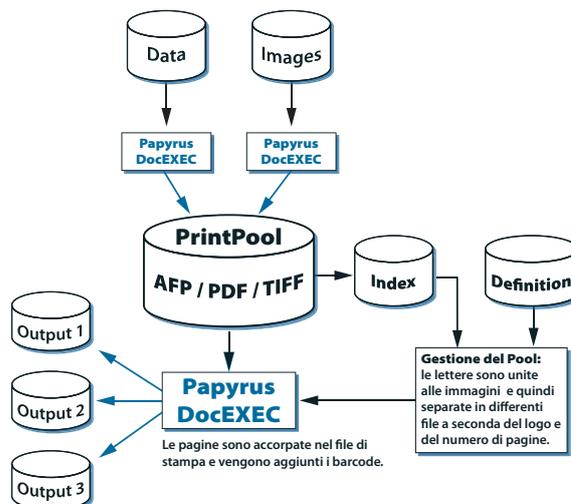
Corpi lettera & Intestazione

C'erano 3000 diversi corpi lettera ed il testo doveva essere ripetuto su numerose lettere a causa del diverso posizionamento di intestazioni e firme. C'erano più di 850 differenti intestazioni in codice DJDE e, dal momento che ogni lettera presentava differenze come: PO Box, numero di telefono o posizionamento della firma, form individuali dovevano essere caricati in una cartuccia e nelle stampanti per essere richiamati al momento della stampa. I form erano visualizzabili solo stampandoli e spesso le firme non erano allineate al testo.

Come è stato migliorato il processo

E' stata utilizzata la logica condizionale per riutilizzare gli elementi di testo, cosa che ha ridotto il numero di blocchi di testo da 2900 a 125. Variabili sono state utilizzate per assi-

Le lettere generate dal DocEXEC sono ordinate utilizzando le funzioni di Papyrus PostProcessing e l'output viene suddiviso in file separati secondo il logo e il numero di pagine. La piegatura e l'imbustamento delle lettere viene eseguito da un'imbustatrice e invece che 3 giorni le lettere sono pronte per essere inviate in meno di 24 ore dall'inserimento dei dati.

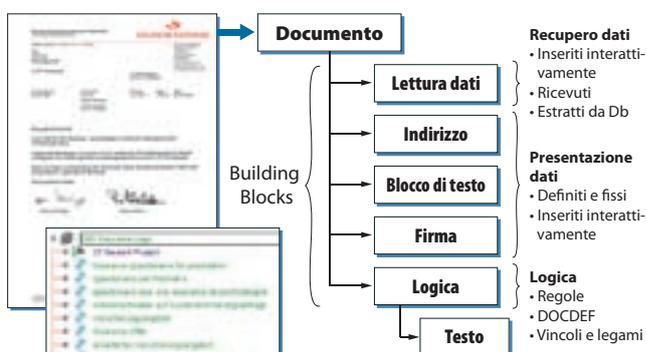


Vantaggi Ottenuti

- Il tempo di elaborazione delle lettere si è ridotto da 3 giorni a 24 ore
- Notevole risparmio per l'eliminazione di form prestampati
- L'accorpamento manuale di lettere e immagini è stato automatizzato

curarsi che la firma fosse sempre allineata con il testo e i font fossero aggiornati con chiarezza mediante un set di caratteri esteticamente migliore. E' stata conseguita autonomia dalla stampante mediante l'eliminazione del codice DJDE e output AFP è stato aggiunto al sistema di stampa esistente e a quello di archiviazione già in uso. Le funzionalità di Post-processing sono state utilizzate per accorpate le lettere per lo stesso destinatario in un'unica busta.

Document Composition from Re-usable Elements



Vantaggi conseguiti

- Riutilizzando gli elementi i blocchi di testo sono stati ridotti da 2900 a 125.
- L'eliminazione dei controlli Xerox DJDE ha reso possibile l'indipendenza dalla stampante.
- Accorpamento di tutte le lettere per lo stesso destinatario in un'unica busta.

③ Servizio clienti: lettere generate interattivamente dall'utente

Un sistema client/server migliorato in termini di velocità, accuratezza ed estetica.

■ Creazione di lettere prima di Papyrus

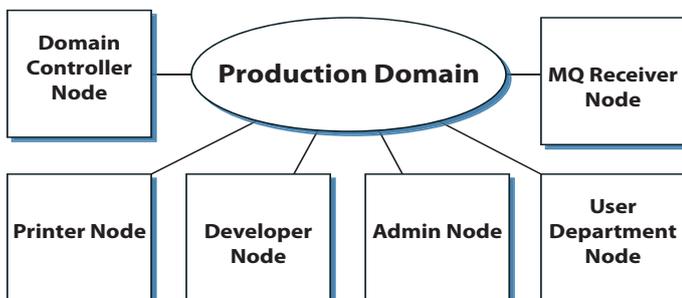
- Si utilizzava un sistema mainframe CICS con Napersoft come sistema di testo
- La chiave PF invocava il sistema per le lettere
- L'ID della stampante mainframe e i nomi del corpo documento erano limitati a 10 caratteri e dovevano essere noti
- La formattazione non era consistente e non c'era né la possibilità di scegliere i font né di visualizzare l'intera lettera
- Era molto difficile ottenere qualsiasi cambiamento alla struttura
- Non potevano essere inseriti loghi quindi era necessario utilizzare costosa carta intestata
- Le variabili dovevano essere sovrascritte ed erano disponibili funzionalità di ricerca molto limitate.
- Dal momento che non c'era possibilità di fare controlli on line sulla qualità né preview di stampa, tutte le lettere dovevano essere stampate
- Tutte le lettere stampate erano salvate come storico, e ogni lettera inviata veniva stampata mediamente 2 volte.
- Non era possibile implementare livelli di supervisione, amministrazione o controlli di accesso ai blocchi testo
- Non c'erano restrizioni né per l'editing né per la stampa delle lettere

■ Come è stato migliorato il processo

L'architettura Papyrus Objects è stata implementata con un'applicazione client/server utilizzando Papyrus Clients, Papyrus Desktop e il Papyrus WebRepository. Il "correspondance framework" object oriented di Papyrus è stato personalizzato per rispondere alle esigenze del cliente sui processi documentali. Normali stampanti di rete e carta semplice sono state utilizzate per stampare tutte le lettere e gli output AFP sono stati aggiunti al sistema di stampa e archiviazione già esistente.

■ Sono stati creati nodi per:

Domain Controller, stampanti, sviluppatori, amministratori, utenti e per l' MQ receiver

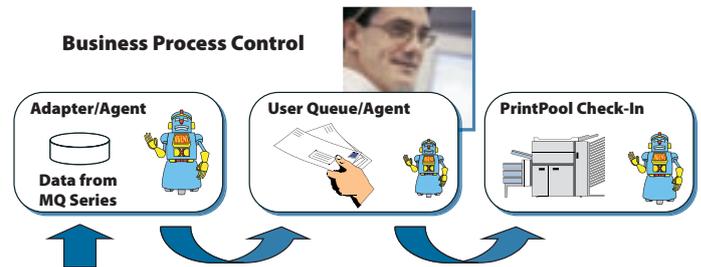


■ Ciascun dipartimento (gruppo) ha creato:

- Coda di distribuzione
- Controllo Inboxes & inbox
- Coda dei task completati
- Coda di controllo qualità
- Coda d'errore

■ Agent e code sono stati definiti per eseguire i task automaticamente

Quando una lettera si trova in un determinato stato, definito dall'utente, l'Agent processa il task in automatico.



■ Il Papyrus Adapter si interfaccia col sistema di messaggistica MQ

I dati sono ricevuti dal mainframe dalle code MQ:

- Ogni inbox utente è referenziata nell' MQ receiver
- Ogni inbox è connessa con il relativo Logon di Windows
- Il task va sempre alla persona che lo ha richiesto

■ Metodi realizzati

Vanno a determinare quale azione può essere richiesta e ammessa per ogni oggetto usato.

■ Autorizzazione utente

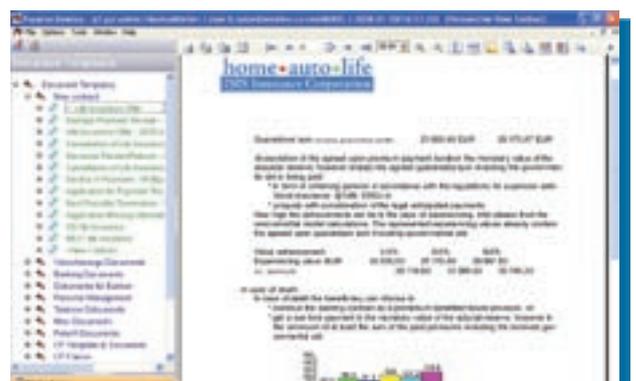
I ruoli sono stati implementati per gli utenti al fine di gestire gli accessi, i privilegi e alcune variabili utilizzate nelle lettere:

- Introdotti tre livelli di utenti
- Corrispondenze al loro inbox
- Contenenti variabili che aiutano a determinare il destinatario ed il mittente
- Riconosce la possibilità di aggiornamenti da parte del gruppo degli amministratori



■ I template delle lettere sono costruiti utilizzando Papyrus BusinessLayouter

- I template di lettera contengono oggetti corrispondenti per includere la definizione del documento
- Disegnato per utilizzare menù drop down
- I campi descrizione sono utilizzati per l'anteprima del testo
- Le variabili sono marcate nel caso sia necessario un prompt di verifica

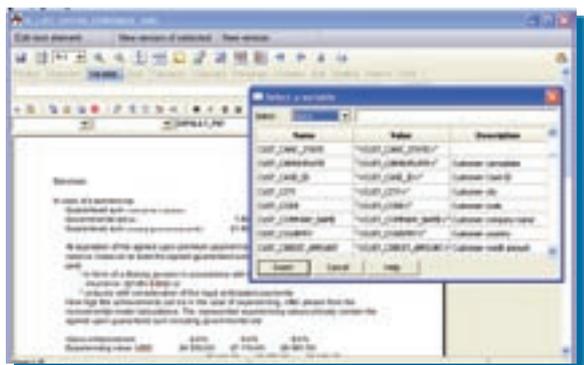


Papyrus BusinessLayouter - modern graphical user interface

Più di 3000 utenti di 35 dipartimenti creano una media di 3000 lettere on demand al giorno e dal 2006 almeno 2000000 di documenti sono stati prodotti con Papyrus.

■ Papyrus Designer è usato per costruire elementi logici e interfacce dati

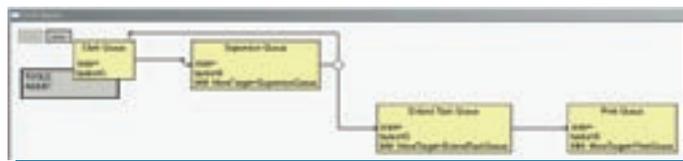
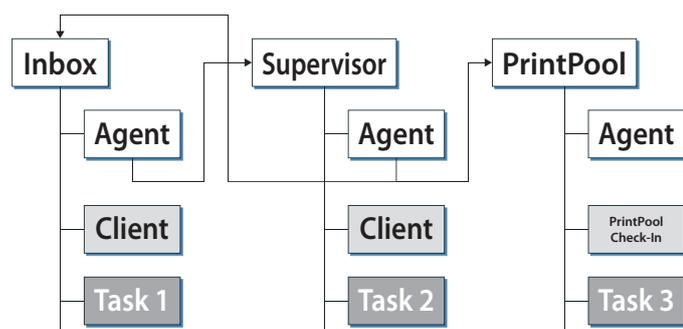
- Viene inserita logica per destinatario, mittente, etc.
- L'AFP Designer viene usato per disegnare gli overlays per applicare loghi e allegati



Papyrus Client/Desktop 'Text Prompt'

■ Esperienza dell'utente

L'utente tramite doppio click su un'icona del desktop fa partire il kernel e il Papyrus Desktop. Così facendo appariranno l'inbox e la cartelle delle lettere e sarà disponibile l'utilizzo delle macro per trascinare i task nell'inbox di richieste e reclami sui quali si sta lavorando. Quindi, trascinando il template di lettera selezionato nell'MQ Data l'utente accorpa dati e template.



Workflow Definitions, Sign-Off, PrintPool

Quindi il Client plug-in parte e richiede all'utente le informazioni mancanti. Questo consente di editare testo in modalità Word con controllo ortografico e divisione in sillabe. Quando l'utente seleziona "generate" il client si chiude e compare il bottone "Send to Quality Control". Una volta confermato la lettera lascia l'inbox e il supervisore o l'amministratore possono vederla nella coda di controllo qualità e revisionarla per il rilascio.

■ Soddisfazione dell'utente, produttività e accuratezza

Nonostante lo scetticismo iniziale di alcuni utenti, tutti hanno effettivamente apprezzato il cambiamento. Il software non solo è efficiente ma anche accurato. Fra i benefici, un vantaggio è che Papyrus guida l'utente attraverso il processo e richiede automaticamente le informazioni mancanti. Il sistema gestisce il workflow dell'impiegato e tiene traccia di tutte le fasi e delle scadenze.

■ Utilizzo

Mediamente 1800 lettere dirette vengono mandate quotidianamente e accorpate con 2000 immagini, per una media di 2000 lettere di reclamo generate. Più di 3000 utenti di 35 dipartimenti creano una media di 3000 lettere on demand al giorno e dal 2006 almeno 2000000 di documenti sono stati prodotti con Papyrus.

■ Software che si avvantaggia di applicazioni aggiuntive

Nel primo trimestre del 2006 Papyrus è stato scelto come sistema per la scrittura delle lettere per un nuovo metodo di tracciamento dello stato di salute di un paziente, rispondendo a diverse nuove esigenze. ISIS AFP Designer è stato utilizzato per convertire i vecchi form PMF in PPA, per consentire uno sviluppo offshore.

Vantaggi conseguiti

- Riduzione sostanziale dei costi grazie all'eliminazione dei form prestampati e grazie ad un'unica stampa della lettera
- Rapido completamento delle lettere ed alta soddisfazione dell'utente grazie alle eccellenti funzionalità WYSIWYG
- Controllo rigoroso dei documenti grazie a procedure di rilascio
- Le esigenze di sicurezza sono state raggiunte grazie alle restrizioni di stampa ed editing.

MOTIVAZIONI per l'INNOVAZIONE

Motivazione: Perdita di tempo e denaro dovuta alla poca flessibilità e ai processi manuali.

Innovazione: La trasformazione del sistema proprietario mainframe in un sistema Client/Server ha permesso di ottenere velocità, accuratezza e estetica

Soluzione: Papyrus è diventata la soluzione di Enterprise Application Integration per tutti i documenti di reclamo, batch on line o con interazione utente

Corrispondenza:

L'opportunità di velocizzare la chiusura dei reclami

L'abilità di comunicare con gli assicurati in modo rapido e accurato gioca un ruolo chiave per la chiusura di molti reclami in minor tempo. In questo documento si descrive come sono stati con successo automatizzati questi processi per ridurre i rischi e ottenere risultati migliori, utilizzando la soluzione documentale integrata end-to-end Papyrus, per la comunicazione verso i clienti.

Integrazione Documentale Papyrus

Il Papyrus Objects è stato disegnato per gestire documenti commerciali e i dati ad essi collegati in un ambiente corporate distribuito. Siccome la maggior parte di questi documenti erano il vettore dei processi di business aziendali, questi rappresentavano anche la linfa vitale dell'IT. Papyrus è un sistema generico che permette di collegare semplicemente i documenti ai dati commerciali, ma anche di abilitare la gestione dei relativi processi di business.

Interfacciamento con i sistemi proprietari

Lo sviluppatore può definire veri "business object" come cliente, indirizzo, magazzino, conto, articolo, transazione, telefonata, fax, posta in entrata, offerta d'assicurazione, polizza, reclamo, risoluzione del reclamo e così via. Un Adapter o Type Manager fornito da ISIS viene utilizzato per definire come i dati da un database esistente sono mappati negli attributi del "business object"

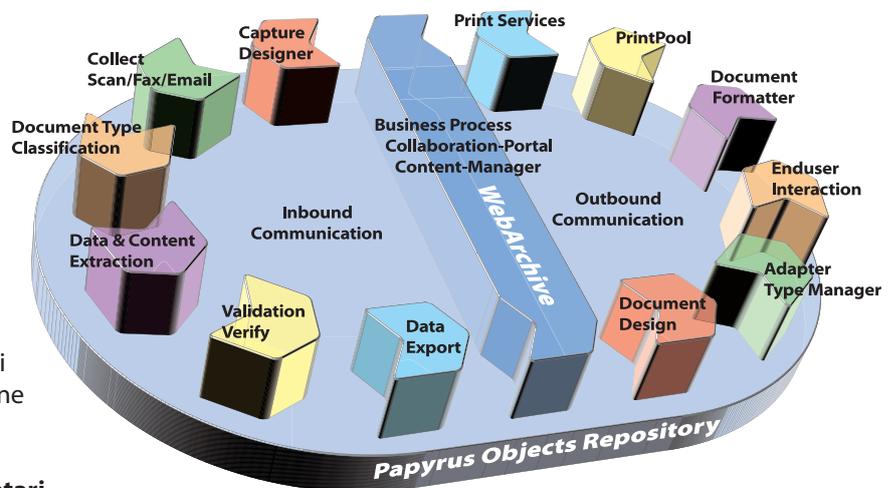
Adapters collegati ai sistemi di messaggistica come MQ Series si interfacciano con i sistemi di e-mail e workflow e sono definiti per reagire a questi eventi. In molte applicazioni è necessario richiamare il generatore delle lettere manualmente dall'applicazione host. L'Adapter in ogni modo, è il traduttore di messaggi che aspetta che l'evento avvenga.

Integrazione dei processi documentali

L'Adapter e il Typemanager si interfacciano con il sistema centrale dei reclami, quindi il "business case-type" seleziona il processo e i dati sono trasferiti al documento. Dati aggiuntivi sono ricaricati on demand e l'informazione di controllo è restituita insieme all'ID del documento.

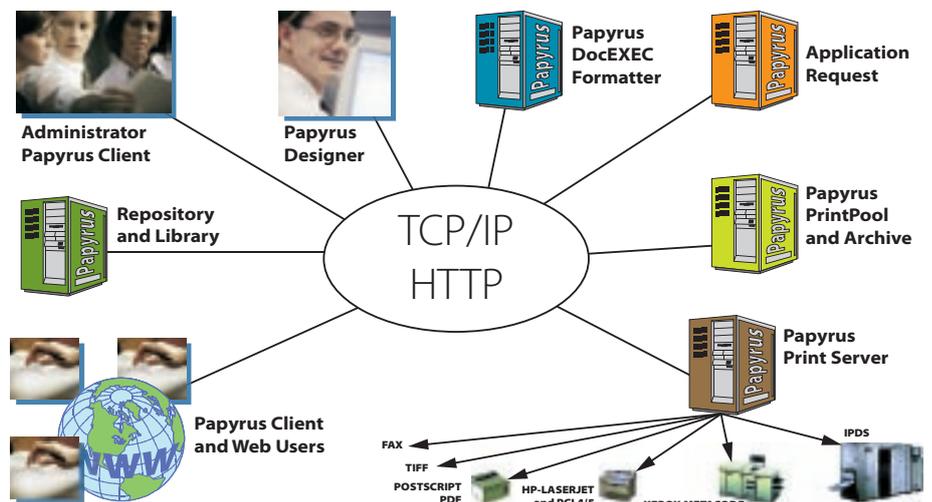
Gestione dei processi documentali con Business Rules. Esempi:

- QUANDO L'ETA' DEL CLIENTE è maggiore di 18 ALLORA INSERISCI 'Car Brochure' nella BUSTA 'estratto conto mensile'
- QUANDO è USATO IL PARAGRAFO 'A' ALLORA USA ANCHE IL PARAGRAFO 'B'
- QUANDO LO STATO è UGUALE A 'errore' ALLORA MUOVI nella ErrorQueue



'Professional Strength' Sistema per la corrispondenza

- Permette la libera definizione di elementi di lettera (Document Framework)
- Implementa interfacce di controllo per dati, utenti e processi
- Definisce le autorizzazioni utente con ruoli e privilegi (per esempio LDAP)
- Fornisce l'infrastruttura per distribuire le risorse in rete
- Definisce i processi delle lettere
- Abilita l'infrastruttura per stampa, fax, e-mail, archiviazione



Papyrus WebPortal

Più di una semplice interfaccia utente.

Il Papyrus WebPortal fa parte delle funzioni messe a disposizione dal Repository per gestire le applicazioni ed i processi da Web. Tutte le informazioni relative all'utente da browser, i dati applicativi, il tipo di documento ed il layout sono salvate nel WebRepository.

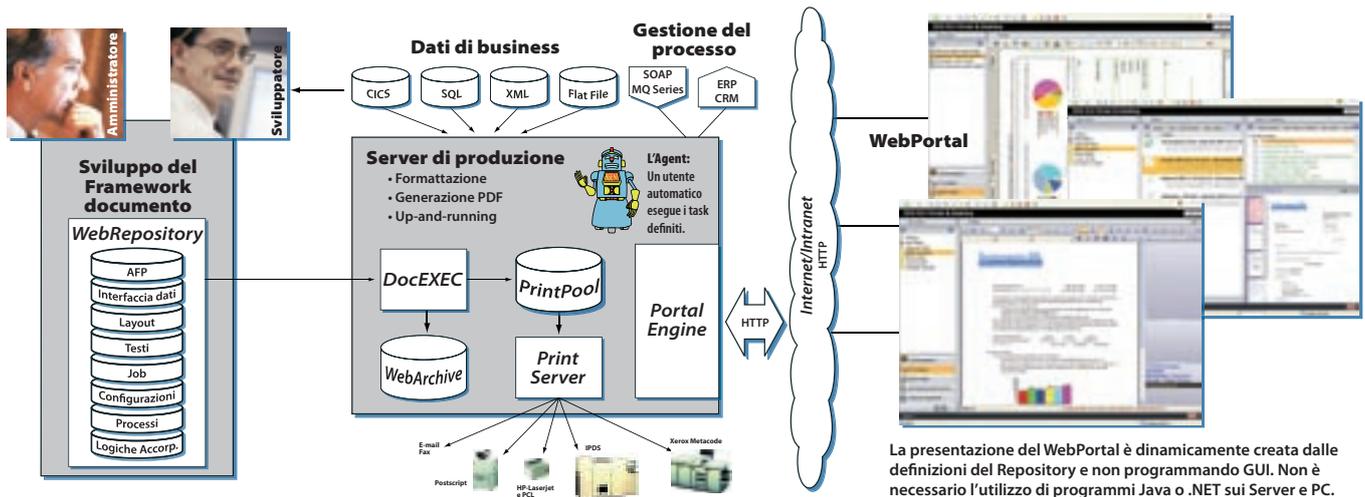
GUI multifunzionali, messe a disposizione dal prodotto per l'utilizzo su Web, permettono al cliente o all'utente finale di vedere ed interagire con qualunque tipo di documento o formato. Ogni vista dell'utente finale è personalizzata in base al ruolo ed all'esperienza dell'utente, garantendo la flessibilità necessaria per visualizzare il documento ma soprattutto per interagire con esso aggiungendo dati o testo. Il WebRepository curerà gli aspetti relativi alla sicurezza, al versionamento ed alla classificazione tassonomica.

Sviluppo del Framework del documento

Sviluppo grafico delle risorse del documento. Tutte le risorse, le classi, le versioni, le varianti, i job, ecc. sono salvati in un Repository centralizzato. Un sistema di sicurezza integrato basato su ruoli e policy previene accessi non autorizzati e permette la definizione di un processo documentale con la gestione delle fasi di lavorazione e rilascio delle lettere. Ogni azione viene registrata per l'auditing: monitoraggio delle variazioni effettuate dai vari utenti, versioni e varianti delle applicazioni.

Dati applicativi

Papyrus può leggere i dati applicativi direttamente in ogni formato nativo come XML, ASCII ed EBCDIC. Vengono inoltre offerte le interfacce standard per il recupero dei dati: linedata, query SQL, Adapter (es. MQ Series), HTTP, TypeManager per DB/2 ed Oracle. Non è necessaria alcuna pre-elaborazione dei dati.



La presentazione del WebPortal è dinamicamente creata dalle definizioni del Repository e non programmando GUI. Non è necessario l'utilizzo di programmi Java o .NET sui Server e PC.

La messa in opera di Papyrus WebPortal è più semplice di quanto non si possa immaginare. I ruoli creati sul portale per un utente possono essere applicati ad altri utenti, con un conseguente risparmio di tempo e costi. Papyrus funziona anche da server HTTP e si può integrare con server HTTP di terze parti. Le funzioni di editor di testi di Papyrus Client sono disponibili come plug-in da browser con formattazione gestita centralmente alla richiesta e poi restituita al browser in formato PDF.

Process Management

La gestione del processo è usata per richiedere documenti dal server per poi attivare un processo completamente indipendente per il documento. Al completamento del processo viene restituita l'informazione sullo status.

Il Server di produzione centrale

Un PC centralizzato o un server UNIX riceve i dati dagli utenti web attraverso l'HTTP. Esso interfaccia i dati dalle applicazioni gestionali e recupera le risorse e le definizioni dei template dei documenti dal Repository centrale. Viene così generato un documento elettronico restituito poi all'utente finale in PDF.

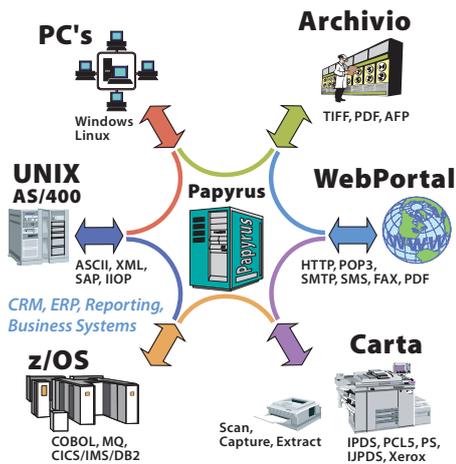
Stampa centralizzata, pooling ed archiviazione

I documenti generati da Web possono essere automaticamente archiviati, visualizzati, ricercati, e stampati localmente o centralmente da ogni piattaforma o stampante. Le pagine avranno la struttura originale e saranno complete di testi, grafici, immagini e colori, e resteranno disponibili per il periodo necessario per i fini legali, operativi o fiscali. Queste regole gestiscono anche la cancellazione dei documenti quando non più necessari.

Vantaggi/guadagni:

- Una interfaccia unificata per le lettere con un unico punto di accesso
- Nessuna programmazione in Java
- Soluzione perfettamente integrata e basata sul Web per documenti elettronici, ove dati ed applicazioni interagiscono nella definizione dei processi da portale

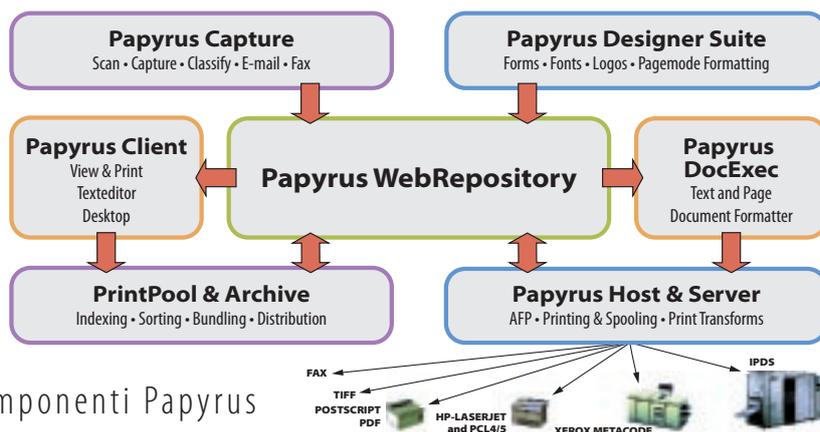
Una **soluzione completa e scalabile** per la gestione centralizzata delle applicazioni documentali per la stampa e l'output su web, come su ambienti host e client/server.



Papyrus Document Frameworks

- Automated Document Factory
- Enterprise Application Integration
- Enterprise Output Management
- Enterprise Content Management
- Business Process Management
- Portal e Web Applications
- Change Management
- Corrispondenza
- Campaign Management
- Print Management
- Capture/Classify/Extract
- E-mail, Fax

Le aziende possono **definire, misurare e gestire** l'output su ambienti complessi ed eterogenei da punti di controllo centralizzati.



Componenti Papyrus

Le assicurazioni che utilizzano Papyrus



Konzern **Germania** • Grazer Wechselseitige Versicherung **Austria** • Great West Life **Canada** • Hamburg Mannheimer Versicherung **Germania** • Helvetia Patria Versicherung **Svizzera** • Hibernian Insurance **Irlanda** • Hong Kong Securities Clearing Co. Ltd. **Hong Kong** • HUK Coburg **Germania** • IVV Informationssysteme fuer Versicherungen **Germania** • Jasuda Life Insurance **Giappone** • Korea Life Insurance **Corea** • La Luxembourgeoise **Lussemburgo** • Legal and General Insurance Darthworth **UK** • Liberty Life **Sud Africa** • Lloyd Adriatico Trieste **Italia** • Mutualité Chrétienne **Belgio** • NFU Mutual Insurance **UK** • Nichidan Insurance Tokyo **Giappone** • Norwich Union **UK** • Parion Konzern **Germania** • Provinzial Versicherung **Germania** • RAS Assicurazioni/GESI **Italia** • Reale Mutua di Assicurazioni **Italia** • Rheinland Versicherung **Germania** • S.A.I. Societa Assicurazioni Torino **Italia** • Sampo Insurance **Finlandia** • Sanitas **Svizzera** • Sparkassen Versicherung **Germania** • Sun Life **Canada** • SUVA **Svizzera** • Thrivent Financial for Lutherans **USA** • Toro Assicurazioni Torino **Italia** • Tryg-Baltica Forsikring **Danimarca** • Versicherungskammer Bayern **Germania** • Victoria Volksbanken Versicherung **Austria** • Wiener Allianz Versicherungs AG **Austria** • Winterthur Versicherungen **Svizzera** • Winterthur Versicherungen **Austria** • Winterthur Europe **Belgio** • Zürich Agrippina Gruppe **Germania** • Zurich Insurance **Hong Kong**

Sedi ISIS

Centro Direzionale, Austria

ISIS Information Systems GmbH
 ISIS Marketing Service GmbH
 ISIS Knowledge Systems GmbH
 Alter Wienerweg 12
 A-2344 Maria Enzersdorf
 T: +43-2236-27551-0
 F: +43-2236-21081
 E-mail: info@isis-papyrus.com

US Headquarters

ISIS Papyrus America, Inc.
 301 Bank St.
 Southlake, TX 76092
 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: +65-6339-8719
 F: +65-6336-6933

Italia

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

Regno Unito

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

Germania

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
 Heerdter Lohweg 81
 40549 Düsseldorf
 T: +43-2236-27551-0
 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

Francia

ISIS Papyrus France SARL
 21, Rue Vernet
 75008 Paris
 T: +33-1-47 20 08 99
 F: +33-1-47 20 15 43

Spagna

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