

# Turning Green into Gold

**NON**

Aux factures, contrats,  
conditions générales,  
relevés et lettres au  
format papier

**OUI**

au format électronique  
et à la dématérialisation!

QUELQUES EXEMPLES D'APPLICATIONS PYPYRUS :

**Polices d'assurance numériques, Banque en ligne, Factures électroniques**

PRINCIPAUX AVANTAGES DE LA PLATEFORME

- ▶ **Gains potentiels considérables** : réduction des coûts d'impression et d'affranchissement
- ▶ **Réduction des cycles de développement** : intégration globale, WYSIWYG et gestion de contenu
- ▶ **Réduction des délais de mise sur le marché** : contrôle des processus, du contenu et des modèles de documents par les Directions Commerciales et Marketing
- ▶ **Mise en conformité** : contrôle d'audit et normes intégrés dans le processus lui-même
- ▶ **Fidélisation client accrue** : une vue client unifiée pour les communications entrantes et sortantes

# Turning **Green** into *Gold*

## Prêts pour la dématérialisation

### ■ Les challenges

La protection de l'environnement est au cœur de toutes les préoccupations, en conséquence les entreprises se tournent aujourd'hui vers la distribution des documents au format électronique en lieu et place du papier. En effet l'abandon progressif du support papier au profit de l'électronique présente des avantages non négligeables tels que des économies d'énergie au niveau production et une réduction des stocks papier.

Donner aux utilisateurs métier, de façon rapide et précise, la toute dernière information mise à jour s'avère être un point crucial et critique pour chaque entreprise. En effet si la législation évolue ou si les conditions générales sont révisées et que les supports reflétant ces changements sont soit inexacts soit non diffusés dans les temps, la société peut se rendre passible d'amendes potentiellement importantes pour cause de non-conformité ou peut-être même pour cause de litiges.

Un des problèmes actuels majeurs réside dans le fait qu'en créant continuellement des documents à partir de zéro, les sociétés courent le risque de diffuser des communications dont le style, l'apparence et - même pire - les messages sont incohérents et non homogènes. La nécessité d'avoir plusieurs variantes pour gérer le sexe, les langues, les marques, les agences ou les nouveaux canaux de restitution (mail, page web, blogs, flux-rss) ne fait qu'accroître les problèmes de façon exponentielle.

Les conséquences de telles limitations peuvent être désastreuses par rapport aux règles de conformité spécifiques à chaque industrie.

Un autre problème important auquel les fonctions commerciales et marketing font face est la dépendance permanente vis-à-vis du service informatique. De simples changements au niveau texte, mise en page ou logo de même que la création d'un nouveau modèle de contrat peuvent prendre des mois et coûter plus que la valeur commerciale.

La composition de documents faite de façon décentralisée en utilisant des outils bureautiques standard ou des solutions spécifiques isolées engendre des problèmes de mise en conformité et de respect de charte graphique qui ne font qu'accroître les coûts et les délais de mise sur le marché.

### ■ Les objectifs

Favoriser la restitution et la communication multi canal, réduire les délais de mise sur le marché, faciliter la réutilisation des composants et respecter les règles de mise en conformité. Pour permettre tout cela la conception des documents doit être déportée vers les entités métier qui reprennent le contrôle des opérations et sont moins dépendantes du service informatique.

La prise en compte de toutes les communications entrantes et sortantes, quel que soit le canal utilisé, au sein d'une même plateforme et le stockage de l'ensemble de ces communications ou échanges dans un dossier unique (case management) permet une plus grande efficacité au quotidien et ne fait que renforcer et augmenter la satisfaction client.

Fournir à chaque personne concernée la vision complète et globale d'un dossier ou d'un cas incluant les communications et échanges clients, les documents ainsi que les étapes de traitement



## ■ La dématérialisation du document : un nouveau mode de communication

Les grandes compagnies d'assurance ont mis en œuvre avec succès la plateforme Papyrus pour faciliter et favoriser la communication ainsi que l'échange de documents par voie électronique non seulement en interne mais aussi avec leurs clients et partenaires. Grâce à Papyrus, le traitement complet des demandes de souscription et des réclamations est effec-

tué électroniquement sans nécessiter de ressaisie ou d'intervention manuelle et ce, en utilisant le concept de "Straight Through Processing" (STP). Outre la distribution électronique et l'archivage, les organisations ont aussi besoin d'imprimer de gros volumes de documents tout en conservant un très bon niveau de qualité. Le concept d'Automated Document Factory de Papyrus permet cela et couvre le processus complet de gestion de la production de documents.

### Etape 1 Demande

Le client souhaite souscrire un contrat d'assurance, pour ce faire il remplit un formulaire sur Internet via Papyrus EYE avec ses informations personnelles.

### Etape 2 Capture

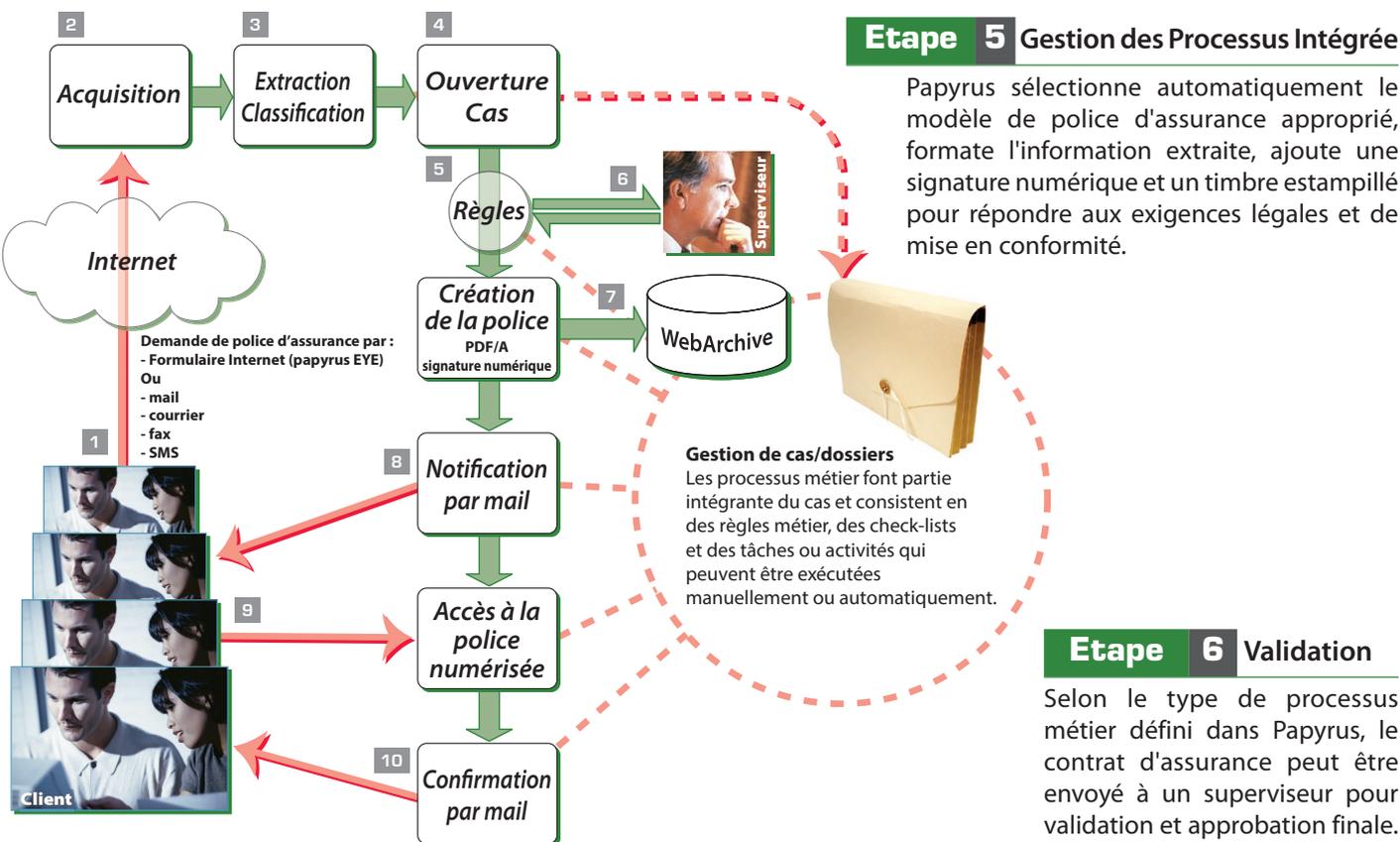
Les détails concernant la demande du client sont récupérés, signés numériquement à des fins de conformité puis archivés dans Papyrus WebArchive en vue d'une utilisation future.

### Etape 3 Extraction

Les puissantes fonctions de classification, d'extraction de données et de vérification évitent la ressaisie de données et par là même toutes les erreurs qui en découlent.

### Etape 4 Ouverture d'un dossier (Cas)

Un nouveau CAS est ajouté dans le système CRM faisant référence à la demande initiale de contrat d'assurance.



### Etape 5 Gestion des Processus Intégrée

Papyrus sélectionne automatiquement le modèle de police d'assurance approprié, formate l'information extraite, ajoute une signature numérique et un timbre estampillé pour répondre aux exigences légales et de mise en conformité.

### Etape 6 Validation

Selon le type de processus métier défini dans Papyrus, le contrat d'assurance peut être envoyé à un superviseur pour validation et approbation finale.

### Etape 7 Archivage

Tous les documents appartenant à ce cas/dossier sont archivés dans Papyrus WebArchive avec les index et les attributs de classification y afférent en conformité avec la politique d'archivage de l'entreprise.

### Etape 8 Notification

Papyrus SMTP Server génère un mail contenant une URL personnalisée permettant de télécharger le contrat. Un mail de rappel ou un SMS peut être envoyé automatiquement au client. Dans le cas où ce dernier ne répond pas, une tâche est automatiquement générée pour le centre d'appels qui rappellera ce client.

### Etape 9 Récupération

Le client peut récupérer le contrat d'assurance après authentification au travers de l'URL personnalisée. Papyrus suit l'activité clients et contrôle ce que chaque client a fait en marquant les documents auxquels il a eu accès comme ayant été visualisés.

### Etape 10 Clôture du dossier (Cas)

Le client accuse réception du contrat soit en retournant un document signé contenant un code barre, soit en cochant une case particulière sur le site Internet soit en renvoyant un mail de confirmation. A la suite de quoi le dossier/cas sera clôturé et archivé.

# Le facteur clef est l'intégration

Mise en œuvre d'une solution documentaire personnalisée pour l'e-distribution et optionnellement l'impression automatisée

## ■ Etude de Cas

La banque a mis en place un portail bancaire agissant comme une agence clients virtuelle. L'objectif était de proposer un service client de grande qualité en offrant un accès permanent 24h/24 et 7j/7 aux relevés bancaires et autres rapports. En fonction du profil du client, le même document devait aussi être imprimé, mis sous pli et envoyé automatiquement. La possibilité d'accéder directement aux données des applications métier se trouvant sur le mainframe pour les insérer dans le document électronique constituait aussi un pré requis.

Internet engendre de nouveaux challenges.

## ■ Les besoins:

- Mise à disposition des documents bancaires via Internet, communication avec les applications mainframe z/OS existantes fournissant les données métier pour les états et les relevés.
- Visualisation des états et des relevés au format PDF via un navigateur.
- Impression optionnelle de ces mêmes documents sur différentes imprimantes.
- Notification par mail avec lien hypertexte dans les documents pour accéder aux nouveaux états disponibles dans la e-box.
- Accès permanent 24 h/24, 7 j/7.

## ■ Avec Papyrus liberté dans le choix de la plateforme

- Support des données de toutes les applications métier.
- Document conçu et formaté une seule fois avec un résultat 100% identique sur papier et en version numérique.
- Papyrus Designer : Outil de conception graphique 100% WYSIWYG.
- Papyrus EYE : Interface graphique utilisateur flash pour la création, par les départements métier, des blocs de texte et des messages marketing.
- DocEXEC: Outil de composition à grande vitesse, disponible sur 11 plateformes, pour la génération des documents en batch ou à la demande.
- WebRepository pour la gestion centralisée de toutes les ressources, des autorisations et des processus documentaires.
- WebArchive – Conversion AFP vers PDF à la volée.
- PrintPool pour les opérations de post production et l'ajout de codes barres et de codes OMR.
- Utilisation des services d'impression et de mise sous pli en central pour tous les documents non consultés sur Internet.
- E-mail Server pour notifications mails et URL.

## En bref

La banque décrite est l'une des plus grandes banques internationales avec des bureaux en Allemagne et employant plus de 4000 personnes. Les deux principaux domaines d'activité sont la banque d'investissement et la banque en ligne. Ses activités comprennent également le financement de biens et services pour les institutions et les sociétés ainsi que le négoce de titres.



## Informations complémentaires...

Bien que la solution traite d'une application plutôt complexe, le support sur site fourni par ISIS Papyrus n'a pas dépassé 6 semaines en totalité. Ces 6 semaines incluaient l'installation et le paramétrage du référentiel Papyrus WebRepository et du module d'archivage ainsi que la conception et le développement des documents.

Le projet dans sa globalité a duré cinq mois.

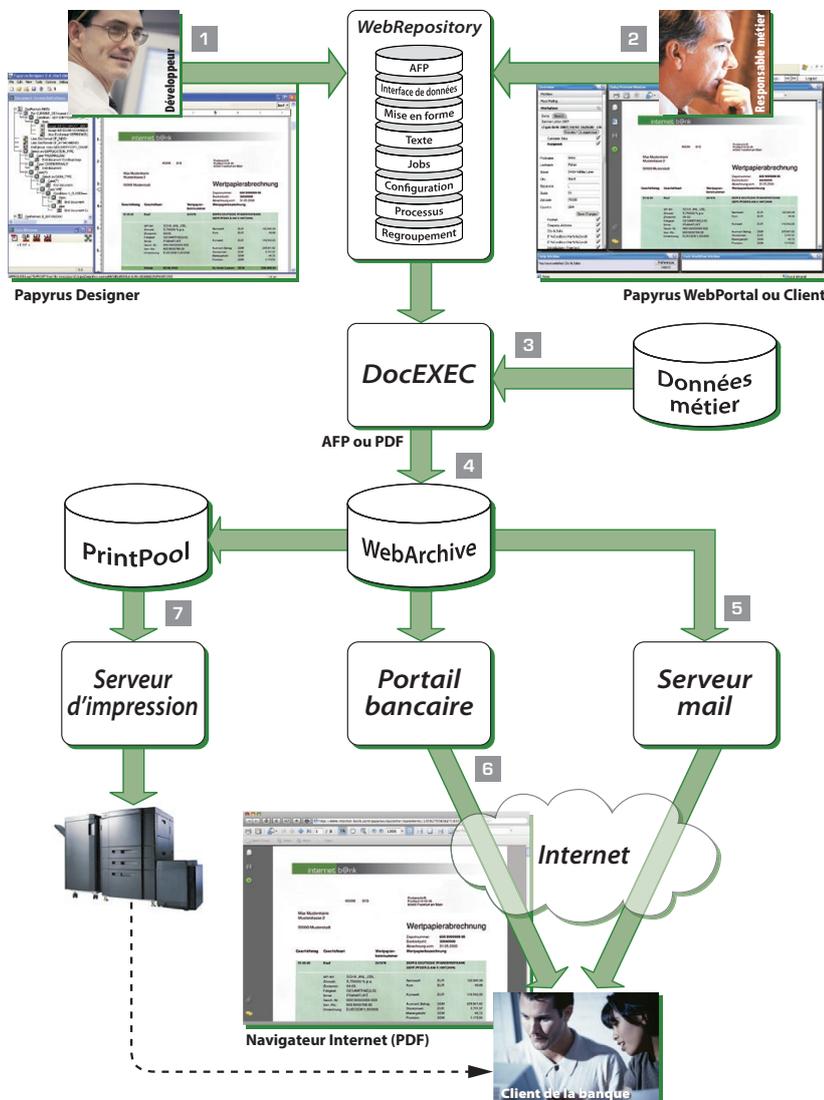
# Comment le cycle complet de production a-t-il été mis en œuvre

## Etape 1 Conception du document

Les ressources, les données, la logique et la mise en page du document sont définies avec Papyrus Designer outil de conception graphique de type WYSIWYG tournant sur Windows Vista. Toutes les définitions sont stockées en central dans Papyrus WebRepository. Les départements métier sont aussi impliqués dans le processus de développement du document via Papyrus WebPortal et l'interface graphique Papyrus EYE. Ils rédigent par exemple les messages marketing qui seront insérés dans les documents.

## Etape 2 Assemblage du document

Les utilisateurs métier, de par leur rôle et privilège, peuvent éditer des blocs de texte via Papyrus WebPortal ou Papyrus Client. Afin de garantir que seuls les blocs de texte autorisés iront en production, un processus de validation basé sur le "principe des quatre yeux" a été mis en place. Tous les blocs de texte générés par les utilisateurs sont versionnés, éventuellement validés avec la date et l'heure et stockés dans le WebRepository. Ils sont automatiquement sélectionnés par Papyrus DocEXEC au moment de la génération du document au format AFP et/ou PDF. La gestion du changement basée sur les principes d'autorisation utilisateur et de versionning des objets est une fonction standard du système.



## Etape 7 Impression (facultative)

Les documents qui n'ont pas été visualisés par les clients sur Internet sont automatiquement transférés après une certaine période de temps du WebArchive vers le PrintPool. Chaque soir un traitement exécute toutes les opérations de tri et de regroupement puis produit un fichier AFP avec les codes OMR. Tous les documents contenus dans ce fichier sont imprimés en central, mis sous pli puis expédiés aux clients.

## Etape 3 Composition

Les données en entrée sont lues par DocEXEC. Les définitions de mise en page, les ressources et blocs de texte sont chargés dynamiquement par DocEXEC pour être concaténés avec les données métier et produire un fichier AFP ou PDF. Au même moment tous les index requis sont aussi générés par DocEXEC. En cas d'éléments manquants, un fichier log d'erreurs est généré.

## Etape 4 Enregistrement dans la base de données

Les documents produits en batch sont enregistrés dans la base de données objet Papyrus WebArchive.

## Etape 5 Notification par mail

Le client est informé que ses documents sont disponibles via un mail de notification qui contient une URL. Ces notifications par mail sont envoyées pendant la nuit.

## Etape 6 Visualisation sur Internet

L'utilisateur se connecte au site Internet de la banque, les autorisations d'accès sont délivrées et gérées au niveau du portail de la banque. Papyrus WebArchive affiche la liste de documents disponibles pour ce client. Les documents sélectionnés par le client sont convertis à la volée au format PDF pour visualisation. Dans Papyrus WebArchive les documents sont stockés soit au format AFP (avec conversion à la volée en PDF) soit au format PDF, dans ce cas les "bookmarks" servent d'index.

## Solutions de e-facturation multiplateformes et multi industries

Dans un monde idéal, une entreprise a besoin de mettre en oeuvre une solution unique comportant un certain nombre de standards et d'interfaces pour les opérations d'impression et la distribution par voie électronique.

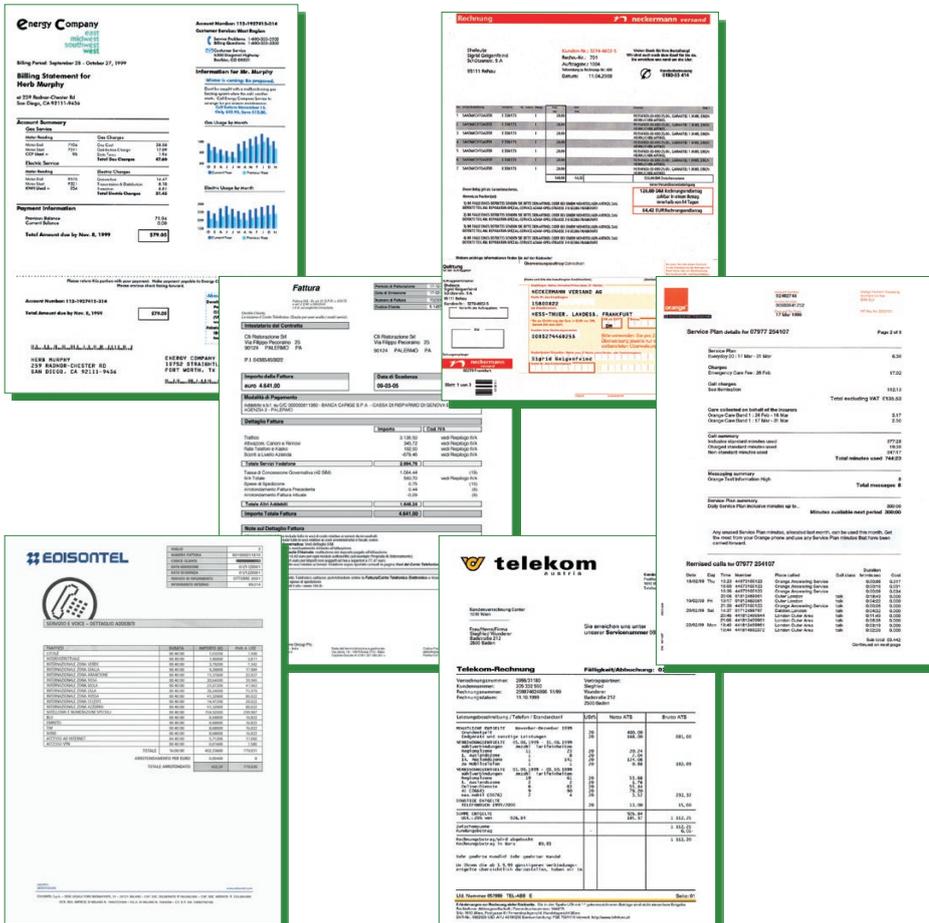
Les documents commerciaux constituent le principal point de contact avec les clients. Avec les capacités de conception et de composition de Papyrus il est possible de créer des factures personnalisables jusqu'à la phrase en fonction de chaque destinataire. Ces factures peuvent être générées en mode batch pour les gros volumes ou à la volée puis ensuite être imprimées sur l'imprimante choisie, distribuées via Internet ou par mail et ce, avec le même niveau de qualité.

### Renforcer la relation client avec une communication individuelle hautement personnalisée

La facture parfaite est structurée, facile à lire et comprend toutes les informations importantes. Elle contient aussi l'historique des consommations pour le compte, représenté sous forme de graphiques attrayants. La couleur, les graphiques, les polices typographiques, les tableaux dynamiques et les messages marketing conditionnels sont tout simplement définis dans l'outil de conception WYSIWYG et présentés de façon identique dans le navigateur et sur papier.

### Les références Papyrus pour les applications facturation

- Telekom Austria **Autriche**
- Belgacom/Belgacom Mobile **Belgique**
- Northern Telephone **Canada**
- Postens Mailburo **Danemark**
- Debitel **Allemagne**
- T-Mobile **Allemagne**
- Mannesmann Arcor **Allemagne**
- Neckermann **Allemagne**
- Quelle AG **Allemagne**
- Stadtwerke Kiel **Allemagne**
- Stadtwerke Wuppertal **Allemagne**
- Vodafone **Allemagne**
- ARVAL **France**
- DASSAULT Aviation **France**
- BEZEK **Israël**
- Israeli Electric Company **Israël**
- Edisonel **Italie**
- PMS **Italie**
- Maxis **Malaisie**
- Telephonica del Peru **Pérou**
- Smart Communications **Philippines**
- Polcomtel **Pologne**
- Singapore Telecom **Singapour**
- Gas Natural **Espagne**
- Jazz Telecom **Espagne**
- Swisscom **Suisse**
- Far Eas Tone **Taiwan**
- Advanced Info Service Public Co. Ltd **Thaïlande**
- CAT **Thaïlande**
- Samart Corporation **Thaïlande**
- Thai Telephone & Telecommunications **Thaïlande**
- Telecomasia **Thaïlande**
- Total Access Communication **Thaïlande**
- British Telecom **Grande Bretagne**
- Orange **Grande Bretagne**
- 01 **Grande Bretagne**
- Verizon **Grande Bretagne**
- Virgin United **Grande Bretagne**
- CGI **Etats Unis**
- AT&T **Etats Unis**
- Consumers Energy **Etats Unis**
- FirstEnergy Corp. **Etats Unis**



# Energy Corporation - De vraies solutions allant au-delà de la simple facturation

Energy Corporation est une société d'énergie dont la stratégie commerciale est concentrée dans la région Midwest des Etats Unis. La société compte plus de 120 années d'expérience dans la production, le transport et la distribution d'électricité et de gaz naturel. Energy Corp. est l'une des plus grandes entreprises du secteur énergétique du pays, fournissant du gaz naturel et de l'électricité à plus de 6 millions d'habitants dans les 68 comtés de la Péninsule Inférieure. Energy Corp., à travers ses filiales, s'est centrée principalement sur la production de courant électrique, le transport de gaz naturel et la vente en gros de services associés.

Energy Corp. a démarré l'activité de e-facturation avec succès en juillet 2008 avec au départ 13.000 clients utilisant Papyrus pour la présentation de la facture en ligne, l'envoi de documents par mail, l'impression automatisée de gros volumes et l'envoi de 140.000 factures par jour.

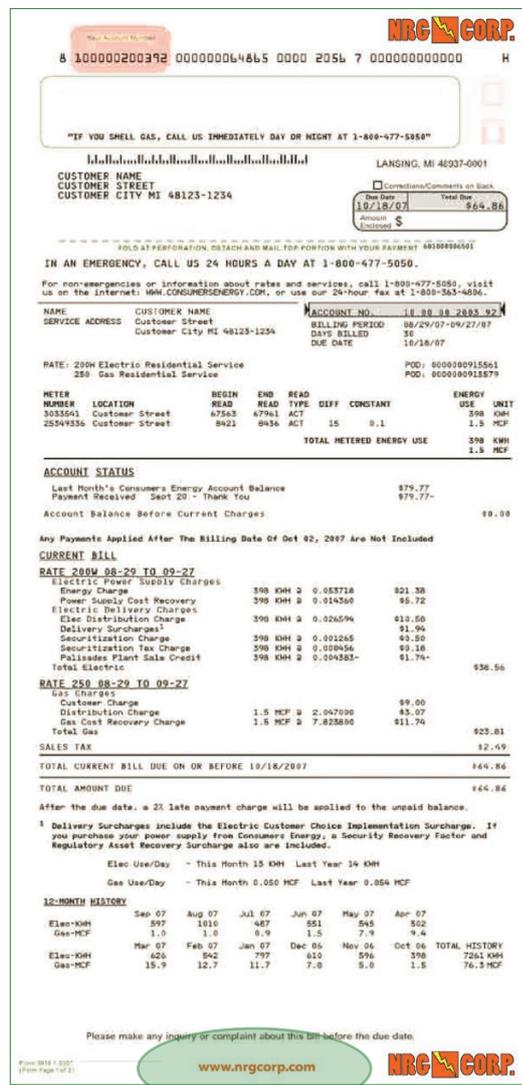
L'intérêt pour le client, au-delà de la présentation de la facture en ligne, est le service à valeur ajoutée proposé.

La vraie valeur de la facturation en ligne réside dans l'opportunité d'étendre le service à la clientèle. Les services à valeur ajoutée peuvent inclure par exemple des outils d'analyse en ligne sur la consommation d'énergie. Suite à la déréglementation des marchés est apparu un tout nouveau domaine sur lequel les entreprises doivent communiquer avec leurs clients. Chaque pays ou état a des exigences et des besoins différents. Les entreprises peuvent par exemple publier les questions les plus fréquemment posées. Chaque appel coûte entre 2 US\$ et 10 US\$ et une réduction du nombre d'appels peut être considérée comme une autre mesure du succès. Les nouvelles possibilités en matière de marketing transpromo permettent de rajouter dans les factures des bannières publicitaires, des coupons et des messages marketing dynamiques totalement personnalisés.

**SAP® Certified**  
Integration with SAP NetWeaver®

## En bref

- Données provenant de SAP et d'autres applications
- 200 modèles de documents développés avec Papyrus Designer
- 6 différents relevés de factures consolidés très complexes
- Workflows multiples
- Traitement de bout en bout de 140.000 factures par jour dans un délai de 3,5 heures
- Composition, postproduction, e-distribution, impression et archivage
- Visualisation des factures en ligne en PDF: 13.000 utilisateurs accèdent quotidiennement à Papyrus WebArchive
- Service Clients : 500 utilisateurs dans les centres d'appels
- Papyrus WebPortal avec 5 Adaptateurs HTTP
- Plateforme : HPUX Itanium
- Imprimantes de production : IPDS et PCL
- Envoi de mails avec attachements au format PDF

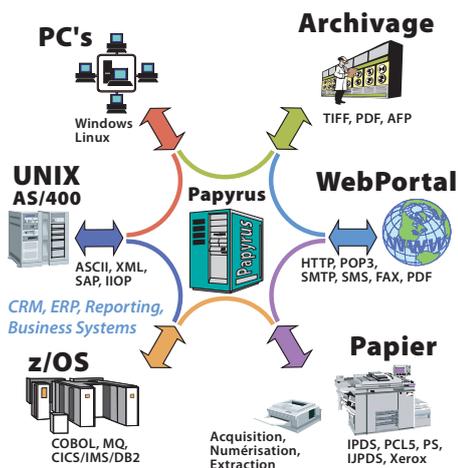


## Service client étendu – Transformez votre centre d'appel en cellule de vente!

Il existe des moyens de réaliser des ventes croisées et d'augmenter les ventes en ligne comme l'utilisation de liens hyper texte dans la facture. Exemple : Si vous êtes intéressé par ce nouveau produit ou service – cliquez ici!



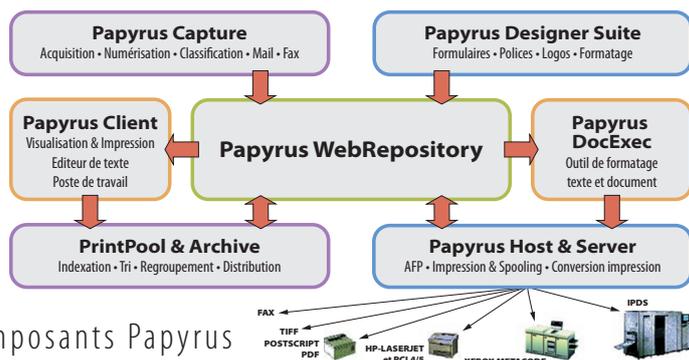
Une **solution complète et évolutive** pour la gestion centralisée des applications documentaires ainsi que les opérations d'impression et de restitution s'étendant de l'environnement Web aux environnements client/serveur et mainframe.



### Papyrus Document Frameworks

- Automated Document Factory
- Enterprise Application Integration
- Enterprise Output Management
- Enterprise Content Management
- Business Process Management
- Applications Portail et Web
- Change Management
- Application courrier
- Gestion des campagnes
- Gestion des impressions
- Capture/Classification/Extraction
- Mails, Télécopies

Les organisations peuvent, à partir de points de contrôle centralisés, **définir, mesurer et superviser** la gestion des restitutions au travers d'environnements hétérogènes complexes.



Les composants Papyrus

### Quelques références parmi les 2000 clients ISIS Papyrus:

Papyrus dans le secteur **bancaire**

Citibank, Deutsche Bank, Commerzbank, UBS, Credit Suisse, BNP Paribas, Capital One

Papyrus dans le secteur de **l'assurance**

Allianz, Generali, Thrivernt, RAS, Great West Life, Sun Life, HBOS, Zürich, Hibernian

Papyrus dans le secteur de **la santé**

AXA, HUK, Empire Health Choice, Siemens Medical Systems, Sanitas, Hallische

Papyrus dans le secteur des **télécommunications**

Bell South, SwissCom, T-Mobile, Debitel, Orange, Singapore Telecom, Belgacom

Papyrus dans le secteur **public**

Commonwealth of Pennsylvania, European Patent Office, Stadt Düsseldorf

Papyrus dans le secteur de **l'industrie**

Avon Cosmetics, Bally Shoes, BASF, Canon, IKEA, Miele & Cie, Renault, Volkswagen

## Bureaux ISIS Papyrus

### Siège international, Autriche

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

T : +43-2236-27551-0  
F : +43-2236-21081

E-mail : info@isis-papyrus.com

### Siège pour les USA

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

T : 817-416-2345

### Siège pour la région Asie/Pacifique

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd  
9 Temasek Blvd.  
#29-01 Suntec City Tower 2  
Singapore 038989

T : +65-6339-8719

### France

ISIS Papyrus France SARL  
21, Rue Vernet  
75008 Paris

T : +33-1-47-20-08-99

### Royaume-Uni

ISIS Papyrus UK Ltd.  
Watership Barn  
Kingsclere Business Park  
Union Lane, Kingsclere  
Hants, RG20 4SW

T : +44-1635-299849

### Allemagne

ISIS Papyrus Deutschland GmbH  
Heerdter Lohweg 81  
40549 Düsseldorf

T : +43-2236-27551-0

### Pays-Bas

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

T : +31-20-799-7716

### Italie

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

T : +39-0125-6455-00

### Espagne

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

T : +34-91-307-78-41

### Pays nordiques

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

T : +45-8827-6170

[www.isis-papyrus.com](http://www.isis-papyrus.com)