

# 2016 Stratégie & Conférence Utilisateurs



SEE



HEAR



TOUCH



TALK



Communication  
omnicanal

Stratégie documentaire

Assistants pour la  
correspondance

Applications mobile

Adaptive Case  
Management

Plateforme d'assurance  
numérique

Capture et processus

# Les thèmes de la Conférence Utilisateurs ISIS Papyrus 2016

Une solution globale pour une communication client moderne qui garantit une expérience client performante et permet aux utilisateurs métiers de concevoir et de maintenir des documents intelligents pour impression ou envoi électronique

- Consolidation des documents sortants (batch, en ligne, interactif, à la demande)
- Remplacement des multiples systèmes en silo
- Capacités omnicanal et focalisation mobile
- Documents responsive (HTML5)
- Documents multimédia personnalisés
- Intégration des données métier facilitée
- Transformation des documents Word dans une stratégie globale de communication sortante



## Assistants pour la création de documents

### Une technologie orientée processus métier qui a été primée

Sur une architecture client léger, les employés peuvent créer des documents correspondant aux besoins de chaque client, en toute simplicité, en répondant à une succession de questions. Les processus associés à la gestion des documents se connectent dynamiquement aux différents services back-end et fournissent les données à la volée. Ils prennent en compte également des décisions des employés et réalisent les tâches requises : assemblage automatique du document selon la situation spécifique du client, tout en respectant les réglementations en cours et en évitant les erreurs ou oublis.

## Vente en ligne

La vente de produits et services en ligne offre un sérieux potentiel de vente à moindre coût pour l'entreprise. Les applications en ligne peuvent être entièrement gérées par les métiers et exploitées pour les demandes de produits et services, l'enregistrement de vos prospects et le recueil des avis de vos clients. Nous montrerons un site Internet qui fonctionne dans un environnement omnicanal et qui est directement lié au back office où les utilisateurs mettent en œuvre le Case Management.

## La capture multicanal des communications entrantes et les processus client

La capture intelligente des documents et des données cross-canal est une technologie remarquable qui lit le contenu d'un message ou d'un document - extrait et interprète ces mêmes données à partir d'un document structuré ou non, même écrit à la main - valide plus rapidement qu'aucun être humain - élimine les goulots d'étranglements inhérents aux processus manuels - et permet l'envoi instantané des informations capturées vers les ingénieurs de la connaissance concernés et vers le système d'archivage le cas échéant.

## Applications mobile

Beaucoup d'experts soulignent l'importance d'une approche mobile avec l'émergence de l'usage des smartphones et des tablettes. Nous vous démontrerons comment implémenter une stratégie «Mobile First» destinée aux utilisateurs métier et qui leur permet une connexion directe avec le mainframe et le back office.

## Innovation : Créer la plateforme d'assurance numérique nouvelle génération

La plateforme Papyrus offre une technologie innovante et surtout une alternative plus simple et abordable que ce que le marché actuel offre aux sociétés d'assurance en termes d'applications. Nos applications d'assurance sont plus simples et plus économiques à créer et maintenir et offrent donc une amélioration radicale de vos performances.

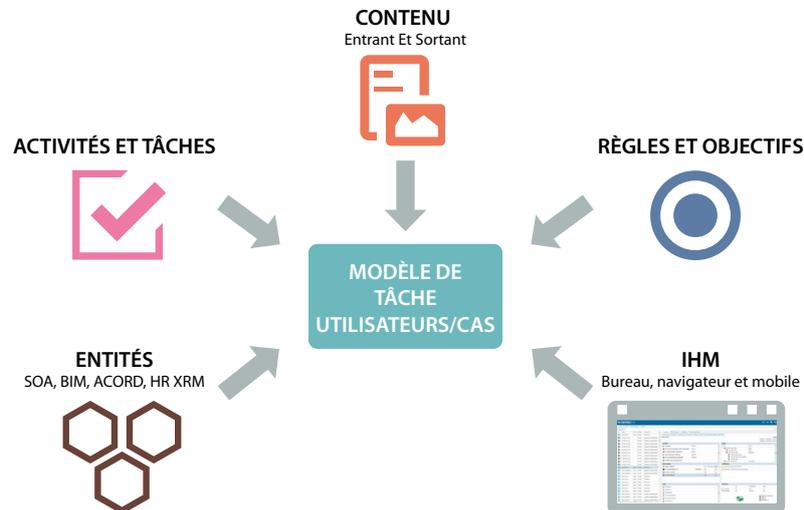
## Adaptive Case Management (ACM)

Les applications ACM sur navigateur, mobile et cloud apportent de nombreux avantages aux services orientés clients. La plateforme Papyrus et le framework ACM sont conçus pour développer rapidement des applications métier adaptatives et orientées objectif et prendre en charge les changements, la croissance et les nouvelles innovations sans restriction.

# Entrez dans l'innovation – Créez les valeurs du futur

## Une nouvelle génération de logiciel : La plateforme Papyrus

La plateforme Papyrus est construite à partir d'une seule et même source et s'intègre en toute transparence aux contenus de l'entreprise, à ses processus métier et sa communication client avec une approche «Une société - Une voix». Ce caractère unique se traduit par des économies significatives et rapides lors de l'implémentation de notre solution de case management. Nos solutions sont conçues pour le développement rapide d'applications métier adaptatives et orientées objectif et prennent en charge les changements, la croissance et les nouvelles innovations sans restriction.



*Papyrus intègre 5 éléments essentiels et nécessaires à toutes les Applications métier*

La plateforme Papyrus avec son architecture orienté service exploite les informations des modèles «open source» pour créer la nouvelle génération d'applications métier.

### Des solutions métier pour l'engagement client

- Applications d'assurance (réclamations, déclarations de sinistre)
- Ouverture de compte
- Inscription de nouveaux clients
- Demande de crédits/hypothèques
- Gestion des campagnes
- Création et gestion des contrats
- Service clients
- Gestion des incidents/inspection

### Des solutions métier pour l'entreprise

- Gestion de projet
- Processus Purchase to Pay
- Marketing et prospection
- Gestion RH (temps de travail)
- Traitement des notes de frais
- Recrutement et embauche
- Gestion de l'information projet
- Gestion des changements

### Les fonctionnalités de la plateforme

- Vue à 360° de la communication
- BPM adaptatif - temps réel, orienté événements
- Case Management collaboratif
- Communication métier en boucle fermée
- LDAP/Audit/Sécurité intégrés
- Capture de données : numérisation, extraction, processus
- Conception de documents par les métiers
- Adaptateurs – faible couplage des données
- Capacités omnicanal
- Portail, bureau, mobile et cloud

### Proposition de valeur

- Une solution plus simple et plus économique
- Création et maintenance plus économique
- Amélioration radicale de la performance
- Autonomisation des métiers
- Processus adaptatifs : orientés objectif, basés sur les décisions
- Vue consolidée d'un cas/client
- Consolidation ECM, BPM, CRM

 I received very detailed info about what the platform is capable of. - Fanny Decorte, Group Oz, Belgium

## 9.00 Discours de bienvenue: L'art de la stratégie



Une des compétences majeures requise pour un dirigeant est l'aptitude à définir une STRATEGIE. Depuis 2010, Max J. Pucher écrit sur son blog des articles pour expliquer que le management -- et plus particulièrement la définition d'une stratégie d'entreprise -- relève de l'ART. Pour être appliquée, cette stratégie nécessite alors la mise en œuvre de solutions logicielles adaptées, le plus rapidement possible. Mais les dirigeants d'aujourd'hui ne donnent pas assez d'importance à ce fait. "L'art de la stratégie" est inspiré de l'œuvre "L'art de la guerre" de Sun Tzu (approx. 500 av. J.-C.) qui disait: "La créativité doit aller au-delà de la génération de nouvelles idées : elle doit être une activité permanente".

## 10.00 Consolidez ! La plateforme Papyrus



Les communications entrantes et sortantes sont devenues un élément essentiel dans le contexte de l'engagement client et les processus adaptatifs orientés objectif mis en œuvre pour le service contribuent à améliorer l'expérience client. Cette session portera sur les avantages réels que vous pouvez en tirer :



- Les utilisateurs métier peuvent créer de nouvelles applications dirigées par des processus numériques en utilisant des solutions prêtes à l'emploi
- L'intégration ECM/BPM/CCM permet une vue du client à 360°
- On peut utiliser tous les styles et formats de données même dépassés - cela n'est pas limité à XML
- Le travail collaboratif se fait à travers le tchat, l'email et le mobile
- Les capacités omnicanal de la plateforme entraînent une expérience client réussie
- L'intégration avec les systèmes back end existants est facilitée

## 10.30 Pause café et networking

## 11.00 Conception, maintenance et administration des documents par les métiers



- Gestion centralisée de tous les documents d'entreprise et des processus associés
- Conception intégrée des documents et création rapide de nouveaux modèles
- Gestion des changements et des versions pour une mise à jour rapide des documents
- Echange automatique des données entre les applications métier existantes
- Intégration des différents canaux de distribution directement dans le processus de communication
- Support global multilingue pour les postes de travail, les modèles et les documents client



## 11.30 Les assistants : une application primée



Expérimentez une approche à deux niveaux avec un style de travail dirigé par les processus : chaque acteur peut se focaliser sur ses points forts et le travail collaboratif est encouragé dans le cadre de responsabilités bien définies.



- Une architecture client léger
- Les agents peuvent créer très facilement des documents adaptés aux besoins de chaque client, juste en répondant à des questions prédéfinies
- Les processus documentaires associés se connectent dynamiquement aux différents services back end et fournissent immédiatement les données nécessaires
- Le système permet au personnel polyglotte de travailler dans la langue de son choix, sans que cela affecte la langue de correspondance préférée par le destinataire
- L'utilisateur final peut choisir d'éditer le document et de l'imprimer en local, l'exporter en tant que PDF ou l'envoyer au client par email ou fax, selon les canaux d'envoi sélectionnés.

## 12.00 Vente en ligne de services et produits



Nous présenterons un site internet destiné au public, intégré dans un environnement multicanal et relié directement au backoffice où les utilisateurs opérationnels mettent en œuvre le Case Management. Au sommaire : polices/contrats électroniques, demande de services, soumission de réclamations, tchat en live, demande d'informations produit, formulaires d'adhésion en ligne avec questionnaire et validation interactifs, communication mobile optimisée pour le téléphone portable et la tablette ainsi que pour l'ordinateur de bureau ou l'ordinateur portable.



## 12.30 Mobile First



"Mobile First" est le nouveau mot à la mode quand on parle de la création de nouvelles solutions métier. Il faut aborder une nouvelle perspective pour exploiter tout le potentiel du mobile pour l'amélioration des services et de la satisfaction client. Répondre aux attentes du client implique de relever un double défi : rester à la pointe des innovations et en même temps offrir une expérience cross-canal sans défaut. Mais les systèmes anciens et les silos existants bloquent les innovations rapides ainsi que l'envoi multicanal. Si ces problèmes de back-end ne sont pas traités, le mobile constitue alors juste un canal silo de plus qui ne fait qu'amplifier les manquements informatiques et organisationnels et qui empêche ainsi les entreprises de fournir l'expérience demandée par les clients. Apprenez comment mieux exploiter le mobile au travers de recommandations et d'exemples réussis tirés de la vraie vie.



13.00 Déjeuner

#### 14.00 Communication omnicanal électronique et papier



Cette présentation démontre comment le travail collaboratif des métiers et de l'IT permet de produire des documents flexibles de haute qualité pour chaque canal d'envoi en utilisant les capacités de formatage dynamique et une gestion efficace des communications sortantes.



- Communiquer à double sens grâce à l'option de réponse lors des échanges électroniques.
- Collecter les documents batch/en ligne/interactifs/ Word/Excel dans un pool centralisé
- Permettre de créer un document final unique pour chaque type de canal : impression ou envoi électronique, grâce à des options puissantes de reformatage
- Choisir entre HTML5/PDF/SMS/email/mobile et le papier et voir toutes les solutions disponibles
- Profiter d'un outil de reporting performant : taux de clics et d'ouvertures d'emails, retour d'emails, rapports d'impression et archivage

#### 14.30 Capture intelligente multicanal



Tous vos canaux de communication entrante peuvent être gérés par une définition unique et par les événements : routage des courriers à travers les différentes étapes de classification, reconnaissance, extraction et validation des données et enfin, distribution auprès des différents départements concernés. Nos capacités de workflow intégré et l'apprentissage automatique de notre outil de capture intelligente de données permettent une amélioration constante du système pour l'obtention de meilleurs résultats, une réduction de coûts et de temps.



- Chaque courrier reçu est un événement entrant pris en compte
- Un processus de capture intelligente commence par extraire les données pertinentes d'un formulaire structuré ou non structuré.
- Un nouveau cas/dossier est automatiquement ouvert ou le contenu est routé vers un cas existant.
- Le cas complet est archivé - possibilité de recherche dans tout le document - accès rapide sur tous les appareils

15.00 Pause café et networking

#### 15.30 L'Adaptive Case Management offre des avantages significatifs



Découvrez une gamme de solutions complètes s'appuyant sur des processus rigides en passant par des processus dynamiques et même des processus non structurés, gérés par des règles et l'arrivée de contenu ad-hoc comme des documents scannés, des emails, des documents PDF et du contenu provenant de mobiles.



- Embauche, recrutement, gestion du temps, gestion des tâches, gestion des prospects
- Processus adaptatifs et orientés objectif avec la prise en charge des exceptions
- Amélioration de la qualité et de la rapidité pour les services clients et les centres d'appels
- Travail collaboratif pour les ingénieurs de la connaissance : bureau, navigateur, mobile, cloud

#### 16.00 Construire une plateforme numérique d'assurance de dernière génération



Comme le soulignent les analystes, Papyrus peut importer des modèles d'information externes comme ceux d'ACORD, pour accélérer la modélisation de processus spécifiques au métier de l'assurance. Totalement développés par ISIS Papyrus à partir d'un code source unique, les différents modules de la plateforme Papyrus sont naturellement intégrés autour d'un référentiel centralisé qui agrège les données et les processus.



- Autonomisation des utilisateurs métier - l'innovation passe par la connaissance du métier
- Processus adaptatifs : plus adaptés que le BPM ils sont dirigés par des objectifs, basés sur des décisions et sont flexibles
- Vue consolidée du cas client; communications métier (entrantes et sortantes) intégrées et multicanal

#### 17.00 Session de brainstorming



##### Discuter avec le management et les architectes solutions d'ISIS Papyrus :

- Décliner les objectifs d'entreprise en une stratégie technologique qui consolide ECM, CRM et BPM
- Optimiser vos investissements en mettant en œuvre une plateforme de communication agile pour le futur
- Discuter des besoins et recommandations en interfaces graphiques pour les utilisateurs métier (IHM)
- Intégrer la communication entrante et sortante en tant que besoin métier

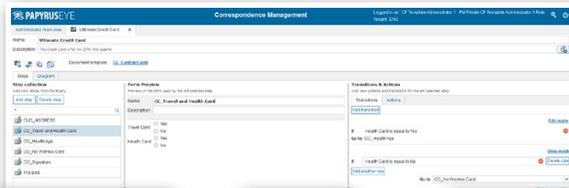


# L'expérience du monde réel

Chaque session comprend une démonstration EN DIRECT pour vous présenter les fonctionnalités des applications de la plateforme Papyrus.



Assistants pour création de documents : Application client léger



Générer les étapes du processus de création du document      Formulaire de données en entrée      Définir les transitions entre les étapes

Modèle d'un administrateur créant un processus métier



Impression      Génération de PDF      Edition de texte libre

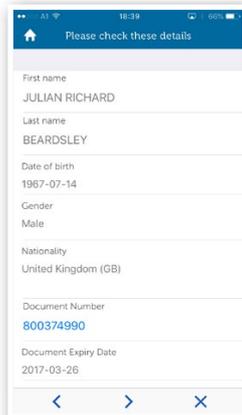
Employé : Editer du texte libre avec Papyrus Client



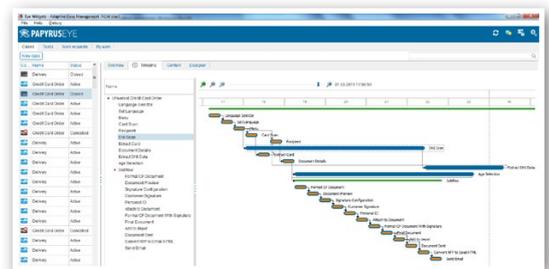
Capture mobile



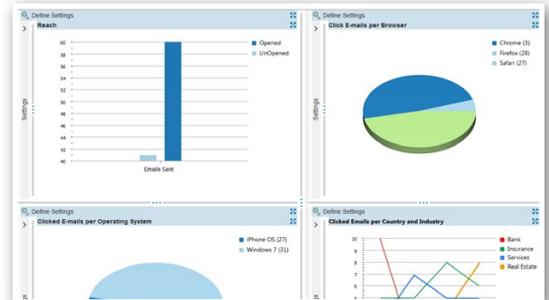
Position the phone over the ID so that the machine readable zone can be read, this could be on the front or back of your ID



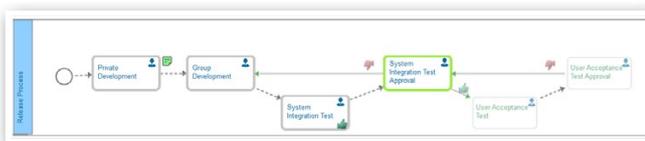
Contrôle et suivi



Reporting



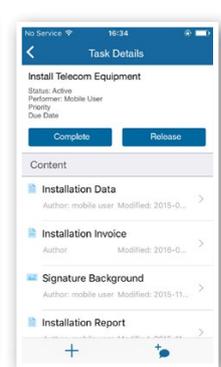
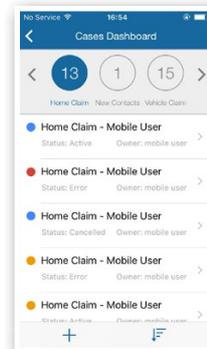
Gestion/déploiement des changements : workflows



Vente en ligne



Case Management sur Mobile



Thank you very much for this very interesting and useful day! Great Event. - Benoit Huver, Head of Customer Services & Operations France, Orange



# Stratégie & Conférence Utilisateurs ISIS Papyrus 2016

Rejoignez-nous à cette journée conférence pour être informé des dernières solutions ISIS Papyrus, rencontrer les consultants ISIS Papyrus, vous mettre en relation avec d'autres clients et partager de nouvelles idées et expériences.

## 31 mai - Paris

Lieu où se déroule la Conférence

Le Pré Catelan  
Bois de Boulogne  
Route de Suresnes  
75016 Paris  
Tel : 01 44 14 41 00

## La situation

Au cœur du Bois de Boulogne, à proximité des portes Maillot et Dauphine, le Pré Catelan vous accueille dans un écrin de verdure. Construite à la Belle Epoque, cette grande demeure entourée d'arbres centenaires vous réserve un accueil unique et chaleureux.

## Les accès

### En voiture :

Périphérique, puis Sortie Porte Maillot ou Porte Dauphine, accès par toutes les entrées du Bois de Boulogne. Un parking gratuit est à votre disposition.

### Localisation GPS :

Route de la Grande Cascade, Bois de Boulogne, 75016 Paris

### En métro :

Station Porte Maillot ou Porte Dauphine

### En bus :

Ligne n°244. Stop : Carrefour de Longchamp

### Aéroport les plus proches :

- Aéroport de Roissy / Charles de Gaulle (40 minutes)
- Aéroport d'Orly (30 minutes)

## Participation

La participation est gratuite. Cependant nous vous demandons de bien vouloir vous inscrire directement en ligne sur notre site Internet ou par email.

## Inscription

En ligne : [www.isis-papyrus.com/registrer-SCE](http://www.isis-papyrus.com/registrer-SCE)



Pour toute question complémentaire, veuillez contacter ISIS Papyrus France.

Tel : 01 47 20 08 99

Email : [kelly.creuset@isis-papyrus.com](mailto:kelly.creuset@isis-papyrus.com)

## Langue

Les sessions auront lieu en majorité en français, certaines d'entre elles seront en anglais.

## 1er juin - Bruxelles

Langue de la conférence : anglais.

Si vous ne pouvez pas assister à la conférence de Paris, n'hésitez pas à vous inscrire à la conférence de Bruxelles.

## Steigenberger Wiltcher's

71 Avenue Louise  
B-1050 Bruxelles  
Belgique

T: +32-2-542-42-42

[www.wiltchers.com](http://www.wiltchers.com)



Inscription en ligne : [www.isis-papyrus.com/registrer-SCE](http://www.isis-papyrus.com/registrer-SCE)

ISIS Papyrus Dans le Monde

*France*

**ISIS Papyrus France SARL**

21, Rue Vernet  
75008 Paris

T: +33-1-47 20 08 99

*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

*Siège USA*

**ISIS Papyrus America, Inc.**

301 Bank St  
Southlake, Texas 76092

T: 817-416-2345

*Siège Asie*

**ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd**

9 Temasek Blvd. #29-01  
Suntec City Tower 2  
Singapore 038989

T: +65-6339-8719

*Italie*

**ISIS Papyrus Italy Srl**

via Monte Navale 11  
10015 Ivrea (TO)

T: +39-0125-6455-00

*Royaume Uni*

**ISIS Papyrus UK Ltd.**

Watership Barn  
Kingsclere Business Park  
Union Lane, Kingsclere  
Hants, RG20 4SW

T: +44-1635-299849

*Pays Bas*

**ISIS Papyrus Netherlands B.V.**

WTC World Trade Center  
Zuidplein 36  
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716

*Allemagne*

**ISIS Papyrus Deutschland GmbH**

Heerdter Lohweg 81  
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-27551

*Pays Nordiques*

**ISIS Papyrus Nordics ApS**

Science Park Scion DTU  
Diplomvej 381  
2800 Lyngby, Denmark

T: +45 8827 6170

*Espagne*

**ISIS Thot SL.**

Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid

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

# 2016 Stratégie & Conférence Utilisateurs

Paris - 31 mai  
Bruxelles - 1er juin



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

**ISIS PYPYRUS**™