

# Stratégie et Conférence Utilisateurs 2017



SEE



HEAR



TOUCH



TALK



Communications  
omnicanal

Stratégie documentaire

Correspondance avec  
assistant

Bureau mobile

Adaptive Case  
Management en action

Canal en ligne pour  
l'entreprise numérique

Capture et  
traitement manuel

# Les thèmes de la Conférence Utilisateurs 2017

## Dernières innovations - Expériences pratiques - Création de valeur durable

### Services numériques en temps réel

La transformation numérique doit apporter performances et résultats pour le client et pour l'entreprise. L'utilisateur final doit pouvoir être connecté sans faille avec le back-office et les applications métier existantes à travers un mobile, les réseaux sociaux ou le Web. L'exécution des processus en temps réel et la circulation des documents signés électroniquement au sein des différents services sont indispensables pour attirer, satisfaire et fidéliser les clients.

### Transformation stratégique de vos documents et processus vers le numérique

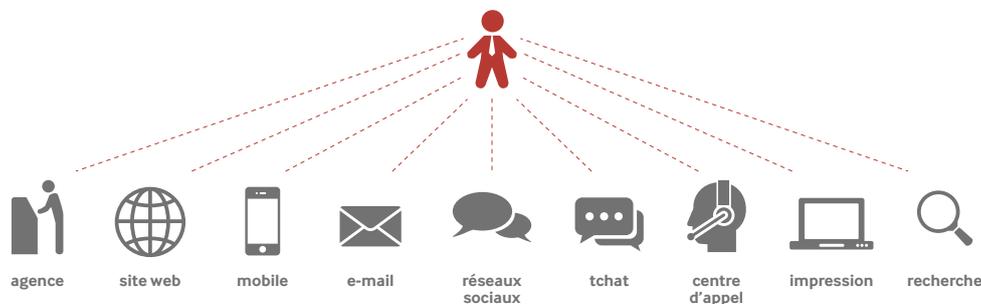
La plateforme Papyrus a beaucoup évolué : si au début elle a été le fer de lance dans la conception, le formatage et la génération de documents transactionnels, à présent, elle se focalise sur la communication omnicanal, à double sens, et permet aux utilisateurs métier et aux ingénieurs de la connaissance d'optimiser et harmoniser les documents, les processus, la collaboration et la communication dans les structures orientées client.

### Maturité dans la gestion de contenu et des processus - où en êtes-vous ?

Même à un niveau basique, la capture intelligente de données, documents, emails avec PDF, fax, Web, SMS et contenu mobile, est une technologie remarquable. Considérons maintenant la capture multicanal de Papyrus avec l'automatisation du traitement du courrier entrant, l'auto apprentissage du système qui permet d'extraire, interpréter et valider les données du document plus rapidement que n'importe quel être humain puis de le diriger vers l'archivage et dans la boîte de réception du destinataire concerné.

### Une communication omnicanal à travers tous les canaux entrants et sortants

Une plateforme où toutes communications papier et numériques se côtoient en parfaite harmonie permet d'avoir une vue unique sur l'activité client dans les différents départements. Chaque communication entrante et sortante est classifiée, intégrée, suivie et stockée de manière intelligente dans le cas concerné. Les métiers ont alors toutes les informations nécessaires sous la main pour assurer un service client optimal.



### Construire des applications métier avec ACM

Une plateforme numérique est nécessaire pour réaliser votre stratégie numérique. Nous invitons les architectes d'entreprise à nous rejoindre pour découvrir une nouvelle façon de définir l'architecture métier basée sur le langage métier (ontologie) et la solution prête à l'emploi : Papyrus Business Reference Framework.

### Adaptive Case Management (ACM) : une solution unifiée pour les communications papier et numérique

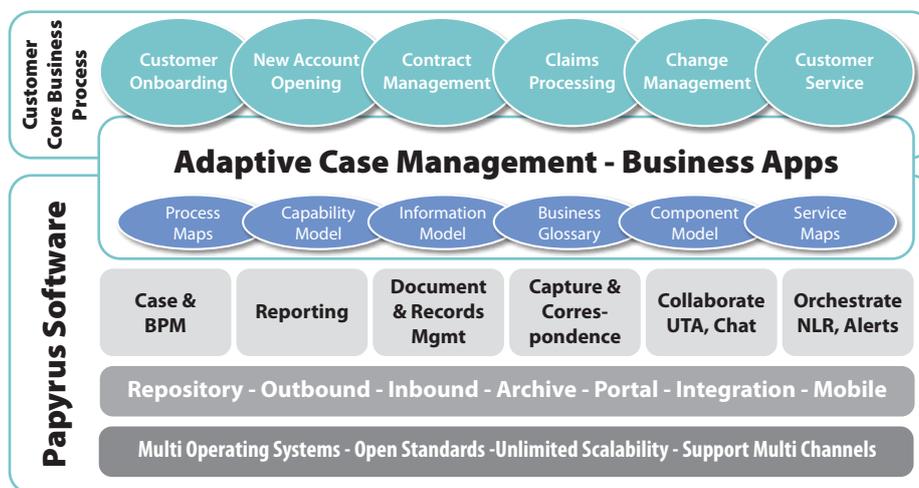
Obtenez un avantage substantiel avec des solutions métier qui peuvent être développées plus rapidement et à moindre coût par configuration et adaptation, sans passer par le codage traditionnel. Le Framework ACM peut s'interfacer facilement avec d'autres solutions Frameworks Papyrus prêtes à l'emploi et ainsi combiner leurs fonctionnalités pour créer des solutions métier avancées.

### Applications mobile

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

# Une nouvelle génération de logiciel : La plateforme Papyrus

Le logiciel Papyrus permet de développer des applications métier pour la transformation numérique, l'amélioration opérationnelle et le service client dans un monde régi par l'omnicanal. La technologie Papyrus s'applique à tout secteur d'activité, de l'assurance et banques jusqu'aux services publics et télécommunications. Elle permet aux équipes techniques et métier d'intégrer, interagir et innover pour des résultats tangibles à travers les différents départements, fonctions et localisations.



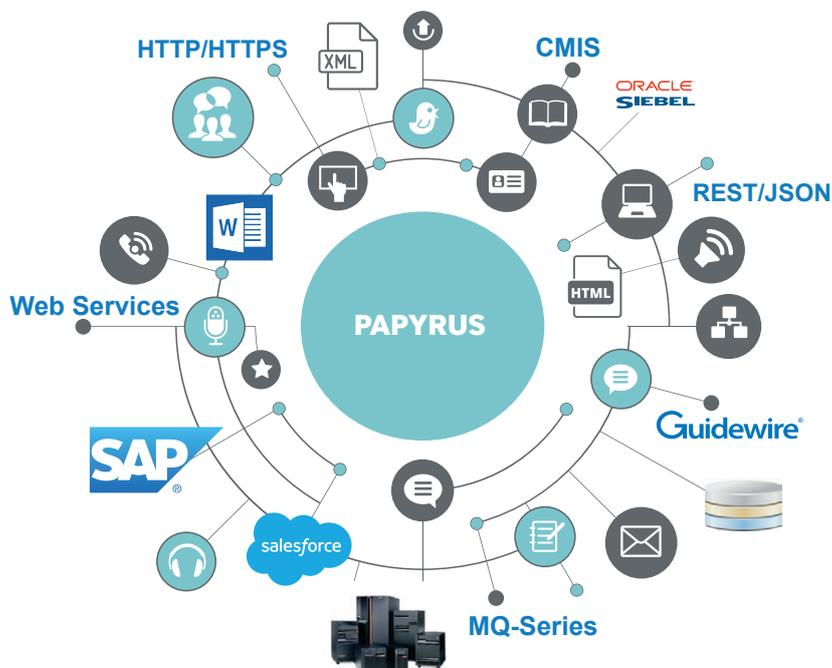
Grâce à ses fonctionnalités majeures dans le domaine du CCM, de l'ACM et de la capture intelligente, Papyrus est un logiciel de nouvelle génération – une plateforme d'application métier flexible, nativement conçue et intégrée pour assister efficacement les utilisateurs métier dans toute l'entreprise, que ce soit sur le bureau, le navigateur ou le mobile, en les reliant aux réseaux sociaux ou à travers le Cloud. Avec cette plateforme de gestion de la communication et des processus, les équipes métier peuvent choisir où apporter des améliorations, quels rôles assigner, comment optimiser – gagnant ainsi en compétences avec les outils pour créer, gérer et améliorer les applications métier tout en dépendant moins de l'IT.

## Intégration, interopérabilité et connectivité simplifiées

Les solutions de Case Management sont de plus en plus utilisées pour renforcer la productivité des employés, favoriser les prises de décisions, améliorer la conformité, faciliter la collaboration entre les différents acteurs, mieux coordonner les flux d'information et fournir un meilleur suivi des dossiers.

Un «cas» est un projet ou un service qui est «ouvert» et traité afin de résoudre une demande, un problème, une réclamation ou tout autre type d'activité avant d'être à nouveau «clôturé».

Les tâches typiques pour un ingénieur de la connaissance sont la planification stratégique et toutes les activités déclenchées par un événement qui demandent une communication rigoureuse, comme par exemple la conquête de nouveaux clients, la gestion de contrats, le traitement de réclamations, la gestion du cycle d'achat ou de vente ainsi que le travail juridique, le travail d'investigation et les enquêtes sur les fraudes.



### Qui est concerné ?

- Les DSI et les leaders métier
- Les professionnels de l'architecture d'entreprise
- Les responsables de l'innovation technologique
- Les analystes et les architectes métier

- Les professionnels des documents métier
- Les experts en gestion de la communication
- Les responsables du contenu et des processus

## 9.00 Keynote : Intelligence Artificielle - Tendances et applications réelles



Après le Big Data, la tendance est à présent à l'intelligence artificielle. Oui il existe des systèmes de machine learning offrant de puissantes capacités qui peuvent dans certains cas dépasser celles des êtres humains, seulement l'apprentissage automatique ou statistique a des limitations et un véritable système cognitif se trouve encore dans une galaxie bien lointaine. Concrètement, le machine learning qui prend en charge l'apprentissage approfondi et l'amélioration continue est mis en œuvre dans la plateforme Papyrus depuis plus de 5 ans sous le nom d'UTA (User Trained Agent). Max J Pucher, montrera ce qui se cache derrière ce concept en vogue.



## 10.00 Digital business en temps réel



Conquête, service et fidélisation des clients dans un monde omnicanal. Autonomisation des métiers pour fournir et maintenir des formulaires avec assistants, des règles de validation, des modèles de processus et de documents.



- Interaction front end en ligne via le Web, les réseaux sociaux et le mobile
- Offres sur mesure, achats, paiements, réclamations et demandes diverses en ligne
- Connexion en toute transparence avec le back office et les applications métier existantes
- Processus en temps réel et signature électronique
- Communications omnicanal bouclées à travers tous les départements et canaux de communication
- Travail collaboratif intégré pour les utilisateurs back office (case management)

## 10.30 Pause-café et réseautage

## 11.00 Une stratégie documentaire numérique avec l'impression en option



Vos clients recouvrent différents groupes d'âges avec chacun des préférences quant au choix des canaux de communication pour prendre contact. La meilleure solution pour améliorer l'expérience client est de gérer à la fois les envois papier et numérique via une seule plateforme.



- Conception par les métiers de documents cross canal intelligents pour l'impression et l'envoi électronique
- Création orientée processus de documents avec l'assistant de document (Wizard)
- Intégration des données SOA avec les applications existantes facilitée
- Migration depuis Word grâce au convertisseur Papyrus Word Converter
- Envoi direct vers différents canaux de communication et retour sur le statut des envois

## 11.30 Automatiser et numériser les canaux de communication entrants



Atteindre une efficacité accrue avec précision et réduire l'intervention humaine en formant la machine.



- Emails, documents scannés, PDFs, messages Web, fax, réseaux sociaux et mobile
- Reconnaissance et extraction des données intelligentes basées sur les événements, validation et archivage
- Apprentissage automatique par l'exemple et selon les définitions de l'utilisateur
- Envoi selon des règles et processus définis vers les départements métier pour la gestion des cas
- Capture via mobile de factures, passeports et reçus de paiement
- Recherche et affichage du contenu dans les archives avec les index, le full text, la taxonomie et règles

## 12.00 L'Adaptive Case Management apporte des avantages significatifs



Découvrez la gamme complète, des processus rigides au processus dynamiques en passant par les processus totalement déstructurés guidés par des règles et le contenu entrant (scans, emails, PDF, contenu mobile).



- Accueil, recrutement, gestion du temps & des tâches de travail, gestion de leads
- Processus métier orientés objectifs et adaptatifs pour gérer les exceptions
- Amélioration de la qualité et de la rapidité dans le traitement d'un dossier par le service client
- Collaboration et partage du savoir
- Bureau, navigateur, mobile et cloud.

## 12.30 La construction d'applications métier est un véritable challenge



Les nouvelles opportunités pour faire évoluer votre entreprise avec la transformation digitale, exigent une grande rigueur dans la mise en place de nouvelles applications métier. Cette session démontrera un moyen rapide de mettre en place une application métier où l'interaction utilisateur, les processus, les règles, les informations et l'organisation sont complètement séparés.



- Une solution Framework prête à l'emploi sans codage
- Une architecture métier et la définition de flux de valeurs
- Langage métier (ontologie) permettant l'autonomisation des métiers
- Une plateforme métier numérique renforcée par ACM et le multicanal

13.00 Déjeuner

#### 14.00 La communication omnicanal doit s'intégrer parfaitement pour le numérique et l'impression



Pour l'entreprise, l'aptitude à utiliser indifféremment tous les canaux de communication disponibles (papier ou numérique) permet d'étendre les interactions avec ses clients. Apprenez comment tirer parti de vos précédents investissements en CCM (Customer Communications Management) pour évoluer vers plus d'interactions cohérentes et efficaces sur tous vos canaux de communication que ce soit en local ou dans le cloud.

- Une vue de votre client à 360°
- Interaction pour les communications entrantes et sortantes
- Traitement des états et événements pour le contrôle et le suivi sur tous les canaux
- Echanges cohérents sur portail Web, mobile, réseaux sociaux, par e-mail, tchat, fax ou impression
- Intégration des canaux en ligne avec le back office

#### 14.30 Mobile first : CRM - l'application mobile la plus recherchée



Les initiatives autour d'un environnement de travail mobile accélèrent le recours aux smartphones et tablettes. Les dirigeants veulent des applications CRM au creux de leur main d'après une étude d'ISD/IDC. Nos experts vous présenteront les meilleures pratiques avec le mobile ainsi que des success stories dans de nombreux secteurs d'activité.

- Que veut dire «Mobile first»?
- Quels segments métier en bénéficient le plus?
- Le Mobile back-end en tant que service
- Intégration avec les applications existantes et sécurité

15.00 Pause-café et réseautage

#### 15.30 Archivage des documents en temps réel



Les travailleurs de la connaissance ont besoin de toutes les informations à portée de main lors du traitement d'un cas. Le service client et les centres d'appels doivent retrouver, afficher, envoyer et éventuellement renvoyer des informations. L'accès aux documents par portail Web ou courrier électronique, nécessitent leur archivage à court terme pour contrôler, surveiller et avoir un retour sur leur réception.

- Différence entre archivage à court terme et à long terme
- Glisser-déposer ou numérisation directement dans Archive
- Indexation automatique pour la recherche full-text
- Archivage complet de tout le cas ; Annotation et commentaires
- Communication et envoi électroniques ; Prise en charge du mobile et Cloud

#### 16.30 Session de brainstorming



##### Échangez avec la direction et les architectes d'ISIS Papyrus :

- Transformez les objectifs de votre société en stratégie qui consolide ECM, CRM et BPM
- Optimisez en implémentant une plateforme de communication agile pour le futur
- Echangez sur les exigences d'une interface graphique utilisateur (GUI)
- Intégrez des communications entrantes et sortantes selon vos besoins

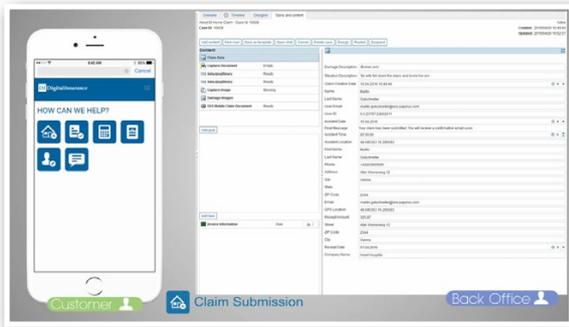


# Une expérience du monde réel

Chaque session inclut une démonstration en direct pour vous montrer les fonctionnalités de la plateforme Papyrus.



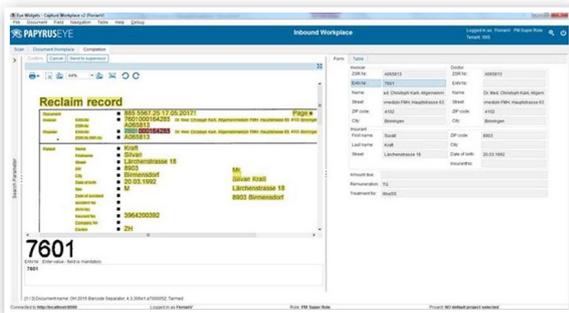
Intégration des canaux en ligne avec le back office



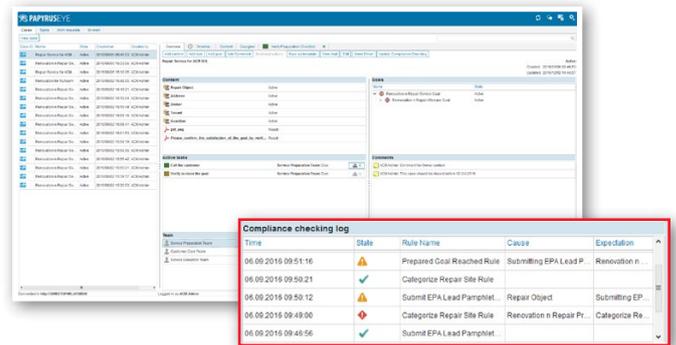
Documents responsive pour une vue optimale sur le terminal de votre choix



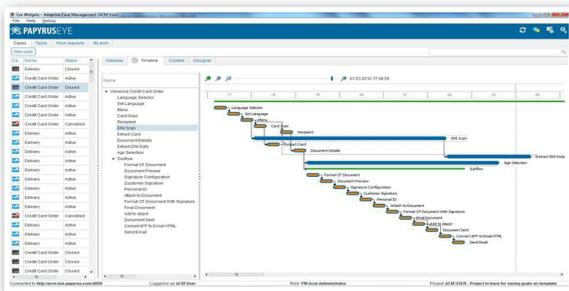
Capture des données avec l'UTA Papyrus – Machine formée par l'utilisateur



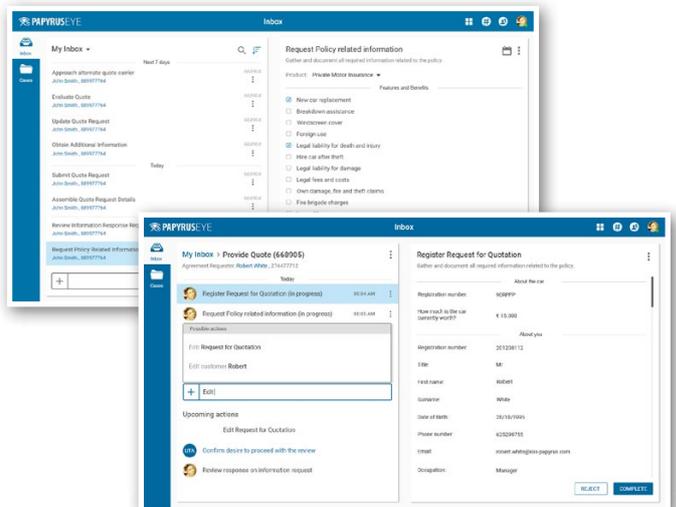
Gestion du risque et de la conformité



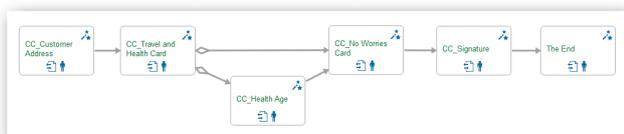
Contrôle et suivi – Des capacités de reporting puissantes



Création d'applications métier avec ACM



Gestion des versions et des changements disponible et paramétrable



A very good mix of interesting lectures, practical experience and networking. - Markus Bucher, CREDIT SUISSE



## Conférence Utilisateurs ISIS Papyrus 2017

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

### 7 juin - 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.

### 16 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*

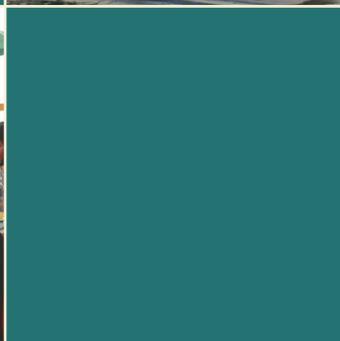
**ISIS Thot SL.**

Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid

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

# 2017 Stratégie & Conférence Utilisateurs

Paris, France - 7 juin  
Bruxelles, Belgique - 16 juin



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

**ISIS PYPYRUS**™