



ISIS PAPYRUS™ SOLUTIONS *Catalogue*



A PROPOS D'ISIS PYPYRUS

La plateforme **ISIS Papyrus** offre une solution intégrée pour la gestion de la communication client personnalisée et l'optimisation des processus métier dans tous secteurs d'activité (banque/finance, assurance/santé, industrie/énergie, télécoms, services publiques...) et ceci, dans le monde entier.

Architecture métier

L'architecture métier permet de relier le modèle métier et la stratégie d'entreprise d'une part et les fonctionnalités métier de l'entreprise d'autre part. La plateforme Papyrus permet de définir l'architecture d'entreprise pour aligner la stratégie de l'entreprise et son exécution. En utilisant des termes métier comme langage de processus, l'utilisateur métier a alors la possibilité de décrire le processus sémantiquement.

Avantages pour l'entreprise

La gestion totalement intégrée du contenu, la puissance du portail et les capacités de collaboration permettent un déploiement rapide et facilitent la maintenance des postes de travail, ainsi que des applications Web ou mobile. Cette intégration accélère la définition des processus métier et améliore la productivité des employés, simplifie la chaîne de production, renforce la conformité réglementaire et améliore rapidement les performances de l'entreprise.

Correspondance métier interactive dans le front-office

La nouvelle IHM conviviale Papyrus EYE/Widget offre la possibilité aux utilisateurs métier d'améliorer le service à la clientèle et d'assurer la qualité sans codage supplémentaire. La technologie Papyrus EYE/Widget permet d'éviter les temps supplémentaires, les besoins en ressources et les dépenses pour la programmation d'applications utilisateur version Web. Les chargés de compte qui répondent aux clients devant leur navigateur peuvent choisir les mêmes modèles et les caractéristiques d'édition de texte, activer/désactiver des blocs de texte et envoyer le document pour approbation. Papyrus permet aux gens métier de créer et de gérer du contenu, des modèles et des documents pour la production de documents en ligne ou en batch, ainsi que des documents en mode édition interactive, des rapports, des contrats et toute la correspondance.

Une société - Une voix

Sans une plateforme commune qui prend en charge la gestion de tous les types de documents, les entreprises se trouvent confrontées à un environnement nécessitant des opérations manuelles, propice aux erreurs et non productif. La plateforme Papyrus offre une gestion centralisée du déploiement des ressources, ainsi que de l'administration des données et des définitions pour tous les types de documents métier et tous les utilisateurs. Ainsi, toute la correspondance envoyée respecte strictement la présentation et l'identité de l'entreprise. En outre, les blocs de construction de document sont définis une fois pour toutes pour une réutilisation dans de multiples types de documents.

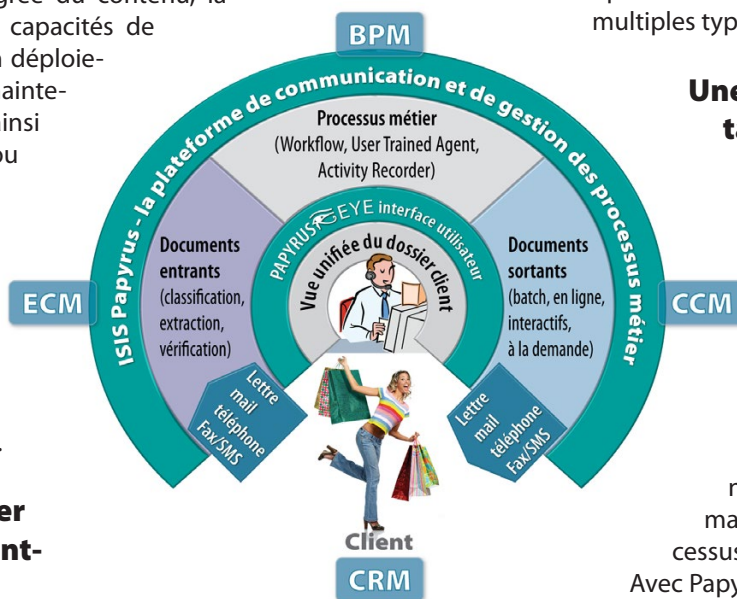
Une solution mobile, tablette et réseaux sociaux

Un défi a émergé de la technologie mobile : les documents métier sont envoyés sur iPhone, Android ou tablettes, la saisie des données via des formulaires électroniques sur mobile et l'extraction de données d'une photo sont des demandes courantes dans les processus de vente et de maintenance.

Avec Papyrus, tous les documents et formulaires électroniques peuvent être envoyés avec la même qualité sur un appareil mobile et sur le navigateur multiplateforme sans aucun besoin de codage JavaScript. Un adaptateur permet d'intégrer pleinement les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn...) dans le processus de communication.

Envoi multicanal

Sûrs, rapides, confidentiels, traçables et juridiquement conformes : ce sont les avantages que vous apportent les envois électroniques avec Papyrus. En plus de fournir des documents métier en format PDF et HTML via e-mail et via un navigateur Web pour le client, Papyrus peut également envoyer le même document dans une qualité parfaite à tous les appareils mobiles et s'assurer que l'impression reste toujours en option.



SOLUTIONS PAPYRUS SELECTIONNEES

Union Investment

BANQUE/FINANCE (Europe de l'Ouest) **Pages 4-5**

Cyprus Telecom CYTA

TELECOM/SERVICES PUBLICS (Sud de l'Europe) **Pages 6-7**

NFU Mutuelle

ASSURANCE (Nord de l'Europe) **Pages 8-9**

BNP Paribas (Suisse) SA

BANQUE/FINANCE (Europe Centrale) **Pages 10-11**

Raiffeisen Group Austria

BANQUE/FINANCE (Europe Centrale) **Pages 12-13**

RheinLand Insurance Group

ASSURANCE (Europe de l'Ouest) **Pages 14-15**

Chinatrust Commercial Bank

BANQUE/FINANCE (Asie) **Pages 16-17**

Gebühren Info Service GmbH (GIS)

SERVICES PUBLICS (Europe Centrale) **Pages 18-19**

National Savings and Investments (NS&I)

BANQUE/FINANCE (Europe de l'Ouest) **Pages 20-21**

Paneon

SERVICES (Europe Centrale) **Pages 22-23**

Optimisez vos campagnes marketing avec les Messages Ciblés

Une meilleure gestion de vos envois multicanal améliore vos opportunités de revenus

La société

Le groupe Union Investment (Union Asset Management Holding AG), basé à Francfort/Main, Allemagne, a été fondé en 1956. Il est aujourd'hui l'un des principaux gestionnaires d'investissements européens ouverts aux investisseurs privés et institutionnels. Union Investment propose un large choix de solutions d'investissements : actions, titres à revenu fixe, marché monétaire, placements alternatifs et fonds structurés quantitatifs. Avec plus de 2400 employés et 1100 agences, la société est devenue un gestionnaire d'actifs international de premier plan.

Le challenge

Le premier objectif étant de fournir des relevés d'investissements simples, lisibles et compréhensibles, le département marketing d'Union Investment souhaitait une solution de gestion des campagnes lui permettant d'influencer directement le contenu et les conditions de messages ciblés pouvant être placés régulièrement, selon un calendrier précis, dans les relevés déjà produits par la Plateforme Papyrus.

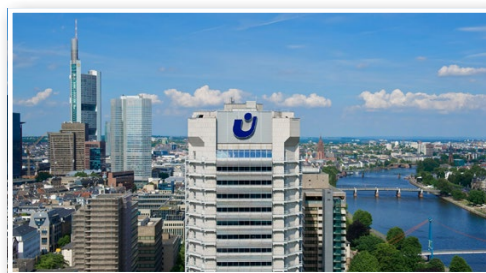
Afin de répondre aux préférences de canal de communication des clients et aux exigences de conformité réglementaire, le département marketing a défini 3 types de messages à placer automatiquement dans les relevés en fonction de conditions variables :

- Les pièces jointes fixes, comme les conditions générales.
- Les pièces jointes dynamiques comme des formulaires pré-remplis.
- Les inserts/encarts physiques, pré-imprimés, gérés par OMR/code-barres

Avec Papyrus WebRepository et Papyrus DocEXEC déjà en place chez Union Investment, la société avait besoin à présent d'une solide interface pour gérer (IT) et générer les documents (métier) avec Papyrus Designer standard - en introduisant des messages marketing - afin de faciliter ultérieurement l'implémentation de la solution complète Papyrus Business Correspondence.

Leurs exigences en termes de messages ciblés incluaient :

- La gestion des campagnes permettant un placement variable des messages.
- Un modèle de document flexible pouvant supporter des messages variables et conditionnels.
- Une gestion des versions, une validation et une révision/approbation du contenu (messages) pour le marketing.
- Un dimensionnement relatif des messages pour qu'ils «s'adaptent» à la place disponible.
- Une sélection du message en fonction du stock disponible, du poids et de la taille des inserts/encarts (envoi postal).
- Un rapport d'évaluation de l'impact - portée du message sélectionné.
- Un suivi de la campagne - nombre de destinataires ciblés par le message, les pièces jointes envoyées, les clics (client/document).



Groupe Union Investment, Francfort/Main

Les objectifs

- Flexibilité de l'emplacement du message ciblé
- Production/gestion des envois multicanal rationalisées
- Réduction des modèles de documents en utilisant des variables conditionnelles
- Contrôles par les utilisateurs métiers/marketing du contenu des messages & campagnes
- Développement rapide & maintenance simple des applications documentaires

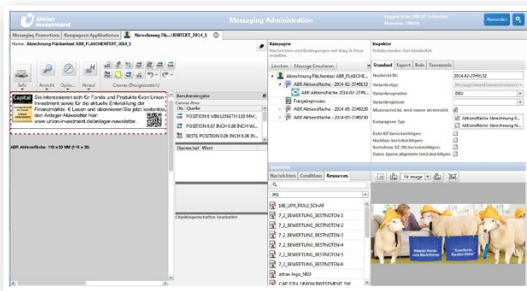
Les besoins fonctionnels

- Formatage automatique des documents par Papyrus Designer
- Conditions sur les variables pour la sélection du contenu et de l'emplacement
- Optimisation de la sélection des inserts pour les relevés
- Dimensionnement pour qu'ils «s'adaptent» à la place disponible
- Stockage /Archivage électronique
- Garantie de la conformité à la réglementation

La solution

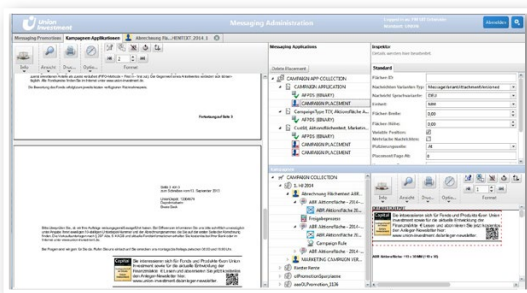
Union Investment a choisi ISIS Papyrus pour ses fonctionnalités autour de la transpromo, de la gestion des documents sortants et de l'envoi multicanal, dans le but d'optimiser la flexibilité des messages, le contrôle sur les documents, le reporting avec :

- Une expérience éprouvée dans la conception, le formatage et la génération de document
- L'étendue des capacités de Papyrus pour la gestion des documents de bout en bout : la conception WYSIWYG, la gestion des changements, l'automatisation du workflow et l'envoi multicanal.
- La possibilité d'évolution vers une solution Business Correspondence totalement intégrée et multicanal

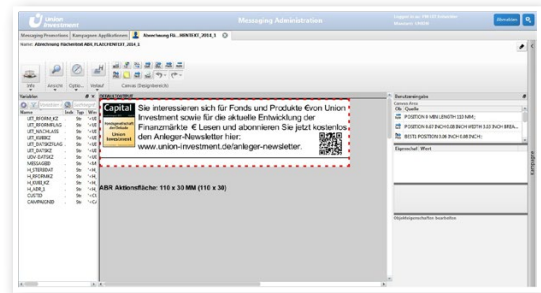


Conditions et contenu des messages conçus par les utilisateurs métiers

Après un modeste ajout de produits Papyrus, une formation des utilisateurs sélectionnés et l'appui d'experts pour implémenter Papyrus Targeted Messaging Framework, la nouvelle solution permet au département marketing de gérer le contenu de ses campagnes de façon stratégique et planifiée mais également de maintenir un flux constant de nouveaux produits potentiels pour chacun de ses clients (produits nouveaux ou additionnels) grâce à un ciblage très précis et spécifique.



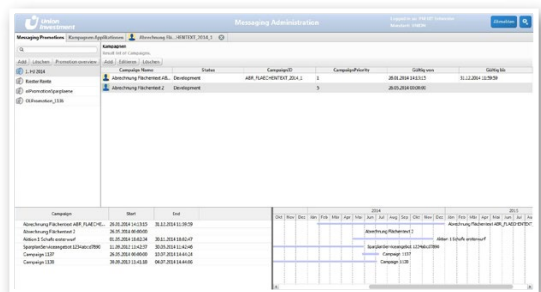
Simulation de message pour vérifier le rendu visuel du document



Conception de message par «drag-and-drop» des ressources et utilisation de variables dans les textes

Le département marketing bénéficie à présent des nombreux avantages de la plateforme innovante Papyrus.

- Influence directe et immédiate sur les documents clients et leur visualisation.
- Soutien dans les ventes incitatives de nouveaux produits ou produits complémentaires, en fonction des disponibilités et de la pertinence.
- Cycle complet de révision & approbation par le marketing pour les composants réutilisables, les pièces jointes et les inserts.
- Ciblage segmenté pour distinguer les clients trouvés en interne et ceux trouvés via des partenaires.
- Efficacité dans la gestion des ressources pour tout ce qui concerne les inserts.
- Réduction des coûts postaux en couplant l'envoi de documents réglementaires obligatoires avec les relevés standards.



Vue d'ensemble de la planification de la campagne et des échéances.

La solution Targeted Messaging du groupe Union Investment gère les documents DocEXEC/Designer standards mais également les différents formats d'envoi, peu importe le canal de diffusion : e-mail, SMS ou tout autre type de format nécessaire. Et la plateforme est opérationnelle pour utiliser Papyrus Business Correspondence dès que l'équipe projet en charge sera prête.

Les modules Papyrus chez Union Investment

- Papyrus Designer
- Papyrus DocEXEC avec PostProcessing/PrintPool
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Server/E-mail, PCL
- Papyrus Client/Desktop

En résumé

- **Société** : Union Investment (Finance)
- **Le challenge** : Campagne marketing multicanal utilisant les relevés clients
- **Objectifs** : Meilleur suivi, flexibilité des messages, envois multicanal, gestion des campagnes
- **Intégration** : Synchronisation des données de l'entrepôt
- **Solution** : Targeted Messaging Framework, Campaign Management

Moderniser les opérations et l'expérience client grâce à l'envoi multicanal de documents

Investir dans le numérique pour gérer le service clientèle renforce la satisfaction, les normes de conformité, le leadership dans un marché concurrentiel à forte croissance

La société

Cyta est une organisation semi-gouvernementale considérée comme le principal fournisseur de services à Chypre en matière de communications électroniques intégrées. Cyta fournit, maintient et développe un service de télécommunications national et international par satellite et par fibre optique sous-marine. Elle offre un large choix de services et d'équipements pour transmettre la voix et les données sur téléphone fixe ou mobile. Cyta est la première société cypriste distinguée pour son modèle d'excellence par l'EFQM (European Foundation for Quality Management) et aussi l'organisation publique la plus importante certifiée ISO 9001:2000.

Le challenge

Client Papyrus depuis 2006, Cyta investit stratégiquement dans la technologie de pointe, l'amélioration de son service client et la prestation de services modernes inspirés par la convergence des télécommunications, de l'informatique et du multimédia.

Une part importante de cette politique d'amélioration est la mise en place complète d'une communication client électronique afin d'assurer la satisfaction de ses clients, d'être à l'écoute de leurs préférences, mais également de réduire les coûts avec moins de papier et d'impressions.

Avec environ 800.000 factures chaque mois, Cyta a non seulement de gros volumes de documents à produire et envoyer, mais aussi plus de 50 millions de factures archivées qui doivent rester accessibles par le service clientèle ou directement sur son site par le client, et ceci pendant une durée légale de 12 ans.

Les objectifs

- Créer une expérience client numérique
- Améliorer l'expérience et l'interface utilisateur
- Assurer une communication électronique sécurisée
- Minimiser l'impact et le besoin de formation pour les utilisateurs
- Réduire les tâches d'administration et le support aux utilisateurs
- Améliorer la fiabilité et l'évolutivité du système
- Optimiser le traitement et la production de documents

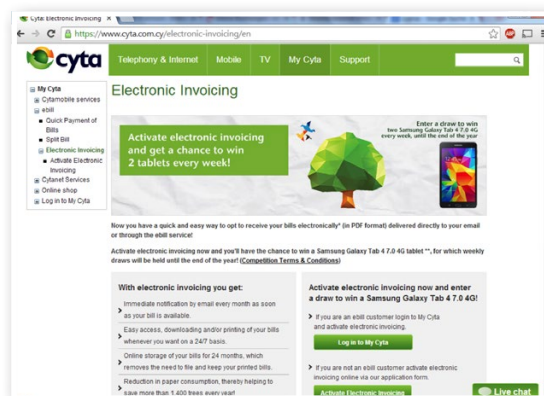
La solution

L'utilisation renforcée de la Plateforme Papyrus, bénéficiant d'un grand potentiel dans la gestion de documents et l'envoi multicanal, a permis à Cyta de tirer parti de son investissement et du savoir-faire existants.

Le nouveau programme de facturation électronique de Cyta offre donc à ses clients :

- Un avis de facturation mensuel par envoi immédiat d'e-mail
- L'accès 24h24/ 7j/7 avec option de téléchargement ou d'impression
- L'archivage des factures en ligne pendant 24 mois

A présent, Cyta exploite pleinement les capacités d'impression, d'envoi électronique et d'archivage de la solution Papyrus, ce qui lui a permis d'améliorer et d'optimiser son expérience client, mais aussi de bénéficier de nombreux avantages opérationnels pour ses équipes qui comptent plus de 500 utilisateurs métier.



Les besoins fonctionnels

- Réutiliser les modèles et blocs de texte existants
- Revoir la conception des documents pour l'envoi multicanal
- Convertir des AFP & générer des PDF
- Mettre en place une connexion Web sécurisée
- Importer les 50 millions de factures présentes dans les archives
- Gérer la conservation des documents
- Créer une interface avec le mainframe pour la génération et la sortie de documents

Cyta a étendu la solution Papyrus d'impression et d'archivage de factures avec les envois et la communication électroniques simplement en ajoutant quelques composants performants:

- **WebRepository** pour gérer la couleur, la conception, la production et l'envoi multicanal de documents
- **Papyrus Typemanager** pour faciliter l'import de données et de documents à partir de Microsoft SQL server
- **Papyrus Server (E-mail and IPDS)** pour l'envoi électronique et l'impression de gros volumes
- **Papyrus Adapters (LDAP and SOAP)** pour l'authentification de l'utilisateur et récupération de la facture

Une expérience client améliorée

Des documents de haute qualité sont maintenant envoyés sur le canal de préférence du client avec un accès aisé - via email, portail Web ou papier - avec de la couleur, des graphiques et des liens URL, des messages et des données clairs et pertinents pour inciter à une communication interactive. Cyta propose même une récompense pour les clients qui choisissent l'envoi électronique dans l'optique d'une relation gagnant-gagnant.

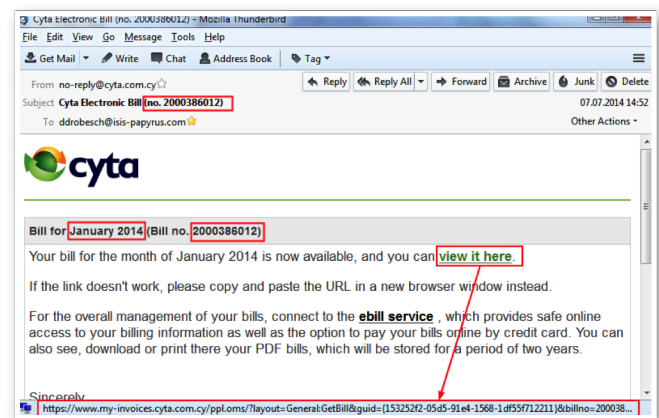
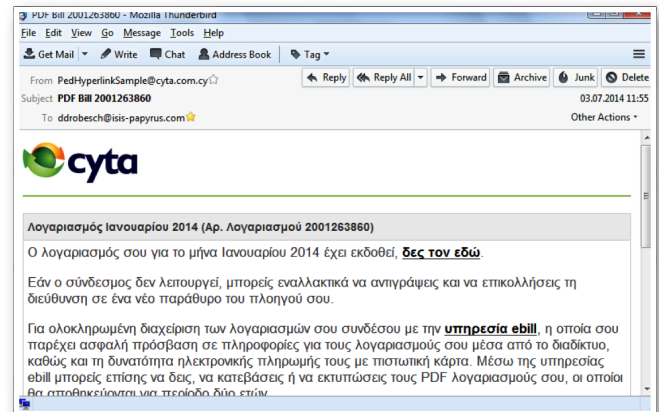
Des opérations client plus efficaces

Non seulement cette nouvelle façon de concevoir et d'envoyer des documents assure un meilleur retour et une plus grande satisfaction des clients, mais cela accélère la réception du règlement, car les factures arrivent plus vite.

Les documents avec un meilleur contenu et de qualité supérieure sont mieux perçus et compris par les clients et permettent des échanges plus efficaces avec eux. Intégrer de la couleur aux documents électroniques ne représente aucun coût supplémentaire et les dépenses sont réduites grâce à la diminution des envois papier. Cyta peut ainsi rester à la pointe de l'innovation, car la solution déjà en place s'intègre avec d'autres applications, ce qui accélère l'évolution et les améliorations.

Les modules Papyrus chez Cyta

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server E-mail/SMTF
- Papyrus Server/IPDS
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP



Optimiser l'expérience numérique client

Cyta prévoit d'implémenter prochainement Papyrus Targeted Messaging pour ses campagnes marketing saisonnières et Correspondence Framework pour renforcer les départements métier qui pourront concevoir eux-mêmes les modèles et les courriers avec les blocs de texte réutilisables. Ces solutions supplémentaires sont exécutées avec Papyrus WebRepository (Référentiel) et utilisent les solutions Papyrus déjà en place grâce à de simples extensions de la configuration actuelle.

En résumé

- **Société :** Cyta (Télécommunications/Secteur Public)
- **Le challenge :** Améliorer la communication client grâce à l'envoi électronique
- **Objectifs :** Envoi électronique de documents, utilisation de la technologie existante, conception de documents haute qualité, archivage de gros volumes
- **Migration :** DFA extensions, InfoPrint Manager, Microsoft SQL, Papyrus 7.1, LDAP, SOAP, E-mail, IPDS
- **Solution :** eDelivery, ADF

Gestion de la qualité des relevés clients en incluant objectifs, rôles et suivis

NFU Vie standardise et rationalise les processus pour en augmenter la précision, l'efficacité, la conformité et la visibilité

La société

Fondée en 1910, NFU Mutuelle est détenue par ses assurés et non par des actionnaires. Elle gère plus de 14 milliards de livres d'actifs et réalise un chiffre d'affaires en 2012 de 1,6 milliard de livres. La gamme de produits va des investissements aux fonds de pensions, en passant par l'assurance vie et la gestion de risques. Cela représente plus de 300 succursales pour assurer un service auprès de plus de 900 000 clients.

Le challenge

NFU Mutuelle est un client actif depuis plus de 20 ans et utilise Papyrus pour l'envoi de 100 000 relevés par an, soit la production de 15 000 documents sur 900 imprimantes multifonctions pour les 2000 utilisateurs des 300 bureaux et des 13 centres de service régionaux (Angleterre, Pays de Galles, Irlande du Nord et Ecosse).

La division des produits Vie a décidé de s'attaquer au problème des erreurs d'exactitude dans les données qui limite la productivité de la société et réduit la qualité du service client. C'était donc l'opportunité de mettre à jour leurs systèmes en place pour les remplacer par les dernières technologies Papyrus en matière de gestion de changements.

Ainsi, NFU a réalisé que 15% des relevés nécessitaient une intervention manuelle avec l'utilisation de modèles ce qui conduisait à des erreurs et une qualité moindre. Ces problèmes ajoutés à des soucis informatiques créaient un écart de 3 mois entre l'impression et l'envoi des relevés. Chaque type de relevé suivait un workflow différent ce qui représentait un risque d'erreur important.

Les utilisateurs finaux avaient besoin d'un système qui préserve la flexibilité des processus manuels, tout en permettant l'édition des données dans les autres systèmes et en offrant la possibilité de pré-visualiser le document avant l'impression et l'envoi.



NFU Mutual,
Stratford-upon-Avon, UK

Les objectifs

- Améliorer le débit, le rendu et la qualité
- Réduire le besoin en main d'œuvre
- Consolider l'infrastructure
- Éliminer les processus manuels et la validation papier
- Produire dans les temps avec suivi des relevés
- Permettre l'impression externalisée

Spécifications fonctionnelles

- Intégration avec les systèmes back-end
- Gestion du changement avec un workflow basé sur les tâches (ACM)
- Migration et réutilisation des blocs de textes et des modèles
- Vue consolidée des changements dans les documents/modèles
- Suivi et contrôle des documents

La solution

Un scoping et un POC ont été réalisés en collaboration avec ISIS Papyrus. C'est ce qui a permis à NFU Mutuelle de décider d'implémenter la solution Papyrus ACM pour des relevés et des contrôles proactifs. Cela a permis d'obtenir une gestion de changement orientée objectifs, tout en conservant qualité et flexibilité.

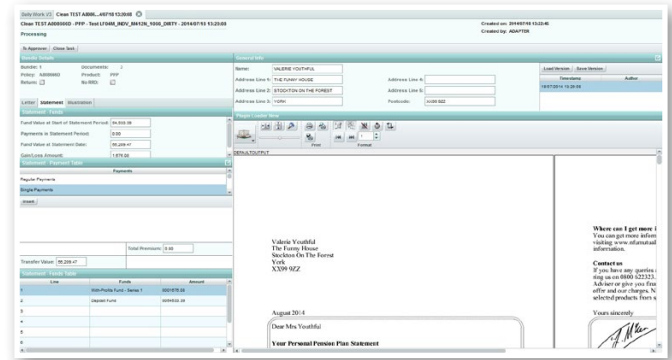
Après un nettoyage du système informatique, l'implémentation a été accélérée grâce à ACM et NFU n'a eu besoin que de 20 jours de conseil ISIS et de 80 jours/homme de l'équipe en charge des impressions pour adresser les 4 points clés suivants :

- **Workflow** pour définir le traitement des tâches ainsi que les différentes étapes depuis le déclenchement jusqu'à l'achèvement
- **ACM** pour définir les objectifs des tâches, les responsables de la tâche, les devoirs et les rôles de chacun, tout en conservant de la flexibilité pour améliorer/ajuster le traitement si besoin
- **Sécurité** avec un protocole LDAP transparent pour l'utilisateur final
- **Audit** pour permettre aux métiers de contrôler et de reporter des changements dans les modèles, documents et processus.

Enfin, 6 différents processus ont été regroupés en un seul, grâce à ACM qui permet de prendre l'action la plus appropriée pour atteindre l'objectif final : imprimer un document validé. L'évolution du traitement manuel en traitement automatisé permet aux utilisateurs finaux de se concentrer sur la qualité du document. Ainsi :

- Les fichiers de données sont séparés automatiquement
- Les utilisateurs peuvent approuver un échantillon de documents de bonne qualité
- Les utilisateurs peuvent éditer, contrôler et corriger des documents de qualité médiocre
- Les superviseurs peuvent tout contrôler via un tableau de bord

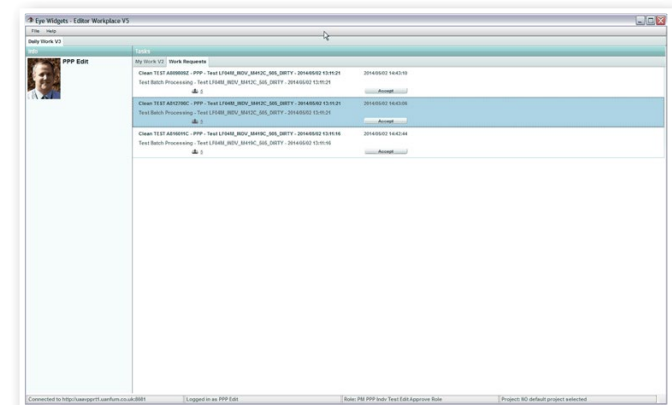
La solution actuelle pour les relevés et les contrôles proactifs permet à l'équipe métier de NFU Mutuelle de gagner du temps pour corriger les documents et ainsi de passer plus de temps à se focaliser sur la qualité des documents, l'atteinte des objectifs, l'amélioration des performances et des processus, tout en ayant la possibilité de suivre et contrôler les relevés individuellement.



Interface d'édition des courriers

En plus des économies immédiates dans la productivité (gain d'une demi-journée), Papyrus a permis à NFU de bénéficier de nombreux avantages pour les contrôles, les opérations, la régulation, la conformité, la gestion d'informations et l'optimisation des processus, incluant :

- Un workflow simplifié pour le traitement des relevés de qualité médiocre
- Des modèles pour aider à la résolution de problèmes
- Un équilibrage des charges centralisé
- Une réduction du coût des employés
- Une réduction des risques de non conformité
- Un service client amélioré
- Une meilleure visibilité pour les KPI et la maîtrise des performances



Liste des tâches de Rédaction à effectuer

Produits Papyrus chez NFU Mutuelle

- Papyrus Designer Package
- Papyrus Client/ext
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapters: LDAP, File
- Papyrus Server

En résumé

- **Société** : NFU Mutuelle (Assurance)
- **Le challenge** : Améliorer la gestion des relevés clients
- **Objectifs recherchés** : Améliorer la précision et la qualité - Optimiser les ressources - Réduire les processus manuels
- **Migration/Integration** : Win2008 Server, Win7 desktop, Internet Explorer 8, Google Chrome
- **Solution Framework(s)** : ACM, Correspondence

Créer une collaboration entre les différents services pour une communication client unifiée

Un nouveau workflow et une meilleure intégration unifient l'envoi multicanal en masse de documents multilingues.

La société

BNP Paribas S.A. (Suisse) fait partie des plus grandes banques étrangères de Suisse. Avec une présence dans 75 pays et plus de 180 000 employés dont 140 000 en Europe, BNP Paribas est fortement reconnu dans deux activités : services & banque de détail (au niveau national et international) et banque institutionnelle et d'entreprises. En Europe, BNP Paribas Personal Finance est le leader dans le crédit à la consommation. BNP Paribas développe également son modèle intégré de banque de détail à travers la Méditerranée, l'Europe de l'Est et l'Ouest des Etats-Unis.

Le challenge

Pour BNP Paribas, la création d'un mailing de masse était devenue totalement inefficace et bien trop dépendante d'un nombre limité de ressources du département IT. Parfois, cela pouvait prendre plusieurs mois pour finaliser un mailing de masse alors qu'en même temps toutes les demandes de mailing s'accumulaient à l'IT sur 1 ou 2 ressources. Qui plus est, les échanges entre le métier et l'IT donnaient lieu à de multiples allers-retours par email très chronophages.

De plus, comme chaque mailing de masse était traité comme une nouvelle création ne s'appuyant sur aucun modèle prédéfini, la charte graphique n'était pas respectée. Il pouvait également arriver que le même mailing de masse puisse être légèrement différent selon la langue du destinataire du courrier. Ainsi, chaque langue était traitée dans des spools séparés, et les pièces jointes traitées manuellement au lieu d'être intégrées en PDF directement dans le spool puisque toutes ses fonctionnalités n'existaient pas dans une solution globale intégrée.

Les équipes métier devaient gérer le fond et la forme, mais également communiquer et répartir les tâches pour l'IT. Améliorer la gestion des différentes versions par langue et l'envoi sur plusieurs canaux de restitution étaient aussi une priorité afin de garantir une meilleure cohésion et un meilleur timing pour l'envoi aux clients.

La solution

BNP Paribas utilise Papyrus depuis 2006 pour la gestion de fortune dans la banque privée, et spécialement la plateforme CCM de Papyrus pour la France, la Suisse, le Luxembourg et Singapour.

Pour permettre la génération de 5 à 10 nouveaux mailing mensuels pour un volume de 1 000 à 36 000 courriers chacun, la nouvelle solution prendra en charge la conception, le déploiement et la génération de tous les mailings de masse de BNPP Swiss Wealth Management, BNP Paribas CIB et BNP Paribas Monaco Wealth Management. La solution s'intégrera de manière transparente avec l'environnement batch existant. Aujourd'hui, les équipes métier sont satisfaites de pouvoir concevoir leurs mailing de masse facilement, rapidement et indépendamment tout en respectant la charte graphique BNPP grâce aux modèles de courrier prédéfinis.

- BNPP Monaco Wealth Management crée des mailings de masse et les déploie vers la production sans avoir à relayer à l'IT à Genève.
- BNPP Suisse Banque Privée pour la gestion de fortune produit les mailings de masse dans les délais demandés.
- BNPP CIB conçoit ses propres mailings de masse.

A présent, Papyrus est utilisé pour la conception et la génération des documents pour toutes les communications métier de la banque de Genève, toutes les business units avec leur langage (Genève, Monaco, Londres, Jersey, Madrid, Miami, Bahreïn), ainsi que pour la banque d'investissement CIB.

Les objectifs

- Permettre au métier de concevoir et gérer les mailings
- Envoyer sur le canal de préférence du client
- Améliorer l'efficacité et le temps de traitement des courriers
- Apporter de la flexibilité pour le contenu tout en conservant cohérence et conformité

Spécifications fonctionnelles

- Générer des mailings en plusieurs langues
- Permettre la gestion de la restitution multicanal
- Intégrer le mailing de masse à l'environnement de batch existant
- Permettre l'utilisation des données client venant de l'AS400 pour la conception du mailing

Supprimer le goulot d'étranglement IT



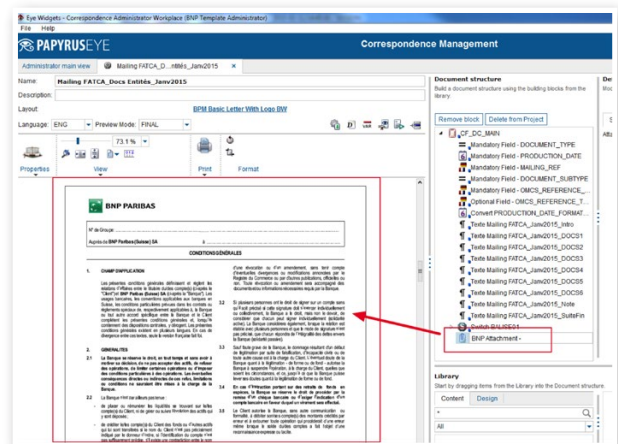
BNP PARIBAS

Le contenu des mailings de masse de BNP Paribas est maintenant géré en étroite collaboration par 2 équipes :

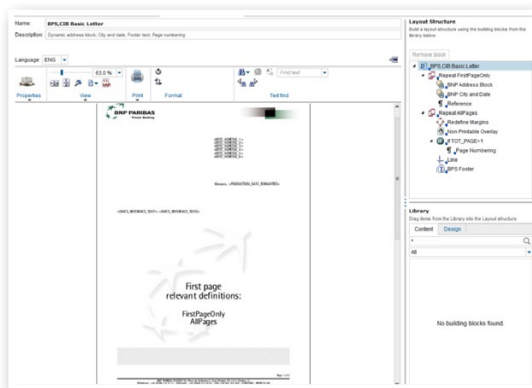
- **L'IT - pour la mise en page** contenant l'entête et le pied de page de la société, le contenu et les données d'adresses standard, une logique métier plus sophistiquée.
- **Le métier - pour le corps du message** contenant le message spécifique pour le mailing et l'articulation des paragraphes.

Une bibliothèque de fonds de page et modèles de courrier prêts à l'emploi est préparée par l'IT à l'attention des utilisateurs métier pour la conception des mailings. Dans un seul mailing, le métier peut gérer toutes les langues et canaux de restitution grâce à l'utilisation de variables qui permettent de positionner et articuler l'ensemble du contenu.

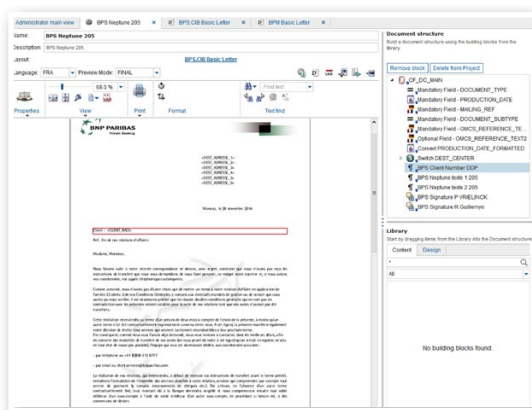
Durant la composition des courriers, la langue et le canal de restitution sont automatiquement sélectionnés à partir des données spécifiques du client pour chaque lettre.



Pièces jointes visibles durant la conception et la simulation



Exemple de fond de page - Créé et géré par l'IT



Exemple de contenu - Conçu par un utilisateur BNP

Avantages du Workflow

Grâce au WebRepository de Papyrus et aux capacités de son moteur de workflow intégré, BNP Paribas gère la production de milliers de documents pour la communication avec ses clients toute en parfaite conformité avec les standards de la compagnie, de l'industrie et de la réglementation financière générale.

En utilisant le fond géré par le métier et la forme par l'IT, Papyrus compose des milliers de lettres et autres documents comme des avis, relevés de compte, notifications, etc. L'ensemble de ces documents est temporairement stocké au fil de l'eau dans un printpool Oracle auquel s'ajoutent chaque nuit des milliers d'autres documents générés automatiquement par les batch de nuit. L'ensemble est regroupé et classé lors de la restitution déclenchée automatiquement chaque nuit. Au cours de celle-ci, une dernière étape de composition permet de rajouter des OMR, des codes-barres et autres signes pour la gestion de l'impression et la mise sous plis qui se fait également dans les locaux de la BNPP. En parallèle, une copie de chaque document en PDF est envoyée au système d'archivage, pour l'e-banking ou directement pour les emails ou fax vers le client.

Pour les Agences hors de Genève, l'impression est gérée sur des imprimantes locales plus modestes au format PCL converti depuis l'AFP grâce à un module Papyrus serveur AFP-to-PCL totalement intégré dans les workflows. En 2013, une extension des workflows a été implémentée afin de permettre l'ajout de pièces jointes par conversion des PDF en AFP.

Papyrus Products chez BNP Paribas (Suisse)

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC/PDF
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server E-mail/SMT, IPDS, PDF-In, PCL
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP

En résumé

- **Société** : BNP Paribas SA (Suisse) (Banque/Finance)
- **Le challenge** : Collaboration pour le mailing de masse
- **Objectifs** : Création d'un workflow, permettre une sortie multicanal, améliorer la flexibilité et la consistance du contenu
- **Intégration** : Papyrus 7.1, Oracle database, LDAP, SOAP
- **Solution Framework(s)** : Papyrus Correspondence Framework & Output Management Framework

Capture intelligente des paiements réalisés via iPhone

Intégrer les services bancaires sur le mobile rapidement, efficacement et en toute sécurité

La société

Le Groupe Raiffeisen est le plus grand groupe bancaire en Autriche, avec 513 banques coopératives locales indépendantes, 1682 succursales, 8 sièges régionaux.

La banque coopérative d'Autriche Raiffeisen AG (RZB) est l'institution centrale du réseau bancaire le plus dense du pays et la maison mère de la banque internationale Raiffeisen (RBI). Environ 2,8 millions d'Autrichiens sont membres d'une banque coopérative Raiffeisen, et plus de 40% des Autrichiens sont des clients Raiffeisen.

Le challenge

Pour traiter les ordres de paiement en Europe centrale, les clients bancaires doivent se rendre à une succursale de la banque pour soumettre physiquement le bordereau de transfert, ou entrer toutes les données de transaction dans leur application bancaire en ligne - ce qui est encore plus laborieux aujourd'hui avec l'IBAN à 20 chiffres ou plus.

Pour faciliter la vie de ses clients, Raiffeisen a décidé de mettre en œuvre une technologie de pointe capable de supporter une application de numérisation à travers un mobile pour capturer et traiter convenablement les paiements via l'iPhone.

La solution

En utilisant Papyrus Capture, Raiffeisen et ISIS Papyrus ont développé une application pour iPhone avec une fonction de scan du bordereau de paiement qui simplifie la capture correcte de toutes les données de paiement.

Les utilisateurs sélectionnent «scan de paiement» et prennent une photo de l'ensemble du bordereau avec l'iPhone. Après vérification et correction éventuelle des données capturées, ces éléments peuvent être traités immédiatement ou plus tard. Le transfert de paiement qui s'ensuit est traité soit par Raiffeisen avec «ELBA-mobil» ou «ELBA-internet».

L'application a été activée en août 2011 et les téléchargements ont atteint le nombre de 10.000 dès le premier mois.



Approche orientée tâches (ACM avec EYE Widgets)

Les objectifs

- Permettre le paiement par mobile grâce à un scan du bordereau
- Simplifier le traitement des dépôts et des paiements pour les clients
- Améliorer la fiabilité du traitement des paiements

Spécifications fonctionnelles

- Application iPhone avec des capacités de capture
- Intégration avec les systèmes de traitement back-end existants
- Reconnaissance avancée et vérification
- Support des politiques de sécurité bancaire

L'avenir

Cette application innovante créée pour Raiffeisen comble le vide entre la commodité des services bancaires sur mobiles et le traitement traditionnel des bulletins de paiement et des factures.

Paielements intelligents sur mobile

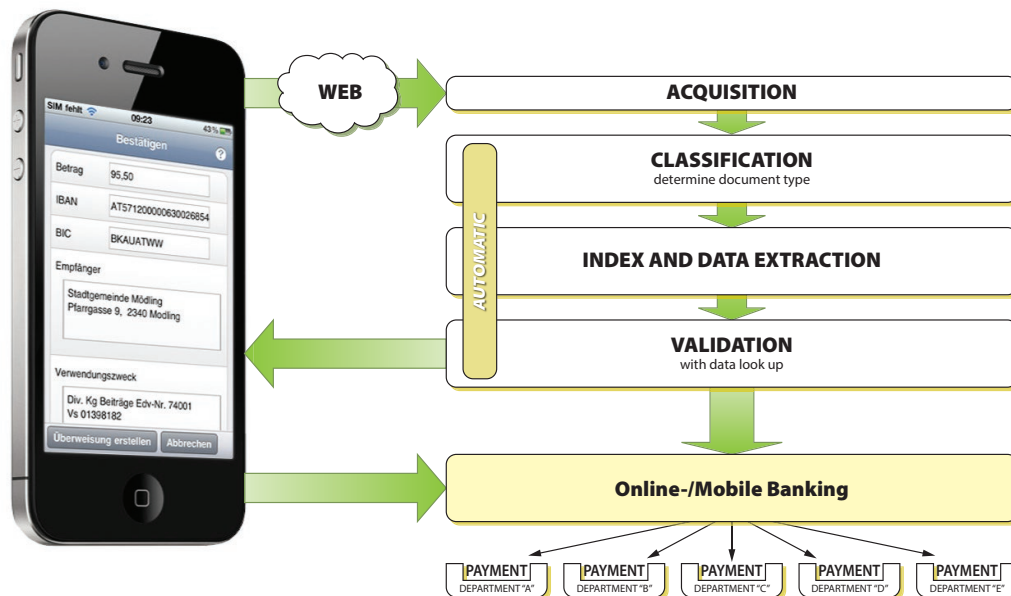
La mise en œuvre de l'application de paiement sur iPhone de Raiffeisen bénéficie de l'expérience d'une décennie dans le traitement de centaines de millions de bulletins de paiement à partir de scanners avec le logiciel Papyrus Recognition. La qualité des photographies prises avec les mobiles est de qualité variable et comprend distorsion, variations de luminosité et de couleurs qui nécessitent un traitement et une numérisation intelligente.

Les développeurs expérimentés de Papyrus Capture ont aidé Raiffeisen à surmonter ces obstacles avec un taux de reconnaissance élevé des champs renseignés numériquement et ceux manuscrits.

Avec Papyrus Capture, Raiffeisen propose une solution unique de pointe qui va au-delà de la lecture de deux ou trois champs numériques de l'image et permet de reconnaître et vérifier :

- L'ensemble du document (type de document et localisation des données)
- Les caractères alphanumériques
- Les lettres manuscrites

Les données capturées avec Papyrus sont transférées en toute sécurité au système bancaire en ligne ELBA de Raiffeisen avec Papyrus Web-Server/HTTPs.



Avantages pour le client et la société

Au lieu d'une saisie manuelle fastidieuse des données des bulletins de paiement et des factures - et donc des erreurs potentielles - les clients des banques Raiffeisen peuvent simplement utiliser l'appareil photo de l'iPhone pour photographier le document et laisser la capture et la technologie OCR d'ISIS Papyrus faire le travail pour eux.

Les utilisateurs finaux de l'application iPhone ont confirmé faire une économie de temps en évitant la «paperasse», notamment en évitant de taper les données lors de la saisie manuelle. Cette application simplifie également la saisie du nouveau code BIC IBAN et la vérification des données extraites de la photo.

Papyrus Products chez Raiffeisen

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer/FixForm
- Papyrus Server FixForm
- Papyrus Client
- Papyrus WebServer/HTTPs

En résumé

- **Société :** Groupe Bancaire Raiffeisen Autriche
- **Le challenge :** Simplifier le processus et réduire les erreurs dans le processus des paiements
- **Buts :** Permettre la capture et le traitement des données via iPhone. Améliorer le traitement des données. Assurer un paiement sécurisé
- **Integration :** Du système bancaire online et mobile «ELBA»
- **Solution :** Papyrus Capture Framework

Modernisation de la correspondance dans l'assurance

Renforcer l'identité de la société grâce à un portail documentaire efficace et convivial

La société

Fondé en 1880, RheinLand Assurance est l'un des très rares groupes d'assurance aujourd'hui avec une majorité d'actions détenues en privé. Avec environ 880 employés et 350 représentants des ventes sur une base à temps plein, RheinLand, ses filiales et sa division de courtage et de banque offrent une large gamme de produits d'assurance privée et professionnelle. Des partenaires offrent des produits d'assurance pour les soins de santé et les frais juridiques. RheinLand Assurance a environ 2,5 millions de clients avec des primes de 723 millions €. La filiale Crédit Life à Venlo (Pays Bas) fournit à ses clients dans les différents pays de l'UE une assurance vie et une assurance de couverture des dettes.

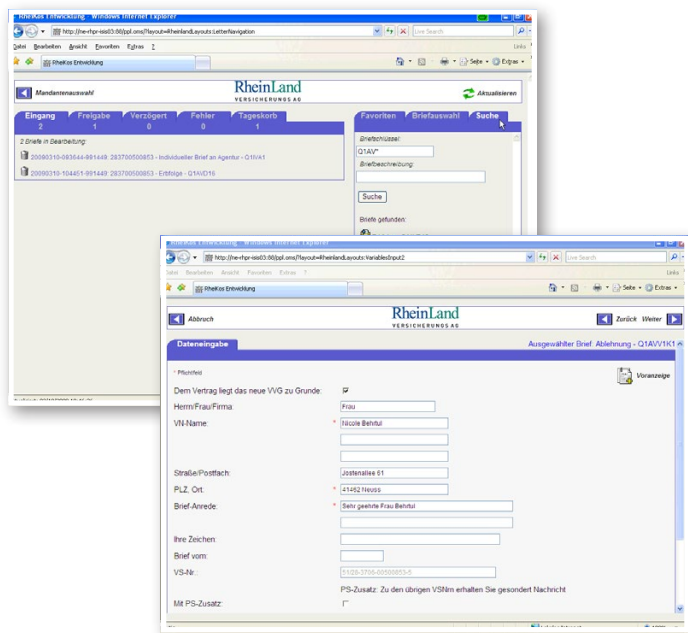
Le challenge

La production centrale de toutes les lettres de correspondance des assurances RheinLand était sur le mainframe IBM avec ASF et DCF. Les applications ASF étaient utilisées de manière autonome ou intégrées dans le système de traitement des dommages de l'entreprise. En moyenne, 300 utilisateurs produisaient 1 300 documents par jour avec des pics à 2 500 - et l'impression était centralisée sur les imprimantes des différents départements. Il y avait une interface COLD connectée avec le système de gestion de documents.

Une étude préliminaire et la sélection d'un produit de remplacement ont été lancées en 2006 pour la migration des lettres existantes (1 000 lettres avec 7 500 blocs de texte) avec une certaine automatisation. La décision stratégique était de conserver l'AFP, en particulier parce que les documents à l'impression de masse (factures, polices) utilisaient également ce format.

La solution

En plus des produits Papyrus existants utilisés pour la production de masse, RheinLand a installé Papyrus WebRepository et Papyrus Client puis a réalisé un POC pour le nouveau système de correspondance métier et créé une première interface pilote en 2007. Les modules de conversion ont été établis pour les définitions des lettres et des éléments enregistrés dans ASF, et le code converti DCF-à-DFA ont été examinés de près pour s'assurer que la structure des documents existants était conservée lors de la migration.



Les objectifs

- Élimination du logiciel ASF / DCF
- Migration de mainframe vers un environnement client-serveur
- Augmentation de la convivialité
- Simplification de la mise en forme et de la production de documents
- Conservation de l'intégrité des documents et de l'architecture AFP

Spécifications fonctionnelles

- Migration de 1000 documents et de leurs 7500 éléments
- Interfaçage pour l'acquisition de données avec différents systèmes back-end RheinLand
- Utilisation de l'adaptateur XML pour la production des lettres par des systèmes préexistants
- Intégration de la production de documents dans le système de gestion des dommages

Migration ASF/DCF vers Papyrus

La migration des lettres, ainsi que l'amélioration de l'interface utilisateur du portail et l'intégration dans d'autres applications, ont eu lieu en 3 phases :

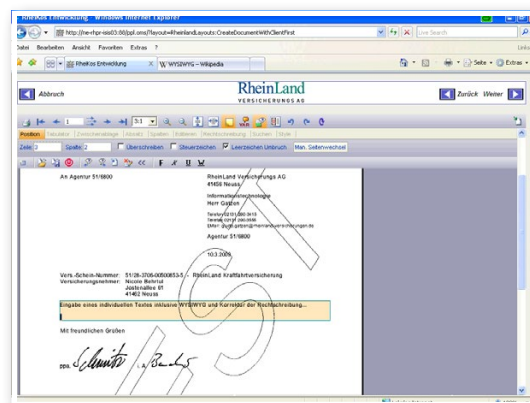
- Lettres relatives à l'assurance-vie et à la comptabilité financière
- Lettres concernant les assurances combinées
- Lettres concernant le système de gestion des dommages

Grâce à cette mise en place progressive, les assurances RheinLand ont acquis une expérience pertinente sur les capacités et les fonctionnalités de Papyrus WebRepository ce qui leur a permis d'obtenir à tous les niveaux des avantages clés :

- Garantie de l'identité de l'entreprise - des polices proportionnelles sont maintenant conformes avec l'impression de masse.
- Affichage WYSIWYG (y compris les superpositions jusqu'à présent non possible avec 3270-emulation)
- Correcteur orthographique lors du développement de la lettre et lors la saisie de texte libre
- Options de mise en forme dans le texte libre
- Double vérification sur l'interface Web sans sortie papier

L'interface d'acquisition de données pour ASF a été optimisée et connectée avec les systèmes RheinLand via l'interface Papyrus. En outre, l'élément déclencheur de lettres, qui sont en partie également produites en masse, a été activé via l'adaptateur XML Papyrus avec les systèmes préexistants.

La forte intégration dans le système de gestion des dommages a fait qu'il était essentiel d'avoir des mécanismes pour communiquer via Windows entre les environnements mainframe et les produits ISIS Papyrus.



Portail RheinLand et interface utilisateur

Avec les produits Papyrus, RheinLand a pu définir des interfaces graphiques pour les utilisateurs métier.

Applications portail

- Portail Lettre
- Gestion du changement
- Gestion de l'impression (Vue sur PrintPool)

Applications bureau

- Opérateur système - Gestion des files d'attente et des outils
- Opérateur Web - Gestion du serveur Web

Migration des modèles Word vers Papyrus

Outre la migration des produits d'ASF / DCF en 2011, le projet comprenait aussi la migration d'environ 120 modèles Word dans le nouveau système de document appelé RheiKos (Système RheinLand Correspondance).

Ces modèles ont été établis dans les départements métier en dehors de la solution mainframe. À l'avenir, d'autres modèles de lettres seront élaborés et utilisés à travers WebRepository.

L'avenir

Il est prévu aussi d'étendre la distribution via e-mail, fax ou courrier postal, et pour satisfaire une requête interne, de décentraliser la gestion des blocs de construction des modèles dans les départements métier.

Papyrus Products chez RheinLand

- Papyrus Designer
- Papyrus Designer/FixForm
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/WebPortal
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Postprocessing/PrintPool with PostCalc
- Papyrus Server/E-mail

En résumé

- **Société** : RheinLand (Assurance)
- **Le challenge** : Mise à jour et intégration d'un système centralisé de la correspondance métier
- **Buts** : Standards de qualité améliorée pour les lettres et élimination de la production d'ASF / DCF, migration des modèles Word
- **Migration / Intégration** : z/VSE vers Windows, architecture AFP, système de gestion des dommages
- **Solution** : Papyrus Correspondance Framework

Evolution de la facturation grâce au numérique et à TransPromo

Des relevés bancaires personnalisés et des rapports de campagnes afin d'optimiser ressources et résultats

La société

La Banque Nationale China Trust (CTCB), fondée en tant que China Securities Investment Corp en 1966, a évolué avec la croissance et la métamorphose du marché financier de Taiwan et l'économie locale. CTCB gère également Taiwan dans la banque de détail et a fortement influencé l'activité de la carte de crédit en Chine avec sa stratégie et ses expériences de marketing flexible. Maintenant CTCB dispose de 145 points de vente nationaux et 75 à l'étranger à travers l'Asie, l'Amérique et le Canada, et son chiffre d'affaires a dépassé 1,8 milliards d'euros en 2010.

Le challenge

Avec plus de 5 millions de détenteurs de cartes de crédit sur le marché de Taiwan, le département des services gérés centralement par CTCB gère de très gros volumes de factures de carte de crédit et de relevés bancaires mensuels imprimés.

CTCB a subi une pression énorme pour réduire ses frais postaux tout en maintenant les campagnes de marketing TransPromo sur les factures et les relevés de compte. Les solutions de facturation électronique précédentes ne pouvaient que fournir des factures au format HTML simples, sans capacités de campagnes marketing personnalisées.

En outre, la solution existante pour les relevés ne permettait pas des changements dans les quantités de facture électronique et freinait une stratégie de «marketing ciblé» par envoi électronique.

La solution

Papyrus eDelivery a été choisi pour relever le défi des relevés électroniques CTCB avec la conversion PDF pour le stockage et la distribution électronique incluant aussi des statistiques sur la campagne utiles au marketing.

Notre partenaire ISIS, FUCO Technologie, a été choisi en tant que concepteur de solutions et prestataire de services pour le projet.

- Transformation de tous les relevés papier en version électronique (Papyrus Designer)
- Relevés électroniques conçus pour être personnalisés et produits en masse (DocEXEC)
- AFPs parfaitement convertis en fichiers PDF individuels et immédiatement envoyés (Papyrus WebArchive, Papyrus Server/E-mail)
- Système de reporting fournissant des rapports en temps réel ou périodiques à différents niveaux de la banque pour engager les bonnes actions



Exemple d'un e-relevé de la Banque Commerciale China Trust

Les objectifs

- Réduire les coûts postaux et d'impression
- Améliorer l'efficacité opérationnelle de la gestion de documents
- Permettre TransPromo & les campagnes de marketing ciblées
- Assurer la clarté et la qualité des relevés clients
- Assurer la simplicité de la révision et des mises à jour des documents

Spécifications fonctionnelles

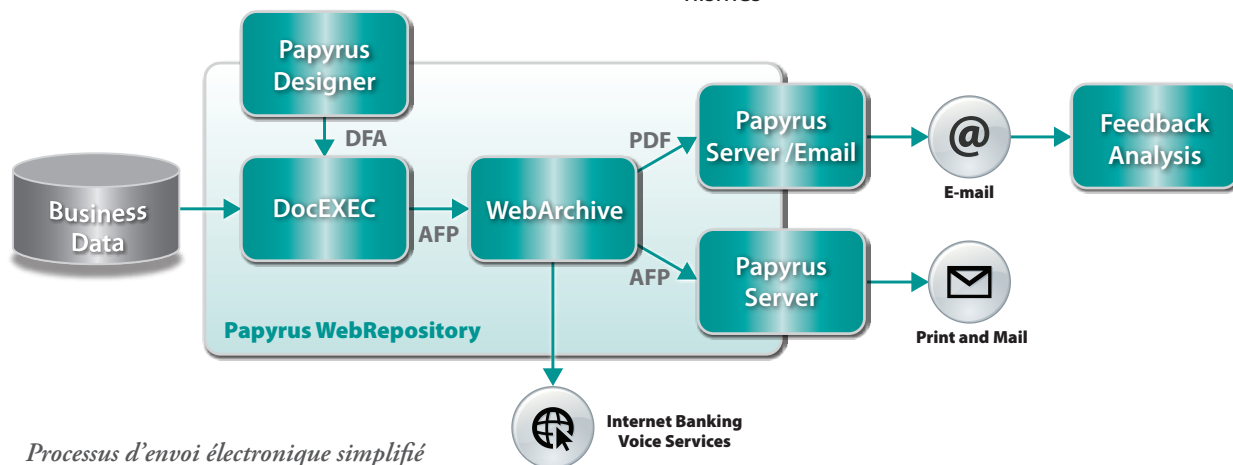
- Formatage de documents pour batch/à la demande + formats AFP/PDF
- Conversion des fichiers AFP en PDF
- Archivage et recherche de documents sur demande
- Génération des relevés électroniques personnalisés sur demande
- Envoi par email des relevés électroniques
- Rapports et analyse des campagnes TransPromo



L'avenir

CTCB se félicite des avantages techniques du nouveau système de relevé électronique qui a des impacts à la fois immédiats et à long terme :

- Confidentialité, intégrité et traçabilité
- Identification de l'expéditeur et du destinataire
- Chiffrement du contenu
- Nouveaux relevés PDF attrayants et personnalisés
- Cohérence dans l'apparence du document imprimé
- Envoi selon la préférence des clients
- Performance avec un taux de rebond moyen de 0,45%
- Échantillonnage, surveillance et approbation des mécanismes



Relevés électroniques sécurisés et de haute qualité

La solution Papyrus eDelivery fournit aux clients de CTCB un relevé PDF complet et sécurisé.

Les PDF générés à partir de Papyrus WebArchive sont entièrement cryptés et protégés par un mot de passe, avec une possibilité de crypter le mot de passe via un module de sécurité.

Les différents documents formatés et les envois sont stockés pour les audits. Les relevés peuvent être archivés dans WebArchive au format PDF ou AFP.

L'envoi d'e-mail est totalement compatible avec le protocole SMTP standard; il n'y a donc pas de problème de rejet ou de filtrage car totalement accepté et reconnu par les fournisseurs internet. Les réglages standard de «Domain Key» offerts par la solution Papyrus eDelivery garantissent la reconnaissance du serveur et l'acceptation par la plupart des FAI.

Pour chaque document ouvert, un enregistrement est renvoyé au serveur avec les paramètres de lien hypertexte vers le système back-end pour récupérer les taux de clics dans le document TransPromo.

Le rapport dans Papyrus enregistre chaque envoi réussi avec les informations du FAI, ainsi que l'enregistrement de chaque échec de l'envoi avec la raison dans le protocole SMTP standard. Bien sûr, CTCB peut configurer le mécanisme de ré-envoi dans le temps.

Le «look and feel» de la déclaration électronique CTCB peut être conçu de façon à être identique aux documents imprimés - et ceci avec un outil de conception et de formatage unique. En fait, le format électronique permet un TransPromo interactif et l'insertion de vidéo dans un PDF selon les préférences et le contexte du client en appliquant des règles.

Grâce à l'outil d'analyse TransPromo, CTCB utilise Papyrus pour générer des mesures et rapports réguliers pour un certain nombre de points clés :

- Taux d'ouverture
- Analyse des échecs d'envoi
- Taux de croissance
- Surveillance du cycle
- Analyse des clics
- Configuration des rapports

Papyrus Products chez CTCB

- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC with PDF
- Papyrus WebArchive
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Adapter/HTTPs
- Papyrus Server/E-mail
- Papyrus Client/ext

En résumé

- **Société** : La Banque Nationale China Trust (Banque/ Finance)
- **Le challenge** : Production et envoi de relevés électroniques
- **Migration & Intégration** : Production et envoi de relevés électroniques
- **Solution** : Papyrus eDelivery Framework

Gérer la communication entrante sous toutes ses formes

Traitement automatisé des emails grâce à l'intégration de la capture intelligente

La société

Gebühren Info Services GmbH (GIS) liée à la Radiodiffusion autrichienne, gère tous les travaux, y compris du conseil à la clientèle et de la communication, pour tous les équipements de réception de radio diffusion autrichienne légalement autorisés (TV ou radio). Avec 300 employés, GIS gère plus de 3,5 millions de clients avec tous les comptes, les équipements et les processus de paiement, ce qui représente un volume de transaction financière d'environ 750 millions d'euros.

Le challenge

GIS a utilisé la technologie de capture de Papyrus pendant plus d'une décennie pour traiter des milliers de formulaires papier journaliers. Ces documents sont numérisés avec des scanners Kodak/Bell + Howell contrôlés par Papyrus Scan Client afin d'extraire toutes les données nécessaires (reconnaissance des caractères imprimés ou manuscrits) pour les mises à jour telles que changement d'adresse ou de numéro de compte bancaire.

Ces données client sont traitées avec GISMO, une application de gestion de base de données GIS basée sur Oracle. De plus, Papyrus gère la plupart des données de transactions électroniques des agents externes GIS.

Parce que les clients de GIS utilisent tous les canaux disponibles - papier, e-mail, téléphone et Web - la manipulation du nombre croissant d'emails client envoyés à l'adresse email générale de l'entreprise nécessitait beaucoup de routage manuel avec un taux significatif de mauvaise orientation. L'attribution des e-mails entrants à telle ou telle personne en charge de répondre est parfois subjective. Les emails étant traités à travers un workflow manuel isolé, GIS devait faire face à une duplication des efforts et un contrôle insuffisant des données saisies manuellement à partir de l'e-mail.

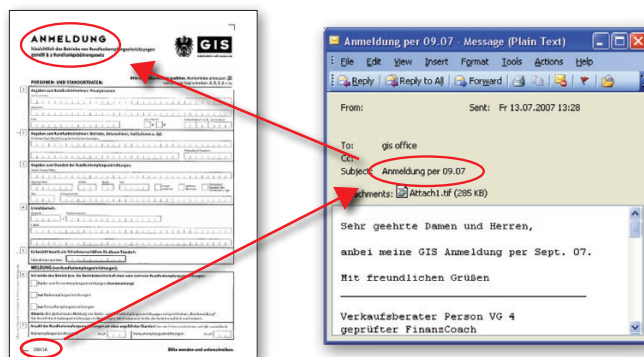
Les objectifs

- Accroissement de l'efficacité, de la précision et de la productivité dans les réponses client.
- Amélioration de la gestion des données provenant des communications client entrantes
- Réduction du risque, de l'erreur et de l'effort dans le traitement des données clients

La solution

Basé sur Papyrus Objects avec la fonctionnalité de Capture, GIS et ISIS Papyrus ont mis en œuvre une solution d'automatisation puissante qui intègre le système de messagerie Microsoft Exchange existant. Un workflow intelligent prend en charge les emails et fax entrants via l'adaptateur Papyrus MAPI (Messaging Application Programming Interface).

La fonction principale de Papyrus Capture, l'étape de classification pour déterminer le type de document, met à la disposition de GIS une variété de méthodes en cascade, appliquées à la fois dans les pièces jointes, dans le corps du texte des e-mails, dans l'objet et l'expéditeur.



Classification par mots-clés à 3 niveaux

La solution ISIS aide le client à identifier les mots clés et les attributs importants pour différencier les premières 16 catégories. Ces critères peuvent être maintenus et améliorés par les administrateurs métier de GIS pour pouvoir s'adapter à de nouveaux sujets dans leur communication client en seulement quelques heures.

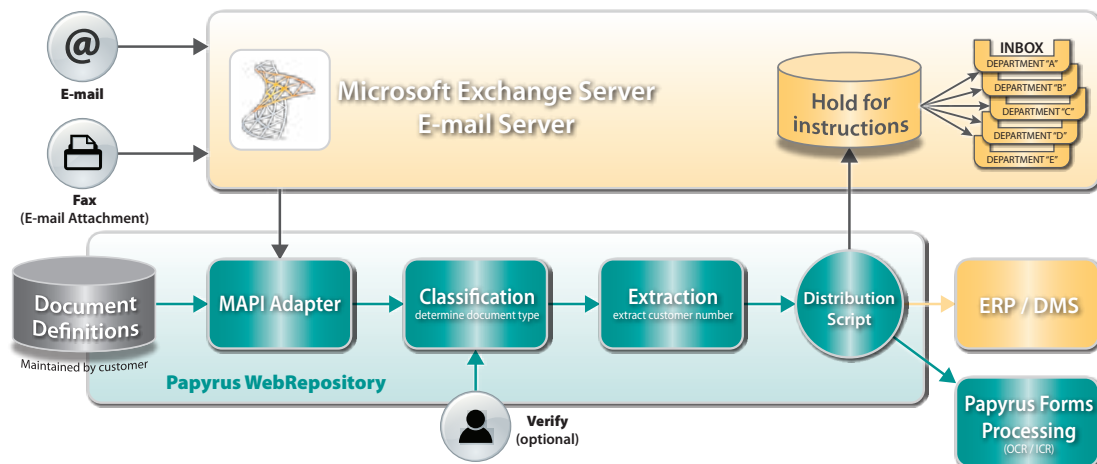
Spécifications fonctionnelles

- Classification e-mail et fax
- Réacheminement des fax comme pour les e-mails
- Modification des mots-clés et des classes
- Classification d'après l'objet, le corps et les pièces jointes de l'e-mail
- Extraction du numéro client
- E-mails acheminés vers Exchange selon la catégorie

L'avenir

Totalement évolutif, Papyrus permet à GIS d'évoluer du courrier postal vers de plus en plus d'e-mails avec des images numérisées jointes - sans aucune modification du software. La capacité de Papyrus pour gérer tous les types de pièces jointes, y compris une variété de PDF, TIF, JPG et PNG, est continuellement améliorée.

Dans une prochaine étape, GIS pourra mettre en place les capacités de reporting et d'analyse de Papyrus, ainsi que les fonctionnalités de mise en forme intelligente pour mieux évaluer les caractéristiques de la communication client et des processus automatisés.



Processus de classification automatique des e-mails

Automatisation de réponses cohérentes

Plusieurs centaines d'e-mails journaliers entrants peuvent être traités sans le moindre effort et en conservant le plus de précision. Après avoir choisi un workflow homogène, les e-mails sont indexés automatiquement et archivés au même titre que des documents papier entrants.

La gestion du changement dans Papyrus permet de définir les modifications dans le système de base en mode test et de les rendre actives dès qu'elles ont été testées et validées, à moins qu'elles ne soient rejetées et qu'on revienne à la version initiale.

Suite à la classification des types de documents, incluant l'identification du destinataire et le numéro de client, l'application achemine automatiquement les e-mails, soit directement à la solution de CRM de GIS ou dans la solution de génération de données Papyrus ERP. Ces e-mails sont traités de la même façon que les formulaires papier, avec les mêmes IHM qui peuvent afficher les images et les e-mails de la même façon.

Papyrus Products chez GIS

- Papyrus Designer Package/Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Recognition Server Package
- Papyrus Client/Capture
- Papyrus E-mail Adapter/POP3-MAPI

En résumé

- **Société :** GIS - Gebühren Info Service GmbH (Services Publics)
- **Le challenge :** Une seule plateforme de gestion pour les documents entrants
- **Buts :** Efficacité, précision et productivité
- **Intégration :** GISMO, CRM, Microsoft Exchange, fax, ERP
- **Solution :** Papyrus Capture Framework

Partenariat gagnant-gagnant dans la Communication Clients

La société d'épargne crée une plateforme flexible et multicanal pour le tirage au sort et les documents gouvernementaux de financement

La société

NS&I (National Savings and Investments) est l'une des plus grandes sociétés d'épargne au Royaume-Uni, avec plus de 26 millions de clients et plus 100 milliards de livres investies. Mieux connue pour les primes d'obligations, NS&I propose également une gamme de solutions d'épargne et d'investissement pour répondre aux besoins de différentes personnes, y compris l'épargne direct et les primes lors de placement bancaire pour enfants - tous offrant 100% de sécurité car NS&I est soutenu par le Trésor de Sa Majesté. NS&I est un département exécutif du Chancelier de l'Échiquier.

Le challenge

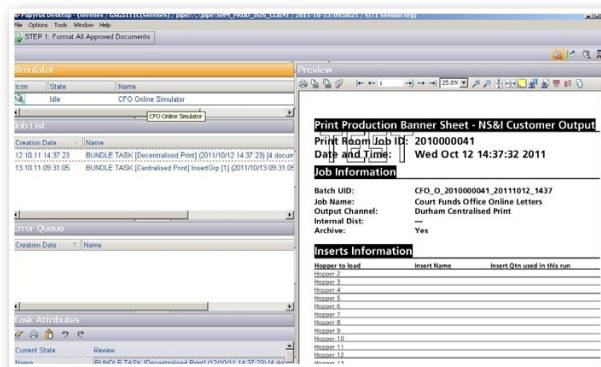
Pour optimiser et soutenir son programme de tirage "investissement premium" d'un million de livres (loterie), NS&I voulait réduire la production de courrier de 50% à moyen terme (3-7 ans) en adoptant une offre en ligne sans papier avec des avantages opérationnels pour les clients :

- Leur offrir la possibilité de spécifier leurs préférences d'envoi pour les documents produits et les communications avec NS&I
- Isoler parfaitement le contenu de la mise en forme et du canal de distribution
- Fournir un workflow flexible qui intègre les préférences des clients de façon individuelle et des règles relatives aux produits spécifiques ou de communication générale par l'intermédiaire du media/canal désiré.

La solution

Pour atteindre une plus grande efficacité et améliorer le service client pour le tirage au sort de l'investissement premium (loterie), NS&I a décidé de créer une nouvelle plateforme de communication sortante pour gérer de manière centralisée les communications liées à la clientèle pour le programme ERNIE. Chez NS&I, Papyrus est utilisé pour deux applications de traitement batch, une pour les tirages au sort et la distribution de chèques aux gagnants; l'autre pour les relevés de compte et les courriers. Papyrus couvre le développement des documents jusqu'à l'envoi et assure de l'exactitude et la ponctualité des notifications sur la base de KPI pour les notifications financières.

Les documents générés en batch sont envoyés simultanément aux imprimantes IPDS pour la production de masse et à WebArchive pour la création de PDF et l'archivage tiers. Ces documents sont totalement traçables afin de permettre aux agents autorisés de les rechercher et les régénérer.



Validation par le directeur financier

Les objectifs

- Réduire la production de courrier imprimé de 50% en 7 ans
- Améliorer la communication client via la livraison multicanal et la personnalisation
- Centraliser la création de documents et de production sur une plateforme unique
- Assurer la conformité avec les KPI pour la remise des notifications

Spécifications fonctionnelles

- Séparer la génération du contenu de base de la mise en forme et de la livraison via un canal spécifique
- Prendre en compte les préférences des clients pour les documents/communications.
- Proposer un workflow flexible intégrant les préférences et les règles de communication client

Production de tirage au sort en masse

L'application batch pour produire en masse les documents du tirage au sort pour l'investissement premium gère 5 à 6 courriers différents mais aussi les règlements, les notifications et les relevés.

La production mensuelle de NS&I dépasse les 2 millions de documents avec 1,5 millions de documents produits en une fois en masse auxquels on ajoute les documents journaliers. Il y a également 2 pics de production en avril et novembre qui représentent une augmentation d'au moins 50% et qui doivent rester conformes aux attentes de NS&I et aux contraintes juridiques.

Le workflow de l'application «investissement premium» est également utilisé dans la production de programmes additionnels, la gestion de la mise en forme, la génération et séparation des documents AFP pour les envois électroniques, l'impression centralisée et décentralisée, selon le canal de sortie spécifié dans un fichier XML.

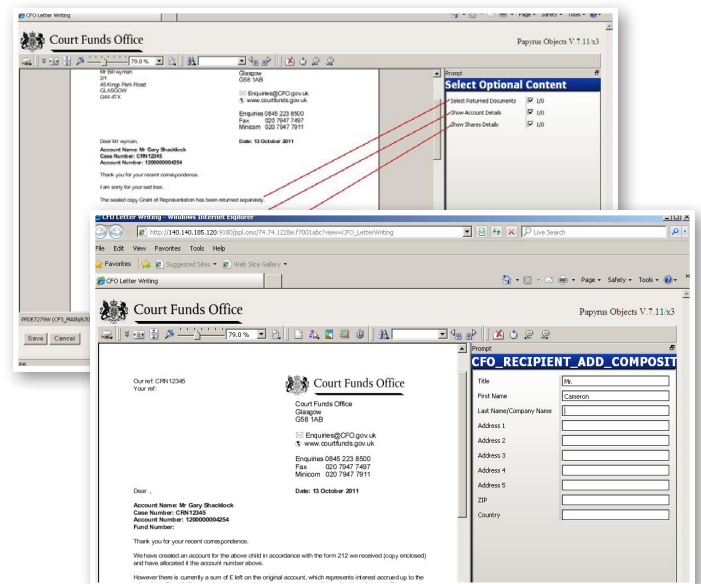
Pour l'impression centralisée, les AFP sont séparés et contrôlés dans PrintPool tout en étant simultanément convertis en PDF (accompagnés d'un fichier XML). Les documents sont ensuite envoyés dans un système d'archivage tiers. L'IHM opérateur permet la sélection des documents à imprimer, l'imprimante à utiliser, ainsi que le mode d'impression (continu ou par feuillets).

Pendant l'impression, un fichier est envoyé à la machine de mise sous pli. Tous les documents qui ne sont pas détectés lors de la mise sous enveloppe sont signalés pour réimpression. Pour les emails, les AFP sont à nouveau éclatés et les PDF (et XML) générés sont archivés. Une notification de gain est envoyée via un système sécurisé et invite le client à s'enregistrer pour accéder à la notification.

Courriers en masse et interactifs

ISIS Papyrus est utilisé pour la création des courriers sortants de la Court Funds Office (CFO) qui gère tous les fonds des agences gouvernementales afin de fournir un système financier centralisé. En récupérant les données bancaires dans le système bancaire Thaler (Tables de lettres) incluant les demandes d'impression de TIBCO-i-Process, Papyrus génère à la fois les courriers en masse et interactifs dans le format approprié selon le canal de sortie utilisé.

Basé sur la solution Correspondence Framework d'ISIS Papyrus, l'application du CFO de NS&I permet à une vingtaine d'utilisateurs simultanés de produire quelques centaines de lettres interactives par jour, déclenchées par l'intermédiaire de l'application Web Staffware TIBCO intégrée avec le plug-in Papyrus Client pour visualiser les documents. Tous les autres courriers ne sont pas interactifs, ils sont produits en batch directement avec un accès direct à la base de données Oracle grâce à un «Module d'Extraction de Données Linéaires» développé avec l'aide d'ISIS. La solution Papyrus CFO est aussi intégrée à OpenText Vignette (VRD) pour soutenir un volume total d'environ 1300 courriers journaliers, avec deux pics semi-annuels (février et avril) qui montent jusqu'à 120 000 courriers journaliers pour les relevés et les coupons de taxe.



Interface utilisateur

Papyrus Products chez NS&I

- Papyrus Designer Package
- Papyrus Client/ext.
- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC/PDF, Papyrus PDF/in
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server for PCL, IPDS and E-mail
- Papyrus Adapter/HTTPs & LDAP; Typemanager/DB
- Papyrus PostProcessing/PrintPool

En résumé

- **Société :** NS&I (Banque/Finance)
- **Le challenge :** Création et production de documents centralisées
- **Buts :** Réduire l'envoi de courriers papier, envoi personnalisé et multicanal
- **Intégration :** AIX, Thaler system, TIBCO, OpenText/Vignette, Staffware/Oracle
- **Solution :** Papyrus Correspondence Framework

La vente en ligne exploite les réseaux sociaux et le mobile

Faire connaître ses produits et services grâce à une plateforme collaborative qui s'adapte à la plus grande diversité

La société

Paneon est une société autrichienne émergente de vente en ligne en pleine expansion, qui exploite intensément les réseaux sociaux et les technologies mobile. Elle appuie ses ventes multi-niveaux sur un principe de bonus. En s'appuyant sur les réseaux sociaux pour son marketing, Paneon se connecte avec un nombre croissant de partenaires mondiaux et de clients et vend des aliments en accord avec le développement durable, des aliments pour animaux et des produits cosmétiques.

Le challenge

Paneon avait besoin d'une solution de gestion des processus et de communication client qui soit adaptative et qui s'intègre parfaitement au commerce en ligne : pouvoir attribuer plusieurs rôles et responsabilités à chaque personne, indépendamment de sa situation géographique, mais également prendre en compte les différentes langues et intégrer les taxes spécifiques à chaque pays.

Le succès d'une telle application Web dépend en grande partie de ses utilisateurs dans le monde entier avec des cultures et des expériences différentes. Aussi, le système doit offrir une interface utilisateur intuitive avec un accès Web et mobile permettant d'effectuer facilement des activités complexes et sécurisées.

- Création d'un cas - Partage de l'activité et du statut avec l'équipe
- Gestion des commandes pour les partenaires
- Gestion des stocks
- Gestion des ventes multi-niveaux et des commissions
- Gestion des partenaires
- Capture des documents entrants pour les commandes multicanal
- Communication via e-mail, SMS, Facebook et Twitter

Les objectifs

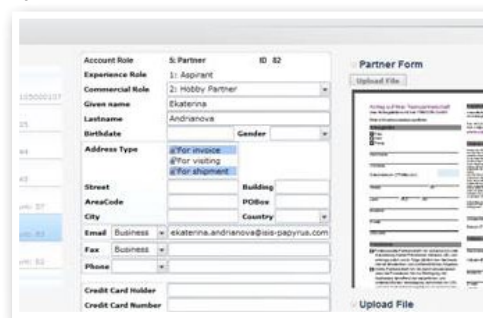
- Gérer les membres, les clients et les partenaires selon un modèle commun
- Créer des processus fluides de la commande à la livraison
- Adapter les processus selon la localisation
- Autonomiser les utilisateurs
- Augmenter la satisfaction et la qualité du service
- Collaborer sur l'activité, le statut et la délégation d'un cas

La solution

Afin de supporter la gestion des processus métier et des applications, ainsi que l'intégration avec les systèmes externes, Paneon a choisi la solution Papyrus pour créer son site de vente en ligne. Le système ACM (Adaptive Case Management) orienté objectifs permet de gérer les ventes, les relations partenaires, le service client, l'entreposage et la logistique, dans une totale collaboration focalisée sur les tâches découlant des objectifs métier.

Papyrus prend en charge toutes les opérations commerciales et les services à la clientèle :

- Inscription, hiérarchie et rôles dans la communauté, gestion du changement
- Création de contenu dans un cas ACM pour un client en cours d'inscription
- Capture des commandes entrantes par fax et e-mails dans ACM
- Interface pour les formulaires de commande en ligne dans ACM
- Interaction avec les médias sociaux et analyse pour le service client
- Gestion des commandes, des stocks, des paiements et de la logistique

The image shows a screenshot of a web application interface for a 'Partner Form'. The form is divided into several sections. On the left, there are tabs for 'Account Role' (with 'Partner' selected), 'Experience Role' (with 'Apprent' selected), and 'Commercial Role' (with 'Hobby Partner' selected). Below these, there are fields for 'Given name' (Ekaterina), 'Surname' (Andrianova), 'Birthdate', and 'Gender'. The 'Address Type' section has two dropdown menus: 'For invoice' and 'For shipment'. Below this are fields for 'Street', 'Building', 'AreaCode', 'POBox', 'City', and 'Country'. There are also fields for 'Email' (with a dropdown for 'Business'), 'Fax', and 'Phone'. At the bottom, there are fields for 'Credit Card Holder' and 'Credit Card Number'. On the right side of the form, there is an 'Upload File' section with a file input field and an 'Upload File' button.

Une approche orientée tâches (ACM avec EYE Widgets)

Spécifications fonctionnelles

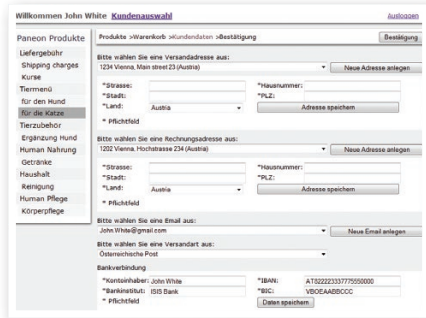
- Un réseau social engagé autour des valeurs de Paneon
- Intégration avec les réseaux sociaux, les systèmes bancaires et logistiques
- Multilingue pour les collaborateurs et les clients
- Gestion des rôles, des politiques et des tâches pour tous
- Gestion des commandes de bout en bout
- Vues spécifiques pour l'affectation et le suivi des tâches

Grâce à Papyrus, Paneon a réalisé une croissance de ses revenus mensuels de 35%, et le nouveau système présente des avantages à long terme :

- Réponse rapide aux changements du marché grâce à ACM
- Création simplifiée de nouveaux modèles
- Autonomisation des personnes
- Proximité client grâce à une meilleure communication
- Fluidité pour de bons rapports avec les partenaires
- Tableaux de bord de gestion afin de vérifier les revenus et les résultats
- Transparence totale concernant l'audit des dossiers

Parce que la start-up prévoit une croissance d'utilisateurs de 500% d'ici 3 ans, des évolutions planifiées vont encore accroître l'efficacité du système :

- Taux de satisfaction clients
- Délégation des tâches ACM sur Mobile (iOS)
- Lien avec le logiciel de gestion des contrats sur mobile
- Budgétisation et planification des commandes d'entrepôt



Interface Utilisateur de la boutique web Paneon

E-Commerce communautaire

L'application Web-Shop pour les clients Paneon permet aux personnes autorisées de commander en ligne. Après avoir sélectionné les produits, il est possible d'entrer des données personnelles ou clients pour la facturation et la livraison, puis de confirmer.

Les commandes confirmées ou corrigées déclenchent le système back-end basé sur ACM, qui traite les données, produit de la documentation, envoie des notifications par e-mail, et s'interface avec les systèmes externes tels que la logistique et la banque. L'approche axée sur la tâche dans le processus de commande adaptatif fournit l'information au personnel de la logistique pour l'expédition des nouvelles commandes.

Papyrus Products chez Paneon

- Papyrus Designer
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server/E-mail
- Papyrus Server/PCL
- Papyrus Adapter/HTTPS

Processus de commande de bout en bout

Le processus de commande gère les interactions avec les systèmes internes et externes pour traiter la commande :

- Traiter les données
- Générer des documents
- Exporter les données de paiement vers les systèmes bancaires et les informations pour la livraison vers les transporteurs
- Fournir une interface de gestion des livraisons

Opérations rationalisées et intégrées

Le calcul des commissions pour les conseillers de vente ou les clients qui parrainent de nouveaux clients peut être géré de manière flexible via des processus adaptatifs permettant d'évaluer et d'approuver les commissions :

- Calcul des commissions en fonction du chiffre d'affaires
- Différents types de commissions
- Interface avec la banque : virements
- Simulation du calcul des commissions

La gestion des paiements et le traitement des stocks et livraisons sont également fournis :

- **Banque:** prélèvement automatique, virement (SEPA XML)
- **Logistique:** données d'adresses exportateurs
- **Les cas d'utilisation:** Poste, GLS
- **Comptabilité:** la facture d'exportation et les données relatives aux commissions

Une gestion de comptes simplifiée

La gestion des ressources de vente est basée sur un modèle de CRM classique, reflétant les ventes en relation avec les partenaires et les clients.

Le système CRM/SRM Paneon est étendu avec de nouveaux types de comptes spécifiques, des tâches pour créer ou mettre à jour les comptes, ajoutant les conditions générales par e-mail, ainsi que les notifications et toutes les interactions nécessaires pour l'utilisateur.

Papyrus EYE/Widgets est utilisé pour la recherche de compte et d'activité de gestion des tâches, y compris la gestion des comptes des partenaires, rendue possible par le Framework ACM Papyrus.

En résumé

- **Société :** Paneon (Services)
- **Le challenge :** CRM/ADV adaptatif avec e-commerce globale et intégré
- **Buts :** Une plateforme unique pour la vente, les partenaires, les activités du client, les collaborations internationales en toute transparence.
- **Integration :** Linux, comptabilité, finances, logistique
- **Solution :** Papyrus Adaptive Case Management Framework

Siège International en Autriche

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

T: +43-2236-27551
F: +43-2236-21081
E-mail: info@isis-papyrus.com
www.isis-papyrus.com

ISISPAPYRUS™

SOLUTIONS

Catalogue

Siège USA

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

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

Siège Asie Pacifique

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

T: +65-6339-8719
F: +65-6336-6933

Royaume - Uni

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

T: +44-1635-299849
F: +44-1635-297594

France

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris

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

Italie

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

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

Espagne

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

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

Pays Bas

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

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

Pays Nordiques

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

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

Allemagne

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf

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