

Papyrus Platform

Ticketing/Incident-Management

Referenz Framework Lösung – “On-Premise” und in der Cloud



Die Kundenservicelösung zur effizienten Problembehebung. Steigerung der Kundenzufriedenheit durch präzise Dienstleistungen bei gleichzeitig erhöhter Mitarbeiterproduktivität. Kunden wählen ihren bevorzugten Kommunikationskanal.

Wesentliche Vorteile:

- OMNI-Kanal-Kommunikation, Engagement und Kollaboration
- 360°-Sicht auf alle relevanten Informationen im Ticket-Fall
- Schnelle Bereitstellung und Anpassung von Workflows und Geschäftsregeln
- Maschinelles Lernen und Benutzerführung durch intelligente "Best-Next-Action"-Vorschläge
- Integriertes Reporting mit relevanten Informationen zum Ticketstatus
- Vereinfachte Integration bestehender Anwendungen und Drittsoftware

Hohe Produktivität der Service-Teams durch eine einheitliche GUI



Papyrus Ticketing - der Weg zu exzellenten Kundenbeziehungen

ISIS Papyrus setzt die neue Ticketing-Lösung zur effizienten Zusammenarbeit von vier Abteilungen: Softwareentwicklung, Softwarelösungen, Projektqualitätssicherung und Support ein. Mitarbeiter arbeiten hoch produktiv mit stark verbesserten Reaktions- und Fallbearbeitungszeiten und verringerter Fehlerquote.

Ein TICKET kann ein Auskunftersuchen oder eine Anfrage, eine Problemmeldung oder ein Änderungswunsch sein - sie alle müssen über einen gewissen Zeitraum bearbeitet werden, wobei die Bearbeitung jegliche Art an komplexen Aktivitäten erfordern kann. Dabei sind oft mehrere Personengruppen innerhalb und außerhalb des Unternehmens beteiligt, die über verschiedene Kanäle zusammenarbeiten und kommunizieren. Ein Ticket enthält alle relevanten Dokumente, kundenspezifische Informationen und sämtliche Korrespondenz und Kommunikation sowie Beweisdaten, Regeln und alle weiteren Informationen für die erfolgreiche Ticket-Bearbeitung und Fertigstellung.

Papyrus Ticketing Papyrus Ticketing baut auf der Papyrus Plattform mit einem einzigen Quellcode auf und zeigt in einer intuitiven, konsolidierten Papyrus EYE Ansicht alle Daten, Inhalte, Kommunikation, Prozesse, Ziele, Regeln, Aktionen und Aufgaben auf Desktop, Browser und Mobile. Das sofort einsetzbare „Out-of-the-Box“ Framework kann einfach modifiziert und auf die Bedürfnisse der heutigen und zukünftigen Geschäftsprozesse angepasst werden. Eine ganzheitliche 360°-Sicht auf alle Aktivitäten und Ticket-relevante Informationen über mehrere Systeme (Nachricht, Dokument, Daten, Sprache, Video..) hinweg wird direkt mit der Ticketing-Anwendung verknüpft. Mitarbeiter haben eine vollständige Übersicht über den Ticket-Fall in Echtzeit und arbeiten effektiv in einer einheitlichen GUI.

Papyrus OMNI-Kanal-Kommunikation über ihre bevorzugten Kommunikationskanäle. Dazu gehören u.a. Zwei-Weg-Messaging in Echtzeit, E-Mail, Chat, sowie mobile und soziale Kanäle. Hochpersonalisierte Geschäftskorrespondenz und Antwortmanagement mit Unterstützung aller digitalen und physischen Kanäle sind im System integriert. Papyrus Online-Kanal verbindet Front- und Back-Office-Aktivitäten mit vollständiger Integration sämtlicher ein- und ausgehenden Kanäle. Die gesamte Kommunikation wird im Ticket-FALL chronologisch in einer einheitlichen Sicht erfasst. Kommentare können eingefügt und Chat- und E-Mail-Korrespondenz direkt aus der Ticketing-Anwendung bearbeitet und beantwortet werden. Alle Inhalte, Nachrichten und

Dokumente (Scans, E-Mails, SMS, Chat, Video, Fax, Web) sind eng mit dem Prozess und Fall integriert.

INTEGRATION mit bestehenden Anwendungen wird vereinfacht. Eine breite Palette von konfigurierbaren Papyrus SOA-Adaptoren verbindet die Plattform mit vorhandenen Anwendungsdaten, Bestandsystemen, Mainframe und Datenbanken. Diese Plattform- und Compiler-unabhängigen, lose gekoppelten Schnittstellen garantieren absolute Interoperabilität und Konnektivität und reduzieren drastisch Zeit und Aufwand für die Implementierung und Wartung.

BENUTZERFÜHRUNG: Mitarbeiter arbeiten hochproduktiv und kollaborativ mit der einheitlichen graphischen Benutzeroberfläche über Benutzer und Abteilungen hinweg. Sie können je nach Berechtigung Aufgaben und Ablaufschritte flexibel wählen und Workflows zur Ad-hoc-Ausnahmebehandlung während der Arbeit "on-the-fly" modifizieren. Der UserTrained Agent (UTA) - eine von ISIS Papyrus patentierte, innovative „Machine Learning“ Software - lernt von ausgeführten Benutzeraktionen durch Mustererkennung und führt Mitarbeiter mit intelligenten „Best-Next-Action“-Vorschlägen durch den Entscheidungsprozess. Die Aufgabenzuweisungen an Einzelpersonen und Teams erfolgen durch Regeln und Rollen unter Berücksichtigung von Fähigkeiten, Verfügbarkeiten und Prioritäten.

COMPLIANCE: Berechtigte Benutzer können mithilfe von Papyrus Rule Editor Geschäftsregeln in der natürlichen Sprache und frei von Kodierungs- und Syntaxfehlern eigenständig definieren, und an Ziele, Aufgaben und Teilnehmer anwenden. Die Versionsverwaltung protokolliert hochgeladene Information und Ticketbeschreibung sowie alle Änderungen innerhalb des Ticket-Lebenszyklus.

PROZESSMONITORING gewährt sofortige Einsicht in die wichtigsten Fakten eines Tickets: Beschreibung, Ablaufdatum, verantwortliche Person oder Abteilung, zuletzt ausgeführte Aktionen, usw. Der Status und Arbeitsfortschritt des Tickets wird in einem Kreisdiagramm inklusive aller offenen und abgeschlossenen Aufgaben visualisiert. Warnungen und notwendige Aktionen sowie zugehörige Tickets und Sub-Tickets werden in einer Übersicht angezeigt und direkt aus dem Ticket aufgerufen.

REPORTING: Das Papyrus Reporting Framework bietet hoch individualisierbare Echtzeit-Berichte. Sämtliche Daten des Tickets werden gesammelt und als Tabellen oder Diagramme in einem Online-Dashboard, als PDF oder für den Papierdruck aufbereitet.

