

PAPYRUS SOFTWARE



LA TRANSFORMATION NUMERIQUE



EXPERIENCE
OMNICANALE



MACHINE
LEARNING



CASE
MANAGEMENT



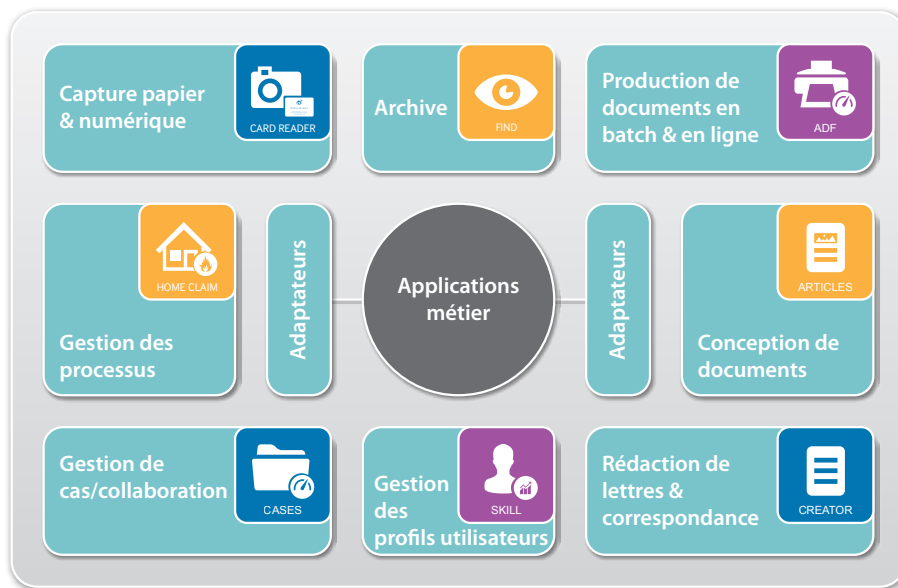
AUTOMATISATION
DES COURRIERS
ENTRANTS



CONCEPTION ET
ENVOI DE
DOCUMENTS
METIER

Un logiciel nouvelle génération : La plateforme numérique Papyrus

Papyrus Software permet aux applications métier de s'insérer dans la transformation numérique, améliorer l'opérationnel et favoriser l'engagement client dans un monde omnicanal. Des assurances aux banques en passant par l'industrie, les services, les télécoms ou les pouvoirs publics, pour tous types de sociétés, la technologie Papyrus permet aux équipes métier et techniques de s'intégrer plus efficacement, d'interagir et d'innover pour obtenir des résultats concrets dans tous les départements, toutes les zones géographiques et pour toutes les fonctions de l'entreprise.

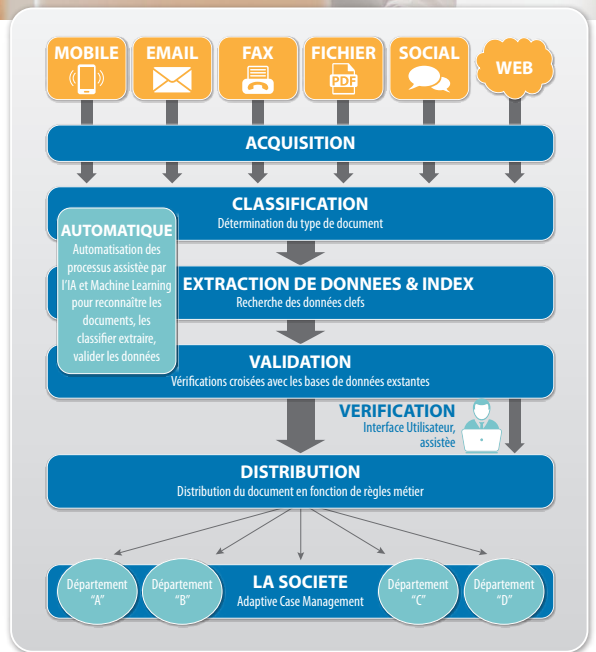


Construite sur un seul code source avec une intégration totale du cycle de vie des documents (contenu/processus) liés à la communication client, la plateforme permet la collaboration des métiers autour d'un référentiel centralisé permettant le contrôle, l'administration et la gestion des utilisateurs, des applications et périphériques distribués. Les composants logiciels standards et les solutions Framework prêtes à l'emploi fournissent une longueur d'avance pour chaque mise en œuvre de projet.



Automatisation des communications entrantes : **Papyrus Capture**

- Gestion uniforme de tous les canaux entrants (scan, fichier, email, PDF, fax, web, MS Office, mobile)
- Procédure de classification autodidacte – La machine apprend par les actions utilisateur
- Procédure d'extraction intelligente – Reconnaissance de modèles et **Intelligence Artificielle (IA)**
- Validation gérée par les règles métier
- Prise en charge de **plus de 100 langues**
- Gestion adaptative de cas et collaboration intégrées
- Une seule définition pour le Web, Mobile & bureau
- Intégration avec SharePoint, SAP, MS Exchange et toutes les bases de données



Du papier au numérique :

Papyrus Business Correspondence

Papyrus unifie la conception de documents pour impression, PDF et l'HTML. Une plateforme unique permet de concevoir tous les documents sortants (en batch, en ligne ou en mode interactif). La gestion des versions et des changements permet à l'IT et aux métiers de collaborer facilement et efficacement ensemble. L'implication de l'IT est minimisée et nécessaire uniquement pour les tâches complexes et plus techniques.

Grâce à l'autonomisation des métiers et une approche globale avec une seule plateforme, nos clients ont pu mettre en place de nouveaux standards de communication et ont grandement amélioré l'expérience client. La production de leur communication journalière est 20 fois plus importante tout en ayant réduit le temps de production de 50%. Dans le même temps, en gérant eux-mêmes plus de 95% de toutes les communications, l'efficacité et l'agilité des métiers ont été grandement optimisées.

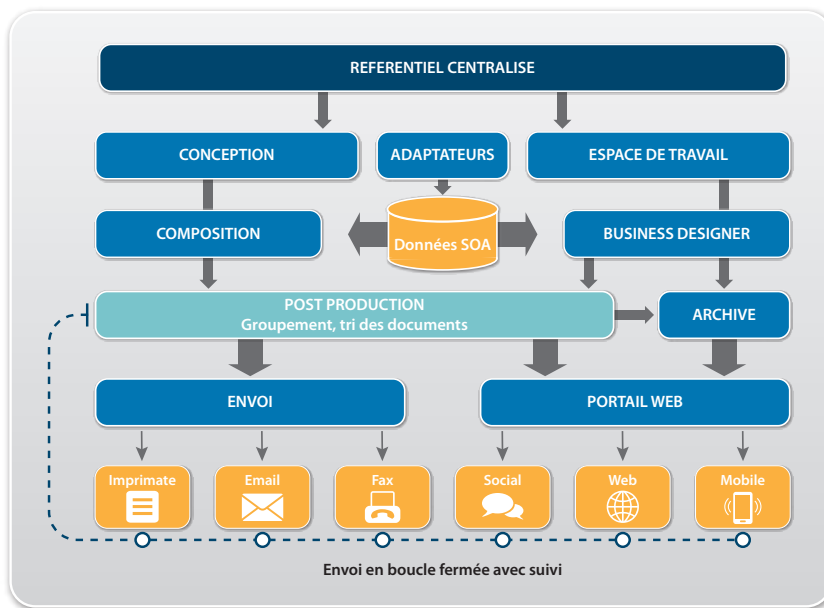


Gestion des documents sortants : Papyrus Automated Document Factory

Automatisation de bout en bout des impressions et envois électroniques avec gestion des retours.

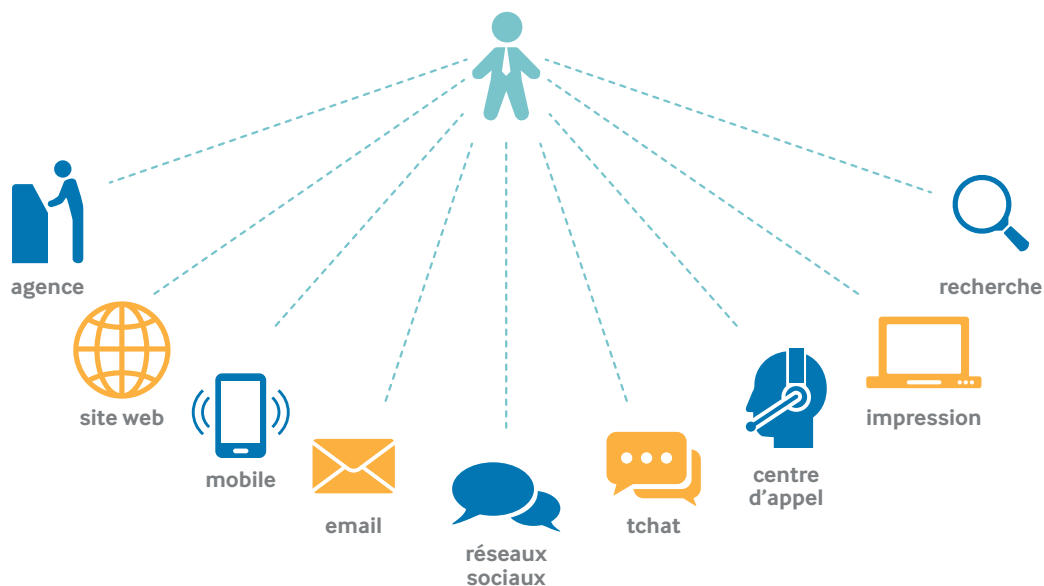
Fonctionnalités uniques :

- Gestion centralisée du cycle de vie complet du document pour l'impression et l'envoi électronique
- A travers **toutes les plateformes et canaux**, indépendamment du matériel ou de l'OS
- Tous les documents et tâches sont gérés, suivis, tracés et contrôlés en toute transparence, de la réception de la donnée, au formatage, à l'impression/ post-traitement/envoi multicanal et jusqu'à l'archivage.
- Analyse, suivi et création de rapports intégrés pour tous les canaux d'envoi – contrôle des emails : taux d'ouverture, retours et nombre de clics
- Collection centralisée de tous les types de documents pour regroupement, tri, fusion et recombinaison en fonction du canal d'envoi choisi
- Au moment du post-traitement, chaque page peut être enrichie d'informations supplémentaires, telles qu'un code-barres, une numérotation de pages, un message sur un espace disponible ou une surimpression avec le mot « COPIE » par exemple



Expérience client omnicanal : Papyrus Platform Solution

Lorsqu'ils contactent une société, les clients utilisent bien souvent plusieurs canaux de communication. Ce comportement exige un nouveau modèle d'action des métiers qui va au-delà d'une gestion de simples communications sur de multiples canaux déconnectés. Papyrus offre **un engagement omnicanal** en, temps réel avec une intégration du back-office pour une **expérience client améliorée** et des opérations rationalisées. La cohérence du message est assurée par des communications transparentes intégrées de bout en bout tout au long du parcours client.



La solution Papyrus offre une approche intégrée de la communication entrante et sortante et une expérience client omnicanale transparente à travers de multiples points de contact. Les tâches numériques et papier sont exécutées via **une plateforme unique**. Les clients peuvent démarrer une transaction sur un canal et la poursuivre sur un autre sans obstacle, perte de cohérence ou qualité de service. La plateforme est utilisée **par les plus grandes entreprises mondiales** pour renforcer la flexibilité souhaitée et faciliter le passage au numérique. La solution couvre de manière transparente tous les canaux, du papier au numérique, répondant aux **besoins d'informations des clients en temps réel**, à tout moment, n'importe où et sur n'importe quel canal.

L'Evolution est là : **Papyrus WebArchive**

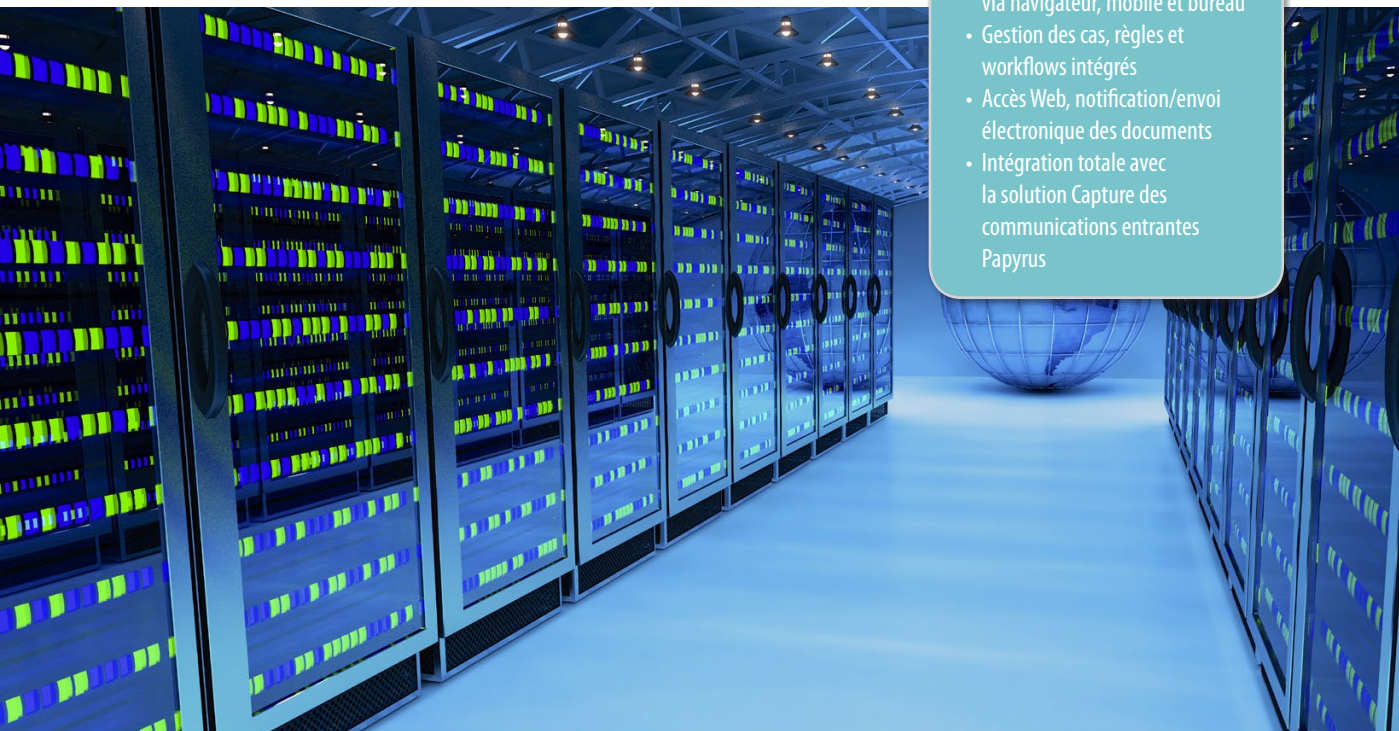
Toutes les entreprises, aujourd'hui, dépendent, utilisent et échangent un grand nombre d'informations - propositions, contrats, présentations, factures, commandes, rapports, correspondances quotidiennes, emails, tchat, vidéo, voix, etc. - dont une grande partie existe sous format papier ou numérique. **L'optimisation des workflows** autour du contenu est de plus en plus essentielle pour réduire les coûts et rationaliser les procédures. La réglementation générale de la protection des données (RGPD) et la gestion, mise à jour, partage et suivi des données enregistrées posent de nombreux défis quotidiens et peuvent créer un risque important d'éthique et de sécurité.

Papyrus Software fournit **une solution d'archivage puissante, évolutive, à court et long terme** basée sur une plateforme sécurisée, robuste et entièrement intégrée. Tout le contenu et les dossiers complets (avec enregistrements des appels et des communications entrantes et sortantes) sont accessibles en interne par les utilisateurs métiers et en ligne, de façon sécurisée, par les clients et les partenaires.

Papyrus WebArchive

Avantages clés :

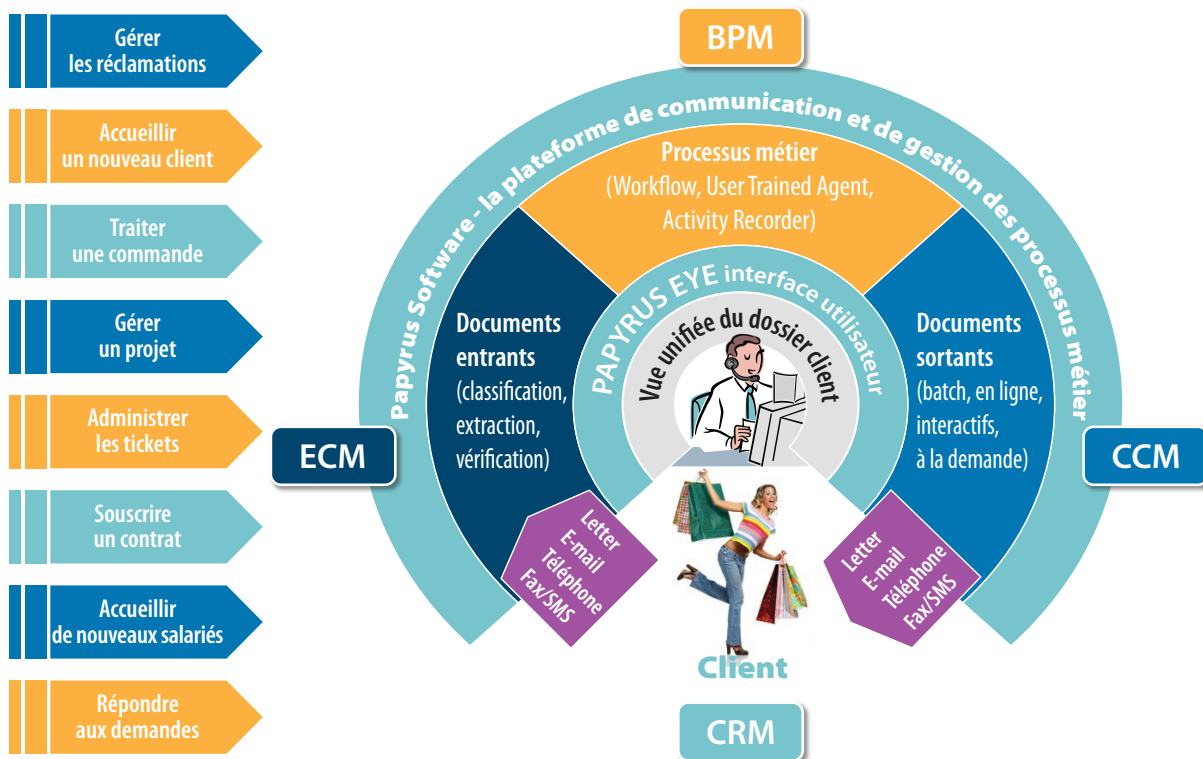
- Stockage du cycle vie complet de chaque objet du système
- Téléchargement et numérisation automatique pour archivage
- Accès selon droits et privilèges via navigateur, mobile et bureau
- Gestion des cas, règles et workflows intégrés
- Accès Web, notification/envoi électronique des documents
- Intégration totale avec la solution Capture des communications entrantes Papyrus



Une vue unique de l'activité client : Enterprise Communication and Process Platform

L'accent est mis sur la transformation numérique, l'expérience client et l'autonomisation des métiers avec une vue du client à 360°, ce qui permet une communication uniforme « une société – une voix » et fournit une **expérience client fluide peu importe quand, où et comment**.

Le système comble le fossé entre les interactions en face à face et celles avec le back office. Il améliore l'expérience utilisateur et client en gérant la communication en boucle fermée et grâce à ses capacités de collaboration avec la gestion adaptative de cas. Enfin il aide **les sociétés à efficacement engager leurs clients** grâce à une communication bidirectionnelle en temps réel – en ligne via chat, SMS, email, réseaux sociaux, mobile, Web ou papier – créant un parcours client sans interruption.



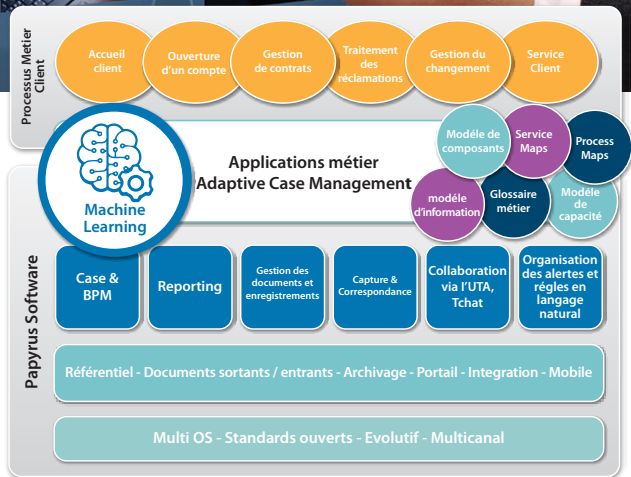


Une nouvelle façon de travailler : **Adaptive Case Management**

La Gestion Adaptative de Cas place l'humain au centre du processus et lui permet d'intervenir et appliquer son jugement et son expertise pour adapter le processus à une situation concrète et **créer exactement ce dont il a besoin quand il en a besoin** – pour obtenir les meilleurs résultats possibles.

La principale différence entre ACM et le BPM traditionnel est la possibilité pour les utilisateurs d'adapter en temps réel leurs actions sur les données ou le contenu pour atteindre un objectif. Avec ACM, l'utilisateur métier peut **CONCEVOIR en même temps qu'il AGIT**.

Cas d'utilisation/Value streams : Gestion de campagnes, Enregistrement d'un nouveau client, Traitement des réclamations, Administration des plaintes, Gestion des tickets/incidents, Purchase to Pay, Gestion de projet, Gestion de contrat.



Une façon de penser autrement : Papyrus Converse

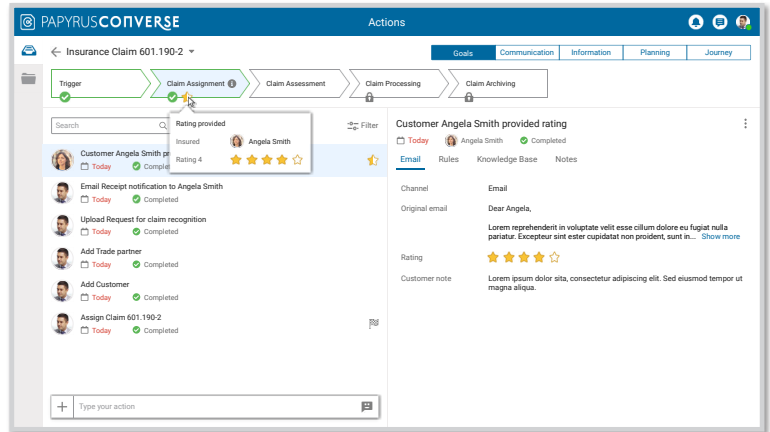
Il est essentiel de modifier la façon de concevoir et de responsabiliser les métiers pour qu'ils puissent non seulement exécuter leurs applications, mais aussi les adapter et les améliorer.

De nombreuses sociétés ont pris beaucoup de retard face à l'évolution rapide de la transformation numérique. Leur service informatique n'a pas toujours les ressources. Les entreprises ont besoin d'une nouvelle approche innovante permettant aux départements métier de modéliser eux-mêmes les «chaînes de valeur» avec des processus et des règles détaillés.

Avec Papyrus Converse, les applications peuvent être générées par des "non-programmeurs" **en peu de temps et à moindre coût**. Cette approche apporte une toute nouvelle perspective sur la manière dont les «chaînes de valeur» et leur intégration avec les besoins en données existants sont mises en œuvre. Papyrus Converse utilise une nouvelle méthode pour définir, planifier et exécuter des «chaînes de valeur» régies et décrites dans l'architecture métier en fonction du langage métier. Les règles métier sont essentielles pour guider les efforts des utilisateurs vers leurs objectifs et **réduire les risques de non-conformité**.

Papyrus Converse exploite les capacités de la plateforme et met vos idées à exécution plus rapidement. Cela vous donne un avantage lors de la création de toute nouvelle solution supportant une «chaîne de valeur» pour l'entreprise.

Conformité
Orientation
Additivité
Transparence



Chaîne de valeur : **Processus de traitement de réclamations**

Valider

enquêter

résoudre

payer

clôturer une réclamation

Nouveau siège international : Papyrus Software Park - Vienne, Autriche



Papyrus Software: **Plus qu'une société**

Dans le monde :

3 Centres de Solutions et d'Assistance : Vienne, Dallas, Singapour

4 Centres de Développement : Autriche, Italie, Allemagne, Espagne

16 bureaux sur **3** continents

Académie Papyrus

Nombreuses publications scientifiques

Partenaire de réussite de nos clients

Plus de **2 800** clients dans le monde

ISIS PAPYRUS
www.isis-papyrus.com