

TECHNOLOGY INNOVATION

<PAPYRUS ACM>

Construir Flujos de Valor



Empoderamiento con Gestión Adaptativa de Casos ¡Una nueva forma de trabajar!

EN EL INTERIOR

- ▶ Solución ACM para generar valor
- ▶ Solución genérica para interacción en el ciclo completo con el cliente
- ▶ Orientación al negocio de la automatización y el trabajo colaborativo
- ▶ Supervisión del aprendizaje automático, User Trained Agent (RPA/AI)
- ▶ Solución omni canal que unifica el negocio digital y el tradicional

PENSANDO EN FLUJOS DE VALOR: Gestión Adaptativa de Casos (ACM)

‘Pensar en Flujos de Valor’ le ayuda a ponerse en el lugar de sus clientes y liberarles de las complejidades organizativas, permitiéndoles ofrecer un servicio integral desde un único punto en sus interacciones y actividades relacionadas con sus peticiones.



En el Ciclo de Interacción con el Cliente hay muchos flujos donde las compañías ofrecen valor añadido al cliente – desde la creación y ejecución de promociones especiales y campañas, hasta ofertas, pólizas, contratos y facturas altamente personalizadas. Los flujos de valor son un vehículo interesantísimo para la captación de clientes, la gestión de cambios de datos personales, la atención correcta a las reclamaciones, ventas, ventas cruzadas y mucho más.



■ Experiencia en implantar soluciones que entiendan las necesidades del Cliente

Un flujo que pueda aportar valor comienza con la entrada de una petición – puede ser una solicitud digital por email o una solicitud desde Facebook Messenger o cualquier otra solicitud que llegue por el portal tradicional, la app móvil u otro canal, desde luego incluyendo una carta impresa. Su negocio necesita estar abierto a todos estos canales y ofrecer experiencias inteligentes con formularios interactivos, vídeos, chats y chatbots, asistentes y cualquier otro medio para ayudar a los clientes a navegar rápidamente e introducir datos, fotos, documentos e información necesaria para retornar valor con éxito.

Validar Reclamación

Investigar Reclamación

Liquidar Reclamación

Pagar Reclamación

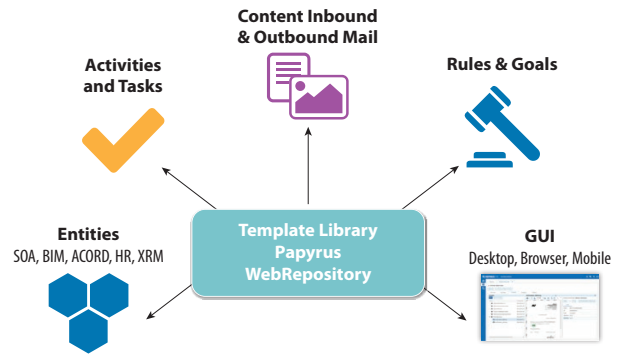
Cerrar Reclamación

Como todo se ejecuta en tiempo real, es indispensable la automatización y soporte IA. Esta tecnología le ayudará a procesar, extraer, evaluar y transmitir información de clientes de forma automática en cualquier formato, desde cualquier lugar a cualquier lugar, para iniciar inmediatamente la gestión de la solicitud y estar siempre al día en la tarea.

Las solicitudes de clientes se pueden gestionar de modo automatizado, o pueden requerir el juicio humano, aprovechar el conocimiento y experiencia de los empleados y equipos con las habilidades, disponibilidad y autoridad adecuadas para tramitar tipos concretos de solicitudes.

Elementos integrados en los Flujos de Valor

La Plataforma Papyrus reúne todo lo que es necesario que esté disponible y junto – datos, contenido, comunicaciones, procesos, objetivos y reglas – almacenando y gestionando de manera centralizada todo el contenido y comunicación, asegurándose de que todo está totalmente integrado y a disposición cuando sea necesario.



Integración de datos

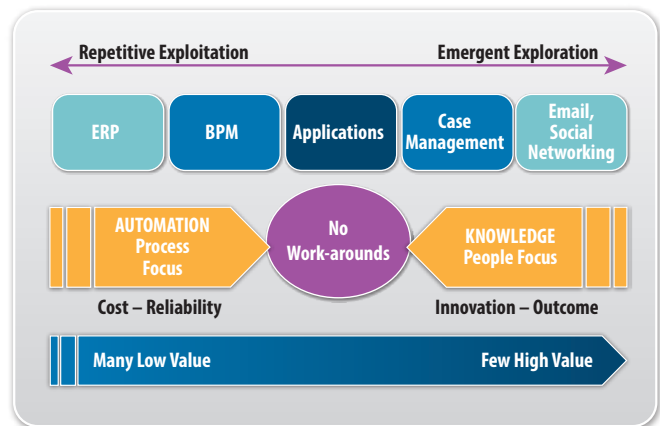
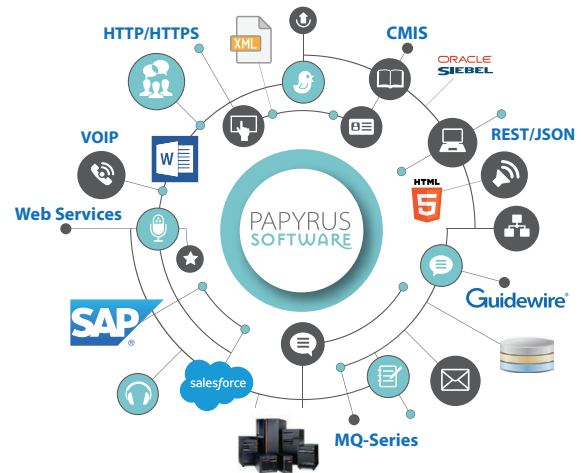
La Arquitectura Orientada a Servicios Papyrus – que está preparada para soportar los protocolos habituales – permite la integración con cualquier aplicación, dispositivo, archivo, canal y/o servicio mediante un procedimiento de intercambio gestionado por una conexión flexible, sin necesidad de codificación adicional. Conectarse a varios sistemas para ofrecer datos e información, así como alinear automáticamente a los equipos y alertar a las personas que deberían estar al tanto, es de crucial importancia y necesita que la tecnología lo soporte.

Modelos orientados a Procesos

Existe integración con BPM y Gestión Adaptativa de Casos para la automatización y seguimiento de todo tipo de procesos – desde procesos robóticos completamente automatizados hasta procesos adaptativos de colaboración y gestión de casos – en un único entorno. Se puede automatizar lo que sea posible y ayudar a la colaboración en el conocimiento en un entorno de procesos integrados, que permita la gestión de excepciones, tareas ad hoc e imprevistas. ¡Todo en una plataforma!

COMUNICACIÓN: las interacciones de clientes son compatibles con la comunicación omni canal potenciada por procesos adaptativos a través de dispositivos y canales, y a lo largo del tiempo. Una visión holística del cliente con mensajería a través de numerosos puntos de contacto de entrada y salida.

CONTENIDO: la solución ofrece gestión centralizada de todo el contenido y garantiza la conformidad legislativa, la eficacia y la reutilización por y en toda la organización. El contenido es proporcionado a los empleados y clientes a través de la web, dispositivos móviles y la nube – desde cualquier lugar a cualquier lugar.

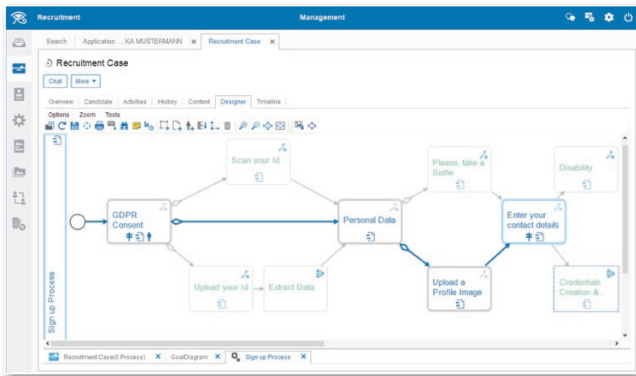


Paisaje integrado de Procesos Papyrus

Empoderar el ACM: la Plataforma de Procesos y Contenido con las tecnologías requeridas – RPA, Procesos con AI y de Contenido y Comunicación omni canal de entrada

Gestión Adaptativa de Casos Papyrus

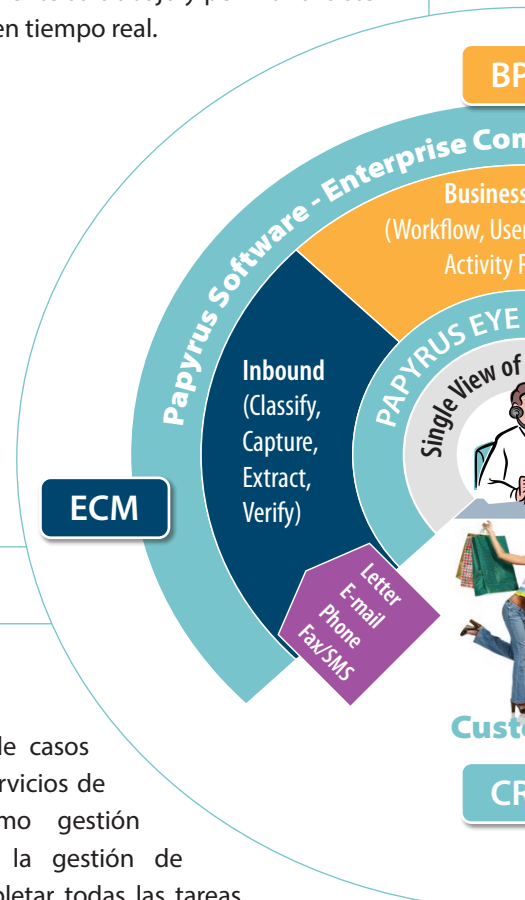
Las peticiones de clientes pueden ser tramitadas ad hoc – de forma totalmente automática – sin retrasos. Se inicia con la entrada de información y reglas, la solución activa una serie de eventos con los objetivos y actividades correctos de forma dinámica para entregar propuestas de valor al cliente.



Diseño de Procesos basado en Reglas y Objetos

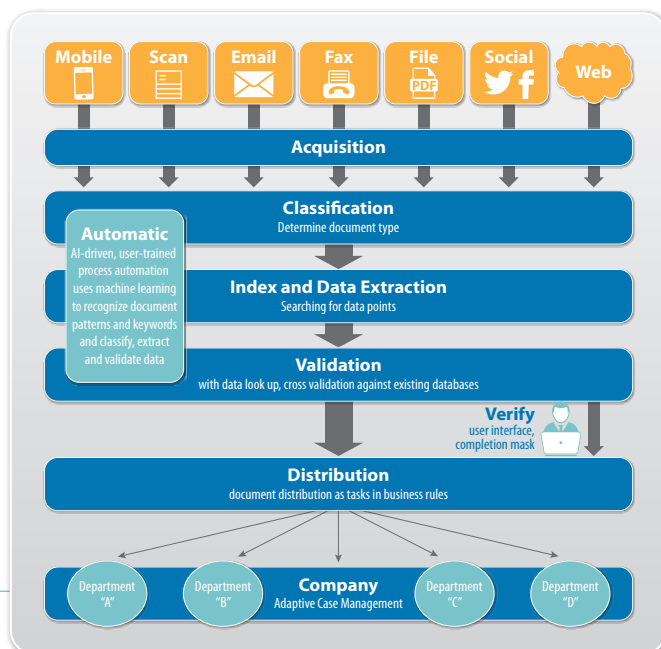
Los procesos orientados a objetos están dirigidos por reglas y eventos, tomando distintas rutas para lograr su objetivo. Los procesos predefinidos pueden convertirse en adaptativos, si fuese necesario, o los empleados pueden hacer simplemente su trabajo y permitir al sistema trazar un proceso en tiempo real.

No hay proceso sin contenido, ni contenido sin el proceso que necesita.



Incluir Comunicaciones de Correo Entrante

Al ejecutar flujos de valor, normalmente necesitará automatización y trabajo de casos adaptativos. Esto requiere comunicaciones de entrada y salida, integración con servicios de



contenido, así como gestión y colaboración en la gestión de procesos, para completar todas las tareas de forma eficiente.

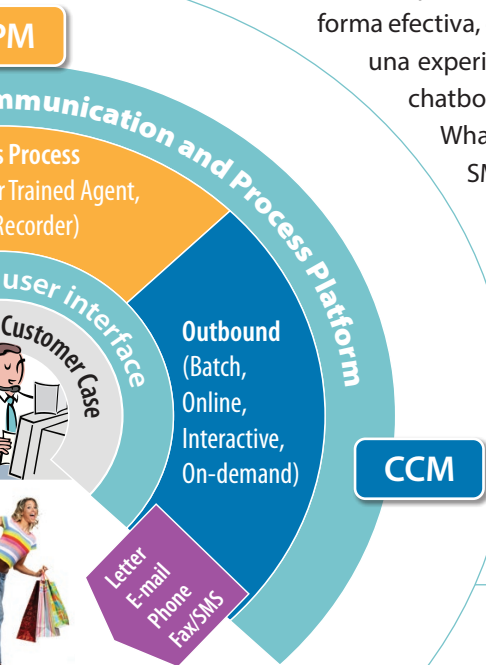
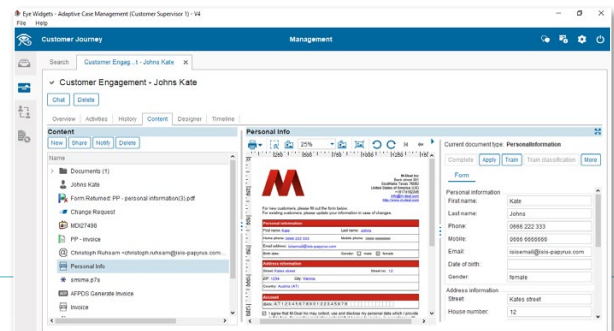
Papyrus Software captura TODO el contenido de entrada, ejecuta la clasificación con autoaprendizaje, extrae y valida los datos, ejecuta respuestas e inicia procesos directos e interactivos con el usuario.

Desde la petición de entrada al procesamiento robótico totalmente automatizado, al trabajo colaborativo, diseño y entrega de cualquier tipo de documento y comunicación, informe y auditoría – todo se proporciona en un entorno vinculado a UN FLUJO DE VALOR.

Comunicaciones Corporativas Papyrus integra todas las Gestión Adaptativa de Casos, Servicios Inteligentes entrada y salida – in **en Una Plataforma Unificada.**

■ Orientado al Negocio – Interfaces de Usuario Papyrus: Escritorio, Navegador, Móviles

La gestión adaptativa pone a los profesionales en el centro del proceso, permitiéndoles aplicar sus juicios y experiencia, con colaboración con equipos virtuales para lograr el mejor resultado posible. Este método está soportado por comunicaciones omni canal, colaboración social, toma de decisiones AI y una Única Vista del Cliente con todas las conversaciones, contenidos, procesos y datos al alcance de la mano. Los empleados pueden conectarse de forma efectiva, colaborar, vender y ofrecer una experiencia de cliente mediante chatbot y chat en vivo, WeChat, WhatsApp, Skype, Facebook, SMS, email, redes sociales, dispositivos móviles, web o en papel – cualquier sitio donde esté ubicado el cliente. La respuesta del cliente se informa directamente en el caso.

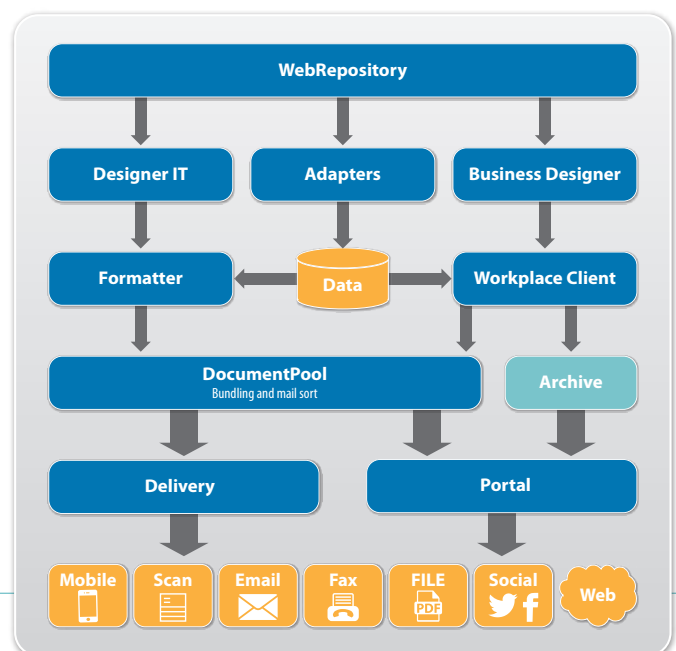


■ Incluir Comunicaciones de Correo Saliente

El diseño inteligente de documentos con Papyrus pone el negocio bajo control y permite a los usuarios no técnicos trabajar fácil y eficientemente para desarrollar y entregar documentos independientemente de su complejidad – desde estados bancario, pólizas de seguros, facturas y contratos complejos, a correspondencia, comunicaciones por chats y chatbots, y campañas de marketing.

Este proceso utiliza un grupo de definiciones y recursos de documentos, compartidos a través de diferentes aplicaciones de comunicación, canales y, entre negocio e IT.

Cualquier comunicación se crea de forma dinámica y entrega mediante canal online, móviles, email o cualquier otro canal de comunicación donde los clientes pueden firmar directamente y enviar los documentos para que sean procesados instantáneamente por los sistemas back office en tiempo real.



Transformar la Gestión de Casos de lo Físico a lo Digital

La Comunicación y colaboración transparente a través de Papyrus ACM es una solución a tener en cuenta en la era digital

EL RETO

Los Equipos Creativos de Servicios de la compañía ofrecen todo el material de marketing y regulado para uso externo e interno, lo que añade un repertorio de más de 60 tipologías en más de 30 idiomas. El trabajo del Equipo Creativo estaba soportado por papel en un 90%, con documentos guardados en carpetas físicas de casos que contenían la mayor parte de la información en forma manuscrita. Este sistema de gestión de casos exigía mucho tiempo y era ineficiente. Los flujos de trabajo se gestionaban de forma manual y los archivos de casos se movían físicamente entre distintos grupos, creando a menudo cuellos de botella. Las pruebas y entregables tenían que imprimirse y luego añadirse a cada archivo.

LA SOLUCIÓN

Un Sistema Corporativo de Gestión de Contenidos (ECMS) basado en la solución Papyrus de Gestión Adaptativa de Casos (ACM) aportó a WellCare una plataforma unificada de casos en la que los Equipos Creativos pueden manejar sus flujos de trabajo y contenidos de forma digital, conservando todo el esfuerzo y los recursos en el tiempo.



Legacy case management system

La solución Papyrus ACM aporta flujos de trabajo adaptativos y orientados a objetivos, donde los administradores pueden reaccionar a las situaciones imprevistas con cambios en tiempo real, como añadir objetivos o contenidos. El Equipo Creativo puede dirigir sus procesos sin involucrar a los departamentos de IT. Este nuevo sistema cuenta con funciones de informes y seguimiento que ofrecen a la dirección números detallados de las operaciones del Equipo Creativo. Los Administradores usan medidas de control de calidad integradas, tales como checklists predefinidas y ciclos de aprobación, para mejorar continuamente la calidad del flujo de trabajo.

amente la calidad del flujo de trabajo.

GESTIÓN DE CASOS Y FLUJOS DE TRABAJO

Las peticiones de trabajo del Equipo Creativo están estandarizadas con formularios online de solicitud que utilizan campos dinámicos para recopilar la información requerida. Cada formulario de solicitud abre un caso que los especialistas luego clasifican para hacer un juicio sobre si seguir adelante con la solicitud. El Equipo de Gestión de Proyecto revisa cada solicitud y gestiona los flujos de trabajo conforme a las plantillas disponibles.

■ Ventajas de Papyrus ACM

AHORRO DE COSTES, REDUCCIÓN DE TIEMPO

WellCare experimentó una reducción del 75% en costes directos de impresión, papel y archivo físico, junto con una reducción del 20% de la reelaboración debido a la mejora de la calidad. El ahorro de tiempo del ciclo completo del trabajo es de al menos el 20% por la eliminación del cuello de botella de la gestión humana, a lo que se suman los objetivos ad-hoc que desencadenan flujos de trabajo predefinidos.

AUMENTO DE INGRESOS

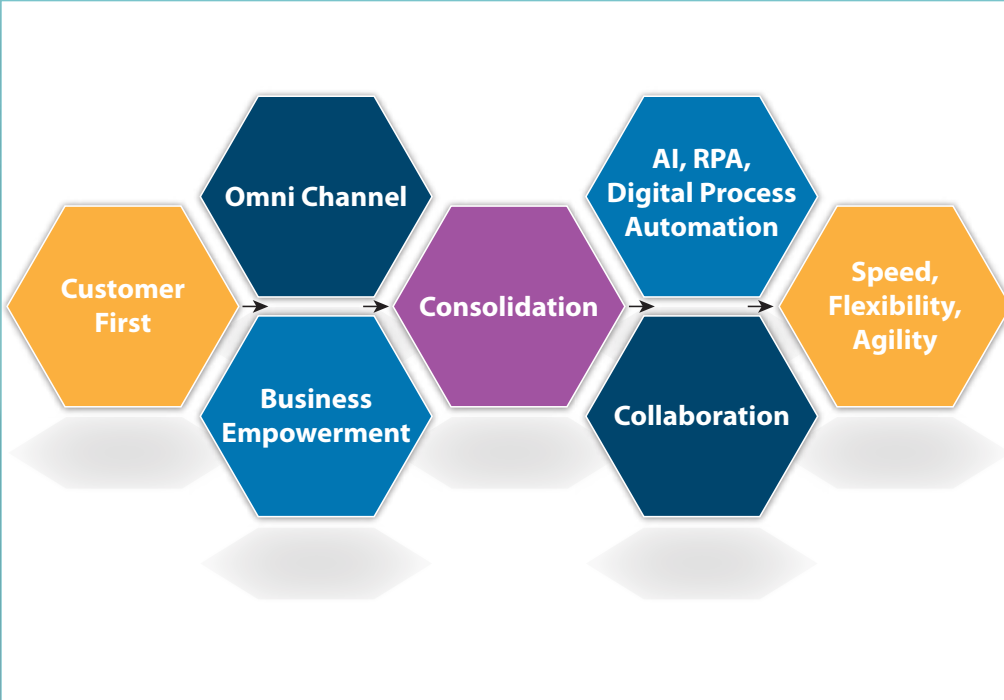
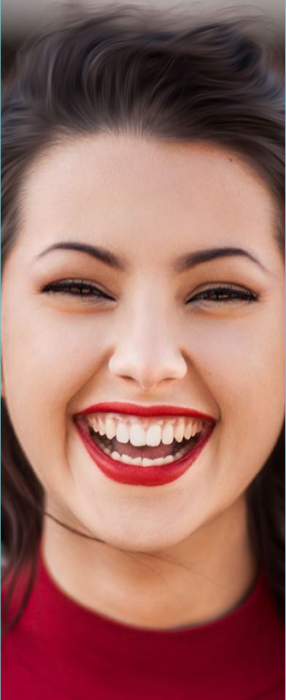
WellCare está actualmente creciendo a un ritmo de más del 2% anual, con las crecientes necesidades de material. La capacidad de crecer para ampliar la capacidad de creación de material permite a toda la compañía expandirse y lograr sus objetivos.

MEJORA DE LA CALIDAD

La mejora de la calidad con controles explícitos en procesos a lo largo del ciclo de vida del proyecto reduce el riesgo de materiales tardíos o inapropiados y las multas regulatorias asociadas.

OBJETIVOS DE NEGOCIO LOGRADOS:

- Transformación de la gestión de casos de sistemas físicos a digitales, gestión de tareas, objetivos y documentos
- Medidas de control de calidad añadidas a los flujos de trabajo
- El Equipo Creativo gestiona el flujo de trabajo sin intervención de IT
- Minimizan el uso de documentos en papel
- Las revisiones y aprobaciones ocurren durante el ciclo de vida creativo

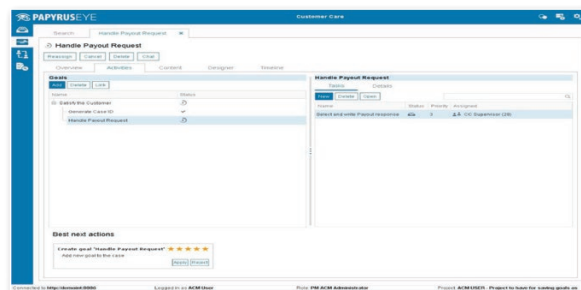


Construir Flujos de Valor de Negocio – Le ayudamos a crear valor

Como solución de plataforma GENÉRICA, la misma tecnología se puede utilizar una y otra vez para cualquier flujo de valor, en cualquier caso y de numerosas formas. Esto permite a las organizaciones eliminar el trabajo fragmentado y la experiencia deslavazada del cliente, reuniendo a personas, departamentos y sistemas de toda la empresa para lograr el objetivo común.

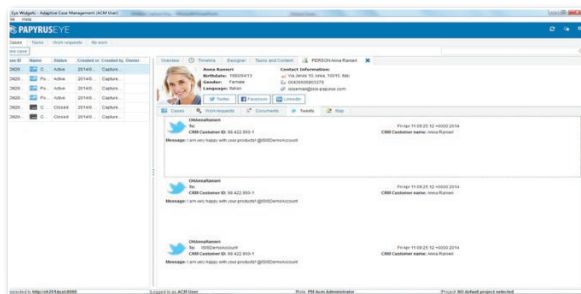
■ Papyrus User Trained Agent – UTA

Con el propósito de descubrir procesos, Papyrus User Trained Agent realiza el reconocimiento de patrones de objetos de datos y sus relaciones a través de un espacio completo del estado del caso, cada vez que un actor ejecuta una acción. UTA analiza qué elementos del patrón son relevantes para sus acciones repetidas posteriormente. Este análisis incluye información sobre los pasos ejecutados previamente y sus resultados. Si el actor realiza la acción recomendada, el nivel de confianza de dicha recomendación sube, si no el nivel baja. Se pueden presentar una o más de las recomendaciones más fiables.



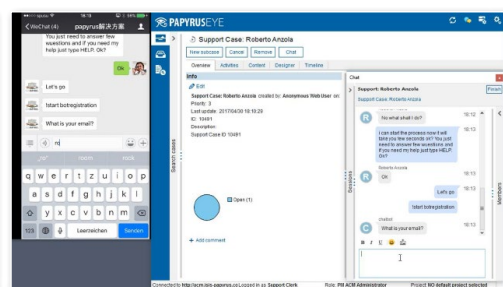
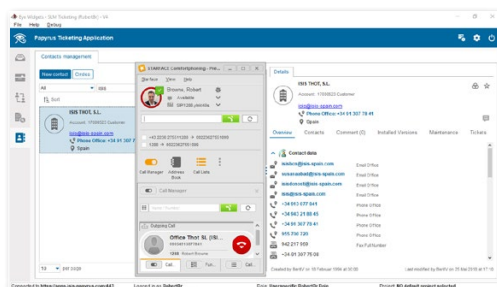
■ Redes sociales, email, teléfono incluidos

Papyrus EYE Widget UI permite la inclusión dinámica de contenido web general, como Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn o Google Maps en la aplicación. Esto permite crear aplicaciones orientadas a un cliente sin abrir dichas aplicaciones al mal uso.



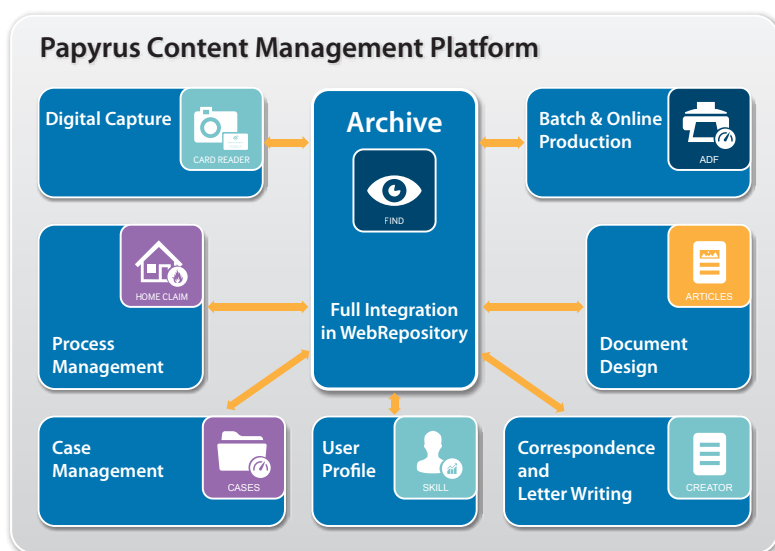
■ Integración con Sistemas de Teléfono VOIP

Papyrus ofrece chat/chatbot, WeChat, WhatsApp e interacción en redes sociales con colegas – todo bajo control de la autorización de rol/política y en contexto con el proceso.



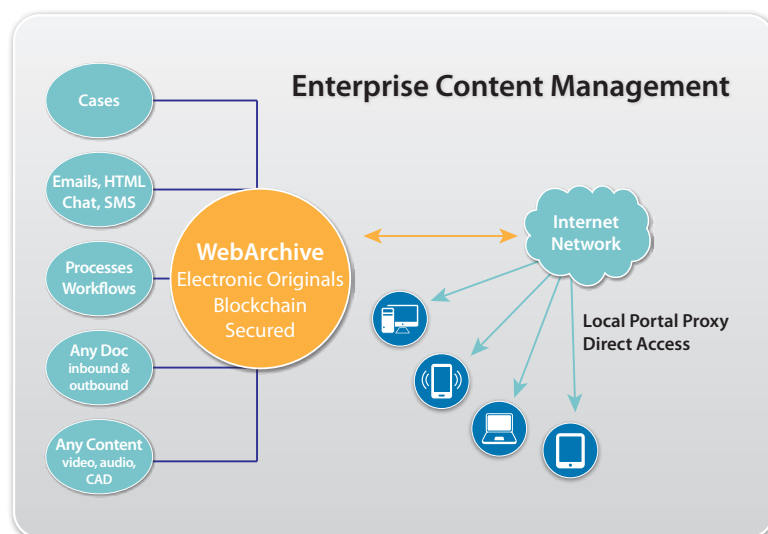
Construir **Flujos de Valor** aprovechando los Servicios Corporativos de Contenidos

La Plataforma Papyrus ofrece gestión centralizada de todo el contenido y garantiza la conformidad legislativa, la eficacia y la reutilización por y en toda la organización. El contenido es ofrecido a los empleados y clientes a través de la web, dispositivos móviles y la nube – desde cualquier lugar a cualquier lugar.



■ Servicios Colaborativos de Contenidos

Se puede subir y almacenar cualquier tipo de documento de entrada o salida, recurso, email, vídeo o mensaje de voz, desde cualquier fuente, o cualquier otro contenido. Cada objeto del sistema – todos los formatos (AFP, PDF, TIFF/fax, email, datos, MS Word, audio, vídeo...), flujos de trabajo y CASOS completos a lo largo del ciclo de vida entero (datos, procesos, actividades, contenidos, vistas, interfaces de servicio (SOA)) – se almacenan/archivan de forma automática en un momento específico.



El trabajo colaborativo de casos conecta a la gente y departamentos que trabajan juntos en el flujo de valor y les permite compartir información, negociar, investigar, tomar decisiones, crear propuestas, etc., de forma colectiva, a la vez que comunican los resultados al cliente. Y por supuesto, hay una comunicación continua con el cliente. Siempre suele faltar algo y se necesita que el cliente envíe información adicional, documentos firmados, envíe y devuelva ficheros, o simplemente se quiere mantener al cliente informado – recibiendo, enviando y trabajando en colaboración de forma constante hasta que se logra el objetivo.

ISIS Papyrus Worldwide

International Headquarters, Austria

ISIS Papyrus Europe AG

Papyrus Platz 1
A-2345 Brunn/Gebirge
T: +43-2236-2755 1
F: +43-2236-21081
E-mail: info@isis-papyrus.com

US Headquarters

ISIS Papyrus America, Inc.

301 Bank St
Southlake, Texas 76092
T: +1-817-416-2345

Asia-Pacific Headquarters

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd

9 Temasek Blvd. #29-01
Suntec City Tower 2
Singapore 038989
T: +65-6339-8719

Italy

ISIS Papyrus Italy Srl

via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)
T: +39-0125-6455-00

France

ISIS Papyrus France SARL

21, Rue Vernet
75008 Paris
T: +33-1-47 20 08 99

United Kingdom

ISIS Papyrus UK Ltd.

Watership Barn
Kingsclere Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW
T: +44-1635-299849

The Netherlands

ISIS Papyrus Netherlands B.V.

WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam
T: +31-20-799-7716

Germany

ISIS Papyrus Deutschland GmbH

Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf
T: +43-2236-2755 1

Nordics

ISIS Papyrus Nordics ApS

Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark
T: +45 8827 6170

Spain

ISIS Thot SL.

Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid
T: +34-91-307-78-41