

TECHNOLOGY INNOVATION

<DIGITAL BUSINESS>

Solutions de communication client à l'ère du numérique



Assurer une communication client plus efficace qui incite à la fidélisation, réduit les coûts et augmente vos revenus

SOMMAIRE

- ▶ Administration et conception de documents intelligents par les métiers
- ▶ Création, gestion et changement des règles de manière contrôlée par les utilisateurs métier
- ▶ Consolidation des documents sortants, pas de multiples systèmes disparates
- ▶ Intégration facilitée grâce à une architecture orientée service
- ▶ Capacités multicanal axées sur le mobile
- ▶ Documents multimédia et responsive
- ▶ Adaptive Case Management (Gestion adaptative de cas)

Solutions de communication client à l'ère du numérique

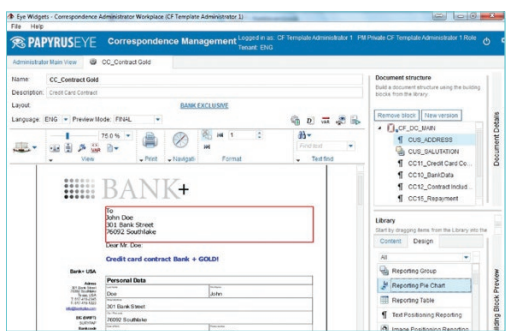
La communication d'aujourd'hui se doit d'être personnalisée, en temps réel et disponible sur tous les canaux de communication de la société, selon la préférence des clients. Une boucle de communication fermée – communication entrante et sortante sur tous les canaux de l'entreprise – assure des échanges efficaces qui fidélisent le client.

■ Comment gérer les défis provoqués par l'ère du numérique?

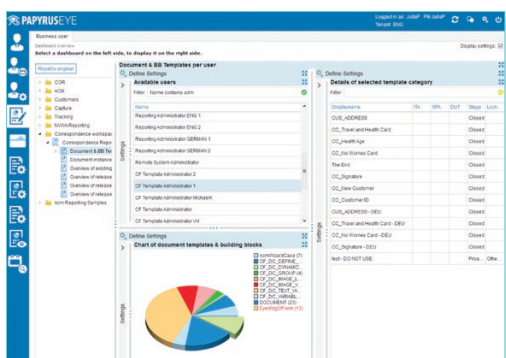
Le plus efficace pour gérer et envoyer une communication multicanal personnalisée est d'utiliser la conception de documents intelligents avec un envoi omnicanal intégré comme le propose la solution Papyrus Correspondence Framework. Les modèles, contenus et règles sont définis par les utilisateurs métier sous forme de composants réutilisables (texte, URL, formulaires, tableau) et les versions sont gérées de façon centralisée. Ces éléments sont réutilisés pour tout type de documents au sein de la société (haut volume/haute vitesse, à la demande, demande de document unique, courrier interactif). Cette méthode réduit drastiquement le nombre de modèles et garantit le respect de l'identité et de la charte graphique de l'entreprise.

■ Les métiers peuvent concevoir intelligemment des documents, du contenu, des modèles et des règles de manière contrôlée et sans intervention de l'IT.

La solution Papyrus Framework intègre une gestion des changements et versions pour gérer les modifications et les évolutions.



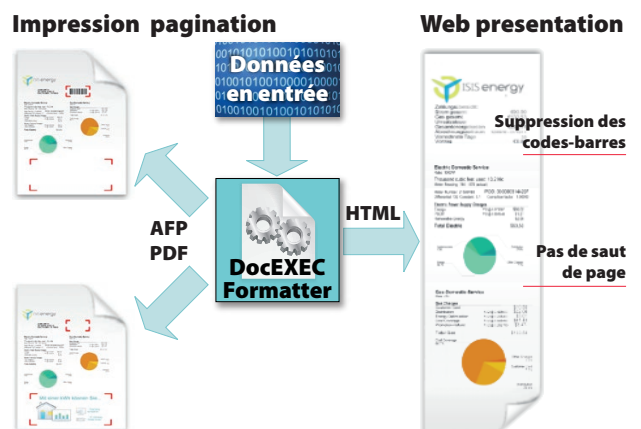
Les métiers assemblent des documents rapidement



Rapport sur les modèles, règles et blocs de texte par utilisateur

■ Evitez les systèmes multiples disparates – Consolidez!

UN SEUL moteur de composition pour tous vos documents personnalisés garantie la qualité au travers de tous les canaux de communication. Papyrus DocEXEC est un moteur de formatage puissant pour les documents en gros volumes, interactifs ou à la demande. Le document généré est optimisé pour une impression ou un envoi numérique pour tous les environnements des canaux sortants.



Options de format pour les sorties de documents en parallèle

■ Documents numériques responsive

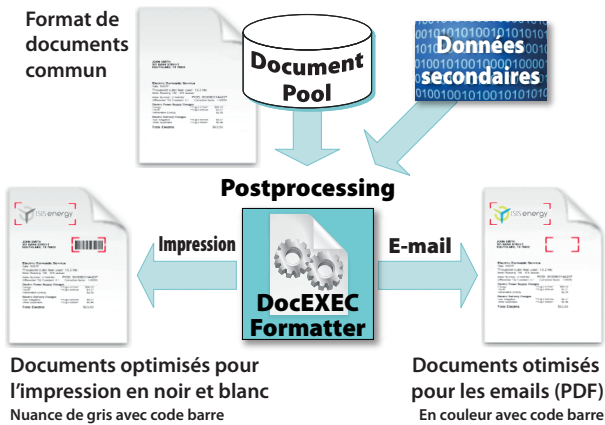
La correspondance métier hautement personnalisée et orientée données numériques est formatée pour une visualisation interactive optimale sur le terminal de votre choix.



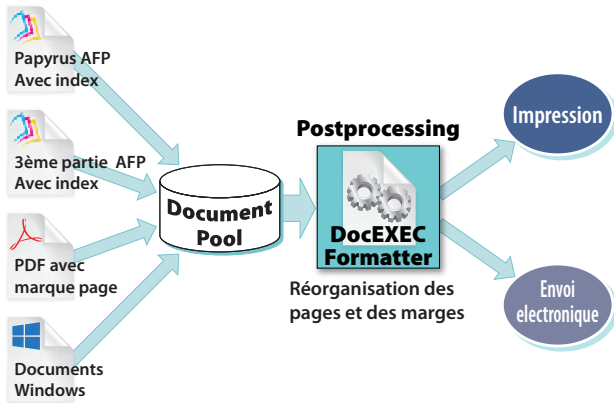
■ Documents numériques multimédia, URL et codes QR

Dans un relevé ou une facture, il est possible de placer un composant tel qu'une vidéo avec du son. Ce composant se transforme automatiquement en image si vous décidez d'imprimer. Les documents numériques envoyés peuvent contenir des liens, des codes QR afin de permettre une réponse immédiate par e-mail ou tchat.

■ Référentiel documentaire centralisé et optimisation avant envoi



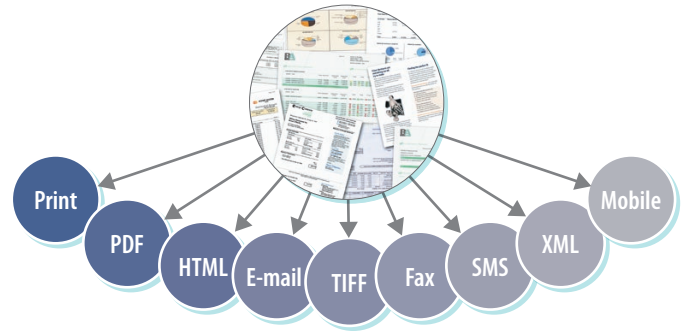
De nombreux formats de documents sortants sont collectés dans Papyrus Document Pool. A partir d'une mise en page commune pour tous les canaux de sortie, Papyrus Postprocessing permet d'optimiser le document pour chaque canal de sortie – impression, e-mail, SMS, fax, portail Web et réseaux sociaux.



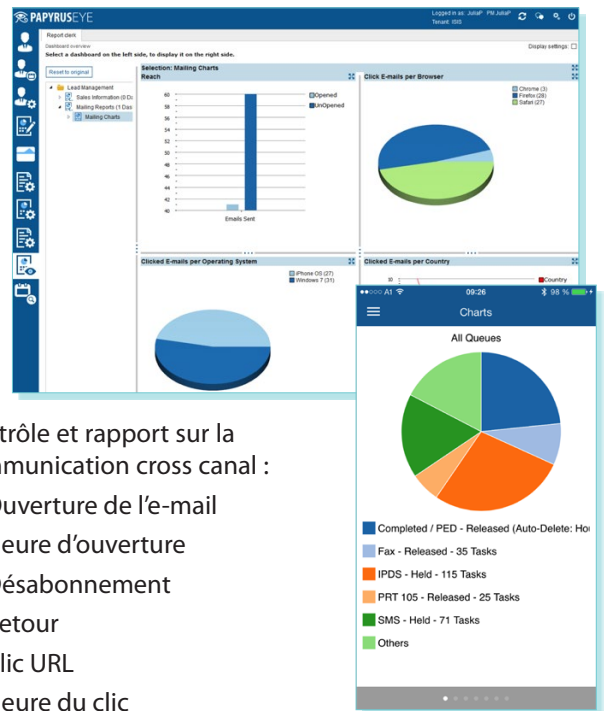
■ Un accès sécurisé et rapide à votre document sur tous vos terminaux

Les utilisateurs métier gérant les demandes client peuvent accéder à Papyrus WebArchive via leur navigateur ou mobiles. De la même façon, les clients peuvent consulter leurs documents sur navigateur ou mobile. Papyrus fournit une gestion sécurisée et totale du profil utilisateur.

■ La gestion des tâches et des processus intégrée de Papyrus permet un meilleur suivi et contrôle cross canal



Les sociétés ont de nombreuses opérations complexes, des processus, des tâches et un grand nombre d'utilisateurs qui traitent des milliers de demandes par jour. La solution ADF de Papyrus fournit une vision globale à travers un tableau de bord qui permet de suivre, contrôler, programmer, alerter, démarrer ou stopper un processus à partir de n'importe où. Le tableau de bord ADP est accessible sur navigateur ou mobile. Les rapports PDF peuvent être imprimés ou visualisés en ligne.

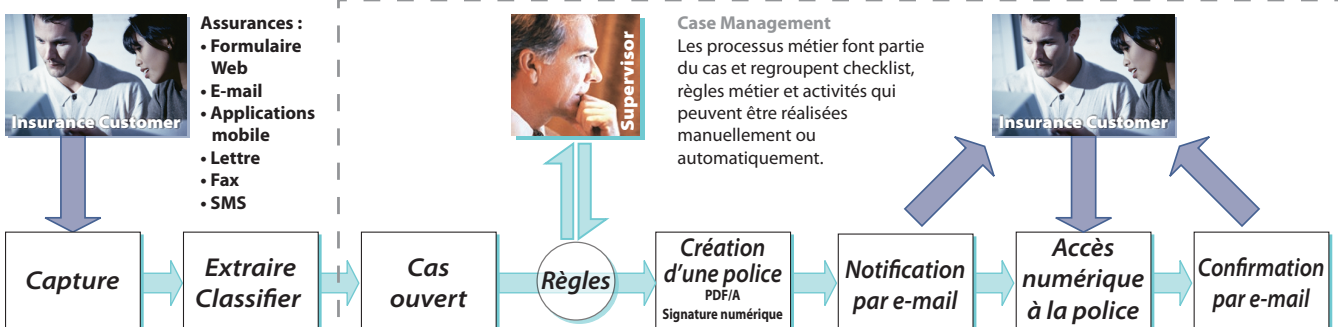


Contrôle et rapport sur la communication cross canal :

- Ouverture de l'e-mail
- Heure d'ouverture
- Désabonnement
- Retour
- Clic URL
- Heure du clic

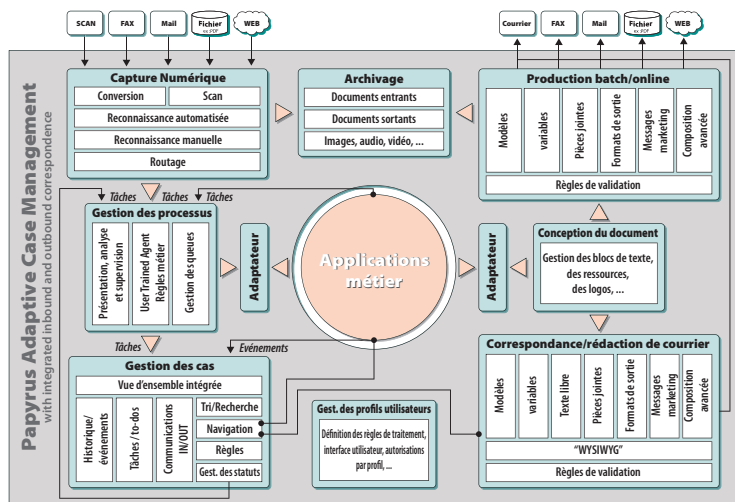
■ Les documents numériques requièrent une signature également numérique: La plateforme Papyrus offre une solution où tout le cycle de vie du document est intégré

De l'ouverture à la clôture d'un cas. Capture Papyrus intégrée, gestion des processus et des cas, afin d'obtenir de nouveaux contrats ou polices.



Intégration Facilité

La plateforme Papyrus est basée sur une architecture orientée service (SOA) qui facilite grandement l'intégration avec les autres systèmes, comme les systèmes d'administration front office et back office, la gestion des réclamations, la facturation, le CRM et l'archivage. Ainsi les entreprises peuvent aisément configurer et automatiser leurs processus métier. Le logiciel standard Papyrus inclut les Adapters (basés fichier et message) et les Typemanagers (natif BDD / interfaces ODBC), ce qui évite les interfaces spécifiques aux applications toujours difficiles à programmer et dépendantes du logiciel fournisseur, de la plateforme ou du compilateur.



Papyrus - Une **Plateforme intégrée** pour la Gestion de la Communication Client

Gestion d'envoi multicanal pour apporter une expérience client satisfaisante

Les consommateurs d'aujourd'hui ne veulent pas être limités à un seul canal d'échange, ils veulent commencer une conversation sur un canal et pouvoir en changer sans avoir à répéter le même discours. Afin de conserver la même efficacité face à ce comportement, une **communication omnicanal** est nécessaire.



Une vue **consolidée** du client

La Plateforme Papyrus fournit aux entreprises une vue à 360° du client pour une expérience satisfaisante et l'assurance d'une consistance dans les échanges sur tous les canaux de communication : Portail Web, e-mail, mobile, réseaux sociaux, tchat, téléphone, fax et courriers (entrants et sortants).

Bureaux ISIS Papyrus

Siège international, Autriche

ISIS Papyrus Europe AG
Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf
T : +43-2236-27551-0
F : +43-2236-21081
E-mail : info@isis-papyrus.com

Siège pour les USA

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St.
Southlake, TX 76092
T : 817-416-2345

Siège pour la région Asie/Pacifique

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

France

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

Royaume-Uni

ISIS Papyrus UK Ltd.
Watership Barn
Kingsclere Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW
T : +44-1635-299849

Allemagne

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf
T : +43-2236-27551-0

Hollande

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam
T : +31-20-799-7716

Italie

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

Espagne

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

Pays Nordiques

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark
T : +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com