

# La Plateforme Papyrus

**Solution de  
communication  
multicanale**

## L'Entreprise Numérique

**Factures et notifications • Gestion des contrats •  
Marketing multicanal • Ressources humaines •  
Centre d'appels • Gestion de la main d'œuvre**

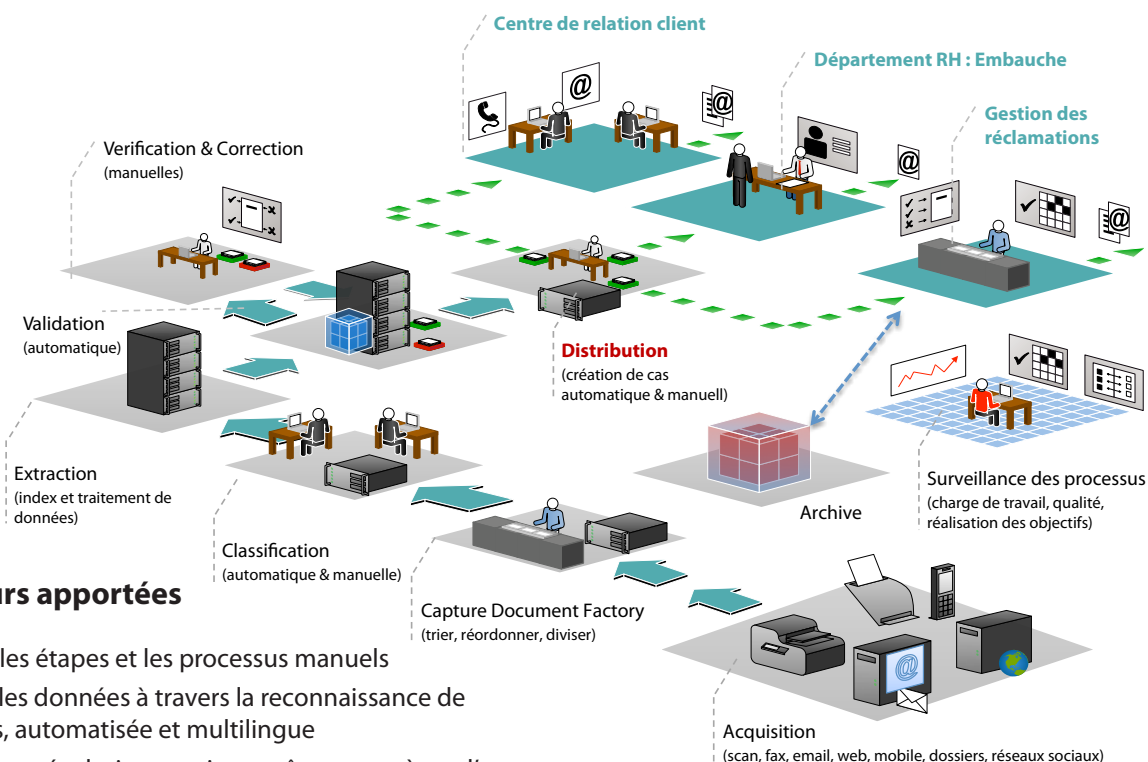


Boucler la boucle des communications :

- ▶ **La communication entrante rencontre la communication sortante : de la capture à l'envoi**
- ▶ **Conception de documents intelligents cross canal par les métiers**
- ▶ **Une communication 1:1 pour promouvoir, vendre et offrir plus de services**
- ▶ **Gestion de cas & réponses intégrés pour une meilleure expérience client**
- ▶ **Intégration SOA puissante avec les systèmes back-end, ERP & CRM existants**
- ▶ **Accès utilisateur sur bureau, Web & mobile**

# Améliorez vos opérations et l'expérience client à travers un éventail d'applications pour l'énergie & les services.

Papyrus traite tous les canaux de communications entrants et les workflows client nécessaires pour une meilleure réactivité, cohérence et conformité. La productivité et la rapidité des réponses sont fortement améliorées grâce au routage automatique conduit par les événements métier, les processus adaptatifs pour la gestion des exceptions et l'extraction intelligente de données. Papyrus rend plus autonome les acteurs métier, améliore l'expertise des employés en contact direct avec les clients et permet de suivre le résultat en fournissant des rapports et des tableaux de bord.

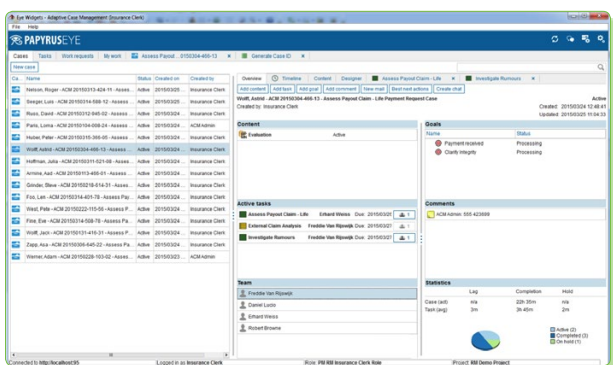


## ■ Valeurs apportées

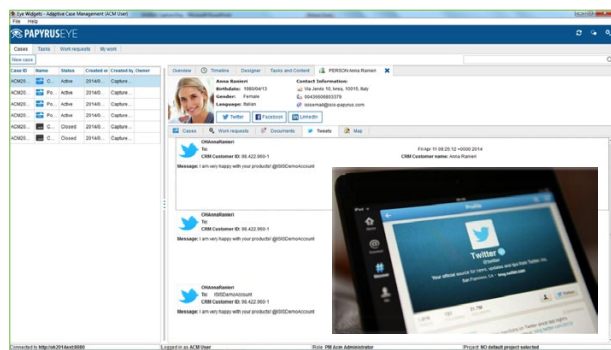
- Réduire les étapes et les processus manuels
- Extraire les données à travers la reconnaissance de modèles, automatisée et multilingue
- Assurer une évolution continue grâce au système d'auto-apprentissage
- Intégrer les processus de traitement de bout en bout
- Gérer les exceptions
- Consolider les départements grâce à une seule vue unique du client
- Intégrer les workflows de gestion des réponses et prédéfinir les modèles pour la rédaction de courriers
- S'intégrer facilement avec les systèmes externes comme les ERP (ex. SAP), CRM, ECM
- Surveiller en continu et générer des rapports

## ■ Vue d'ensemble d'un cas

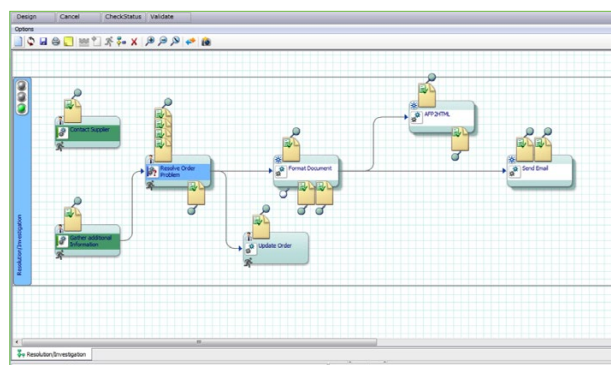
Une vue consolidée du contenu/des documents, des tâches, des membres de l'équipe, des objectifs, commentaires et statistiques.



## ■ Intégration du mobile, des réseaux sociaux et des tchats



## ■ Processus prédéfinis et ad-hoc



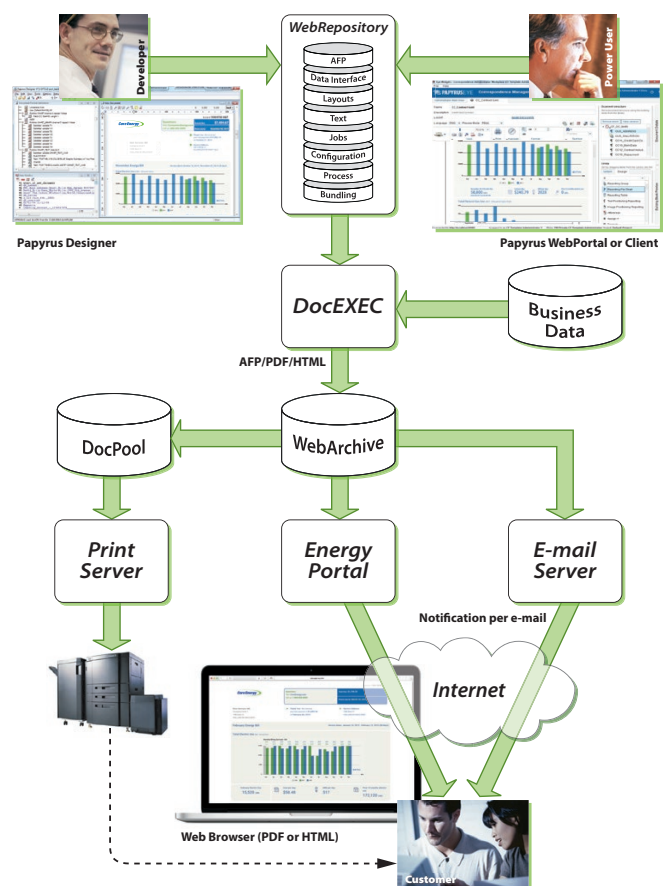


# Une communication client hautement personnalisée conçue pour l'envoi numérique et l'impression avec une boucle des retours et une gestion des réponses intégrées

La conception de documents intelligents est gérée centralement (une société - une voix) pour tous les types de correspondance métier sur tous les canaux de l'entreprise.

- Haut volume de factures et notifications personnalisées
- Documents demandés en ligne par un utilisateur interne
- Lettres et courriers interactifs rédigés par les employés
- Présentation de documents ad-hoc sur requêtes WEB

Les départements métier peuvent concevoir en toute autonomie des modèles et les maintenir. L'IT prend en charge la lecture de données et la logique complexe avec l'outil Papyrus Designer WYSIWYG.



## ■ Gestion des envois Papyrus : contrôle de bout en bout, surveillance, suivi et traçage

Portail Web et impression, archivage à court et long terme, e-mail SMTP avec PDF ou HTML, fax, SMS, mobile

- Les documents personnalisés peuvent contenir un lien vers une vidéo ou un message flash

- Les hyperliens sont une fonctionnalité standard proposant des modèles de réponses en options
- Les utilisateurs peuvent concevoir leurs propres messages grâce à la solution Papyrus Messaging
- L'outil de formatage Papyrus peut placer automatiquement des messages selon la disponibilité des espaces vides
- Tous types de rapports peuvent être générés

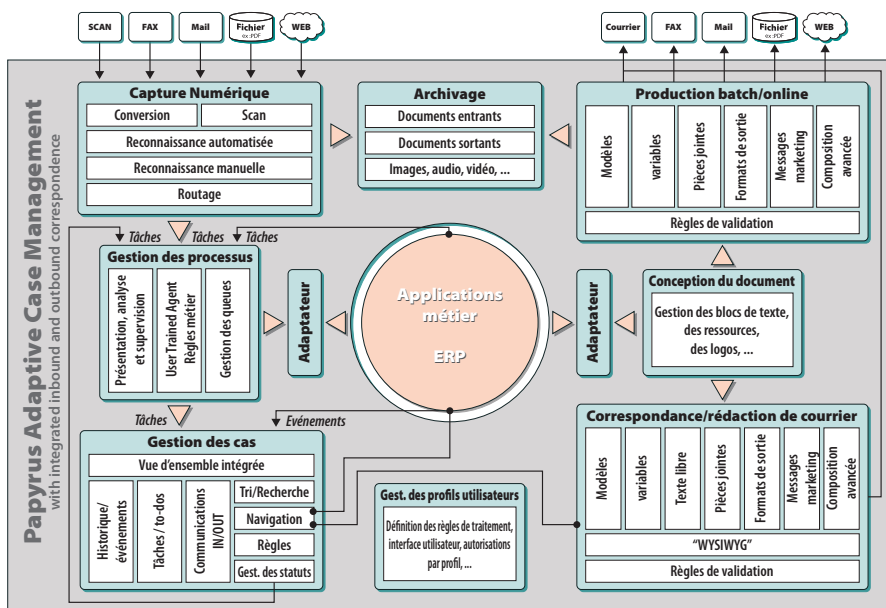
## ■ Des documents mobile responsive adaptés à la taille de l'écran

### ■ Gains obtenus

- La plateforme Papyrus est une solution entièrement intégrée et complète qui couvre ECM/BPM/CCM
- L'intégration avec les données métier n'est pas limitée au XML
- Papyrus prend en charge tous les formats et styles de données, même propriétaires
- Les utilisateurs métier sont autonomes pour créer eux-mêmes modèles, blocs de textes et composants réutilisables
- Notre solution de conception intelligente de documents réduit énormément le nombre de modèles
- Les mêmes blocs réutilisables peuvent être utilisés pour des documents en batch, interactifs, en ligne, transactionnels.
- "Une société - une voix" - le look-and-feel est garanti, quel que soit le canal de communication
- La conception spécifique pour un canal particulier est possible, mais pas nécessaire (gain de temps)
- Les documents métier de l'entreprise (AFP/PDF/PC Word) peuvent être recueillis dans le pool central de documents Papyrus pour groupage et tri avant envoi (économies)
- Au moment de la post production, le document est mis à jour avec des informations supplémentaires pour chaque canal de sortie
- Une qualité optimale du document peut être obtenue sans effort, peu importe le canal de sortie choisi par le client
- Les courriers sortants sont entièrement intégrés avec les courriers entrants - permettant une communication à double sens
- Capacités d'audit et de rapports de bout en bout afin de s'assurer du contrôle et de la conformité réglementaire
- Responsive design pour les applications sur mobile



Une solution flexible et évolutive pour une gestion consolidée des communications entrantes et sortantes, et ceci, à travers tous les canaux de communication, les départements et les différents systèmes.



Gestion adaptative de cas et processus Papyrus

## Le bureau mobile dans l'énergie et les services pour les forces de travail et les opérations sur le terrain

Le service client et la gestion des forces de travail gagnent en qualité et productivité grâce au partage de l'information en temps réel et donc à une communication plus réactive.



### Les applications de la plateforme Papyrus sont accessibles sur :

- Le bureau (Windows, Linux et Mac)
- Le Web (Navigateur plug-in, HTML5)
- Le mobile (iPhone et Android)
- Les tablettes (iPad et Android)
- Microsoft SharePoint (WebParts)

*Une solution en un seul système ou seulement les fonctionnalités dont vous avez besoin*

## 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](http://www.isis-papyrus.com)