

TECHNOLOGY INNOVATION <ENERGY/UTILITIES>

Plataforma Papyrus Solución Multi-Canal de Comunicación con Clientes

La Empresa Digital

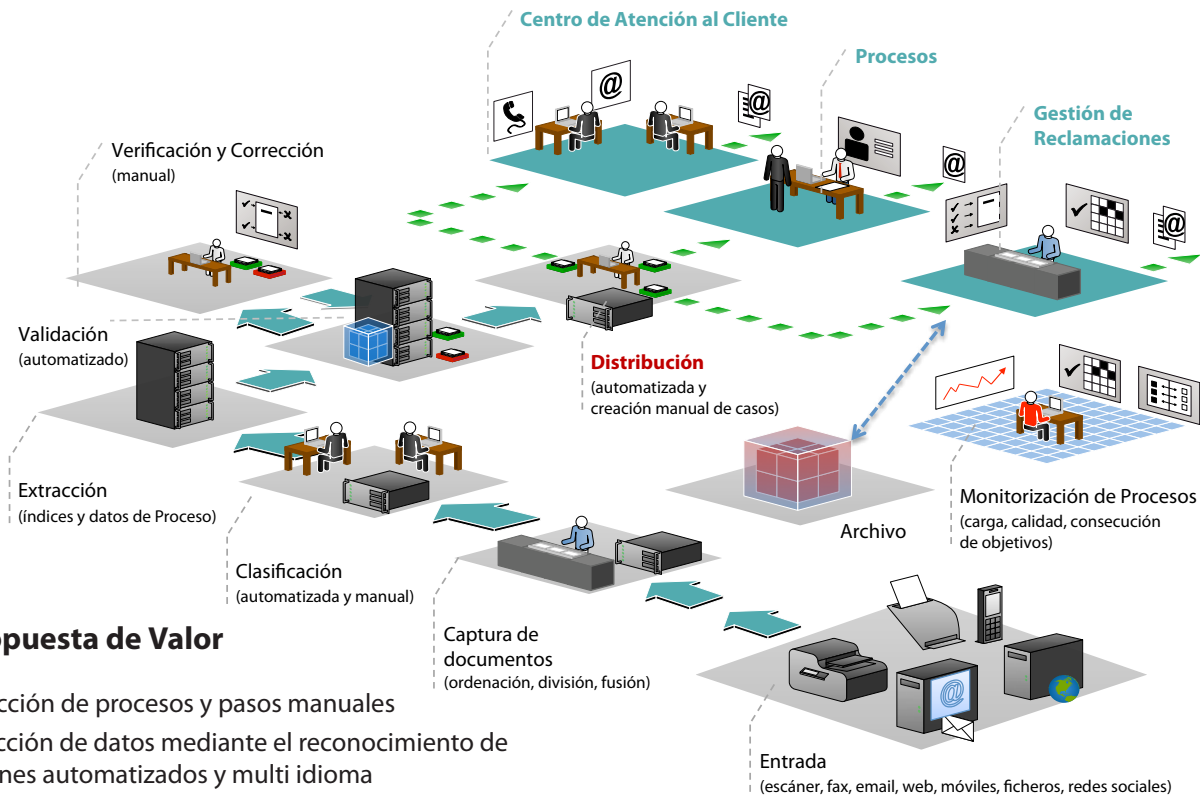
Facturas y noticias • gestión de contratos • marketing multicanal •
portales • call center • gestión de recursos humanos

Cerrando el círculo de comunicaciones:

- ▶ Comunicaciones de entrada y salida: captura y entrega
- ▶ Diseño inteligente de documentos de negocio y para todos los canales
- ▶ Comunicación 1:1 para atraer, fidelizar y entregar buenos servicios al cliente
- ▶ Respuesta integrada y gestión de casos para una experiencia holística del cliente
- ▶ Integración SOA con los sistemas backend heredados, ERP, CRM
- ▶ Soporta usuarios de Móviles, Web y Desktop

Mejorar la Experiencia y las Operaciones con el Cliente con amplio espectro en aplicaciones de Energía y Utilities

Papyrus procesa todos los canales de entrada y los correspondientes workflows con clientes. La productividad y velocidad de la respuesta se mejora mucho usando enrutamientos automatizados, procesos adaptables para la gestión de excepciones y la ex-tracción inteligente de datos. Papyrus faculta a los usuarios de negocio, aprovecha la experiencia de los empleados de cara al cliente y monitoriza los resultados proporcionando PDFs e informes.

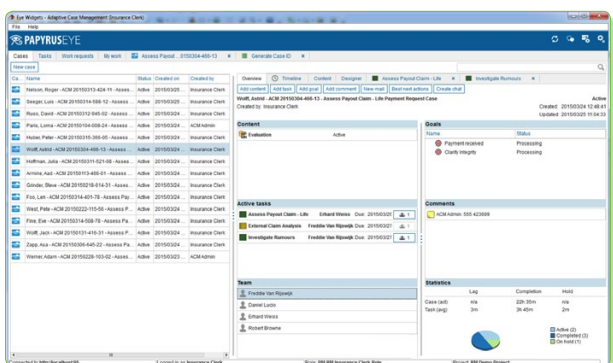


Propuesta de Valor

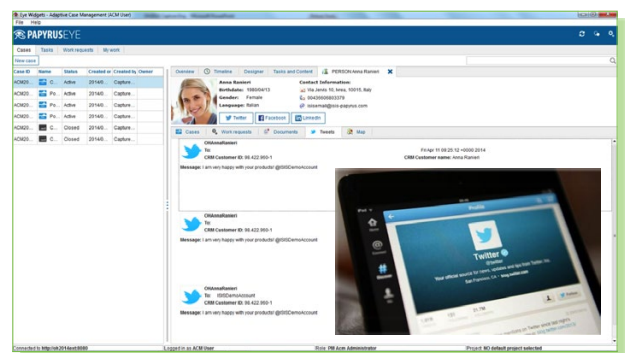
- Reducción de procesos y pasos manuales
- Extracción de datos mediante el reconocimiento de patrones automatizados y multi idioma
- El sistema de auto aprendizaje permite una mejora continua
- End-to-end integrado directamente con el proceso
- Gestión de excepciones
- Colaboración entre departamentos / vista única del cliente
- Workflow de respuesta integrada y escritura de cartas a partir de plantillas predefinidas
- Fácil integración con Sistemas Core como ERP (ej. SAP), CRM, ECM
- Monitorización permanente del estatus y generación de informes de gestión

Call Center/ Vista de la Gestión de Casos

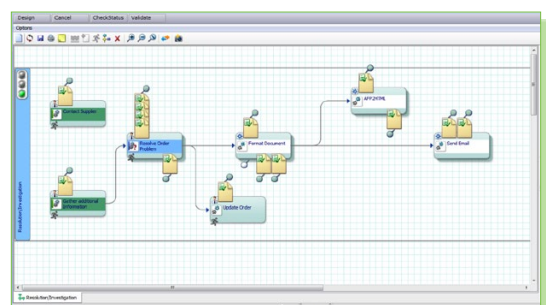
Vista consolidada de contenido/documentos, tareas, miembros del equipo, objetivos, comentarios, estadísticas.



Integración con chats, redes sociales y móviles



Procesos predefinidos y ad-hoc



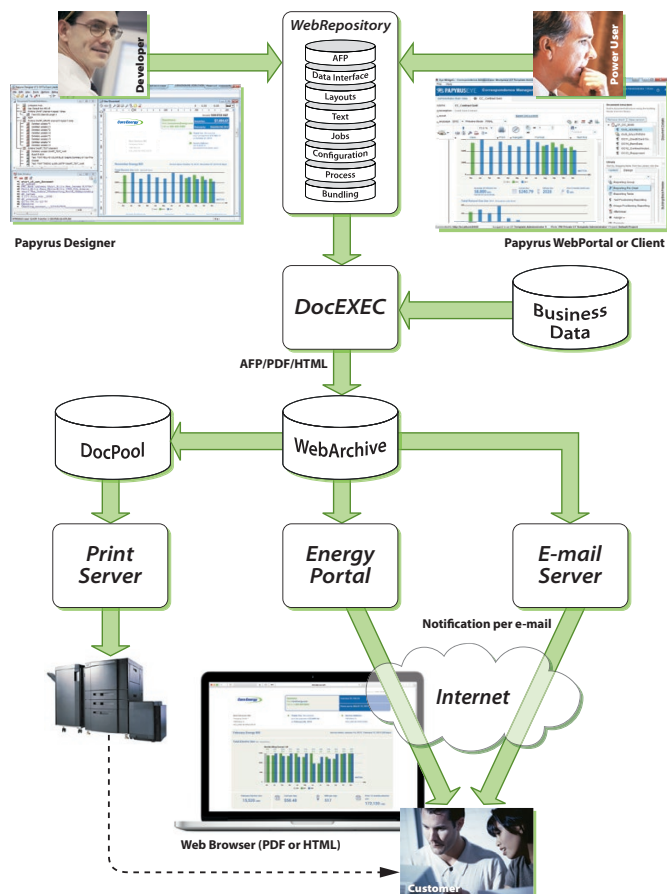


Correspondencia con el Cliente completamente personalizada diseñada para envío digital, impresión y Gestión de Respuestas con feedback integrado

Diseño inteligente de documentos gestionado de manera centralizada (una compañía - una voz) para todo tipo de correspondencia y comunicaciones por cualquier canal.

- Noticias y facturas de alto volumen en batch
- Documentos internos online solicitados por los usuarios
- Cartas interactivas hechas por los empleados
- Peticiones y presentación de documentos web ad-hoc

Los departamentos de negocio están capacitados para hacer el diseño y mantenimiento de las plantillas. IT se responsabiliza de los datos y la lógica compleja de programación WYSIWYG.



■ Gestión de salidas con Papyrus: control end-to-end, monitorización, seguimiento y auditoría

- WebPortal e impresión, archivo a corto y largo plazo, e-mail SMTP con PDF o HTML, fax, SMS, móviles
- A los documentos personalizados se puede vincular un video o mensaje flash

- Los hipervínculos son una característica estándar que incluye opciones de respuesta por email
- Los usuarios pueden diseñar sus propios mensajes con el framework de mensajes Papyrus
- El formateador Papyrus coloca automáticamente los mensajes según el espacio blanco disponible
- Informes

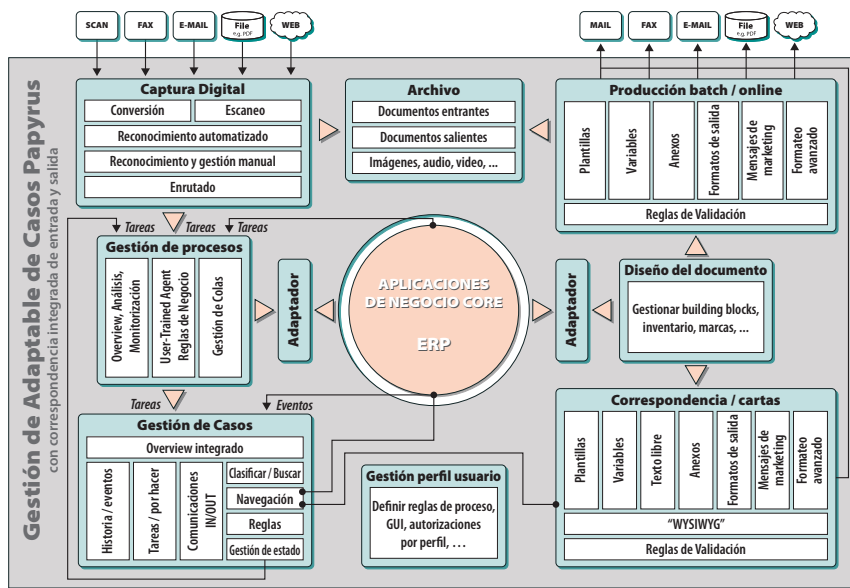
■ Documentos Responsive ajustados a la pantalla de móviles

■ Propuesta de Valor

- La Plataforma Papyrus es una solución completa y totalmente integrada que contempla ECM/ BPM/CCM
- La integración con datos no está limitada a XML. Papyrus soporta cualquier formato y estilo de datos, incluyendo los heredados
- Los usuarios de negocio están capacitados para crear plantillas, textos y documentos con bloques de texto
- Nuestra solución framework de diseño inteligente de documentos reduce sustancialmente el número de plantillas
- Los building blocks pueden reutilizarse en documentos batch/online/interactivos/on-demand
- El concepto "Una compañía – una voz" está garantizado para todos los canales de comunicación
- Es posible el diseño específico para canales pero no necesario (ahorro de tiempo)
- Los documentos corporativos (AFP/PDF/PC Word) se pueden recoger del Papyrus Document Pool central para su agrupación y clasificación (ahorro de costes)
- El documento se actualiza con información adicional para cada canal de entrega, en cualquier momento del proceso
- Se puede conseguir calidad óptima del documento para el canal preferido del cliente con poco esfuerzo
- El correo de salida está completamente integrado con el correo de entrada - permitiendo comunicaciones en ambos sentidos con programación específica
- Capacidad de informes end-to-end y auditorías que aseguran el control y la normativa
- Se soportan dispositivos móviles con diseño responsive



Una solución completa, flexible y escalable para la gestión de comunicación con clientes de entrada y salida, en todos los canales, departamentos y sistemas.



Proceso Adaptable y Gestión de Casos con Papyrus

La Oficina Móvil de Operaciones y Servicios Externos para Energía/Utilities

Gestión de servicios a clientes y recursos humanos mediante el intercambio de conocimiento, datos en tiempo real y comunicaciones responsive.



Las aplicaciones de la plataforma Papyrus son accesibles a través de:

- Interfaz desktop de aplicaciones (Windows, Linux and Mac)
- Interfaz responsive basado en web (plug-in del navegador, HTML5)
- Interfaz móvil (iPhone y Android)
- Interfaz tabletas (iPad y Android)
- Interfaz Microsoft SharePoint (WebParts)

Una solución completa o sólo las funcionalidades que necesita

Oficinas ISIS Papyrus

Austria (Oficina Central)

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

Estados Unidos

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

Asia-Pacífico

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

España

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

Gran Bretaña

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

Alemania

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

Países Bajos

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

Italia

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

Francia

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

Nordics

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

www.isis-papyrus.com