

# TECHNOLOGY INNOVATION

<OMNISCANAL>

## La Plateforme Omniscanal Papyrus

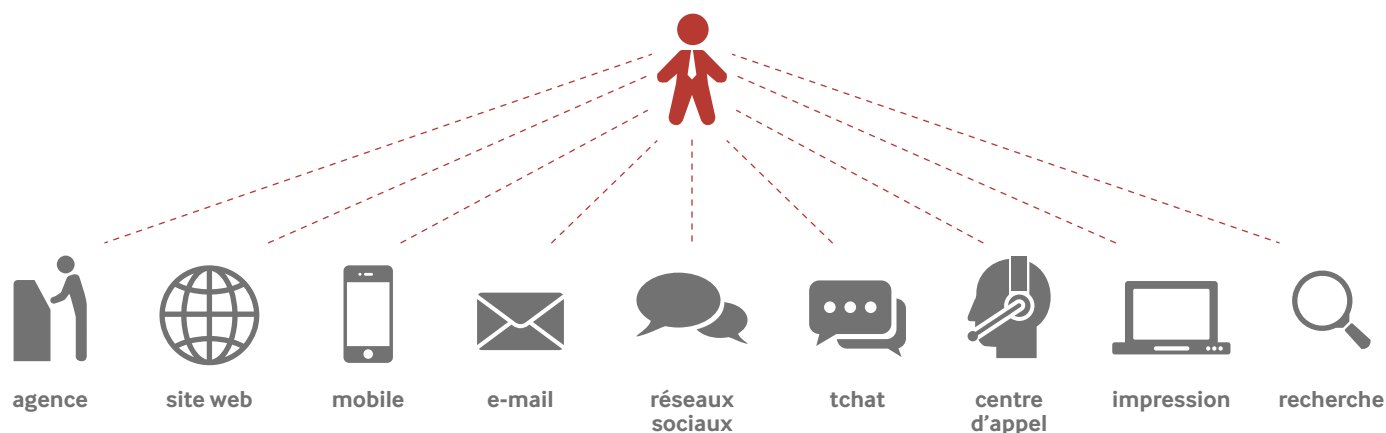
Basée sur une technologie éprouvée  
avec des solutions  
prêtes à l'emploi, configurables,  
pour une implémentation  
simple, rapide et immédiate

### THEMES

- ▶ **Communication numérique & traditionnelle papier** : Une seule et unique plateforme
- ▶ **Canal en ligne** : Utilisateurs Web et mobile complètement intégrés avec le back office
- ▶ **SOA** : Intégration facilitée avec les applications back end existantes (mainframe)
- ▶ **Cross-canal** : Couverture des canaux de communication entrants et sortants
- ▶ **Temps réel** : Communication interactive bidirectionnelle
- ▶ **Convergence**: Les interactions commencent dans une division et sont complétées par d'autres

# La Plateforme Omnicanal Papyrus

Une solution pour la communication d'aujourd'hui



## ■ Une communication numérique et papier homogène

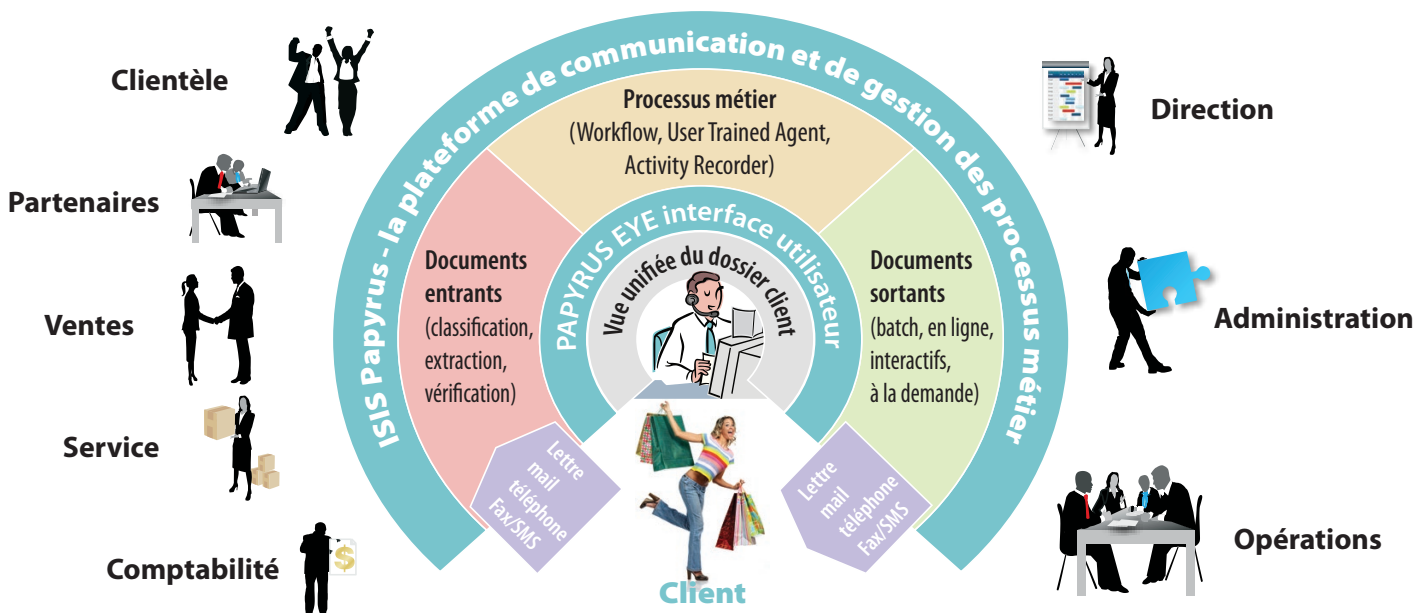
Une seule plateforme permet d'améliorer la performance de votre entreprise, d'optimiser les interactions avec vos clients, de rationaliser vos processus et de réduire les coûts en intégrant les canaux de communication traditionnels et numériques, web et mobile, pour un meilleur engagement client.

Votre investissement dans le Customer Communications Management (CCM) peut être étendu et exploité pour des interactions cohérentes et convaincantes avec vos clients. Ces interactions commencent dans un département de l'entreprise et se poursuivent dans un autre. Comme les communications sont intégrées, les canaux de communication sont interchangeables.

La gestion de processus orientée états/ événements dans Papyrus permet un contrôle et du reporting sur toutes les activités au travers de tous les canaux de l'entreprise y compris la charge de travail, la qualité et la réalisation des objectifs.

## ■ Une vue unique de l'ensemble des activités du client

La plateforme Papyrus intègre tous les canaux de communication entrants et sortants et fournit une vue unique à 360° du client pour les canaux en ligne et hors ligne. Les clients peuvent rechercher et acheter en ligne ou hors ligne. Les employés du back office et des centres d'appels peuvent exploiter les informations des dossiers consolidés pour répondre et créer une relation profitable et durable avec les clients.

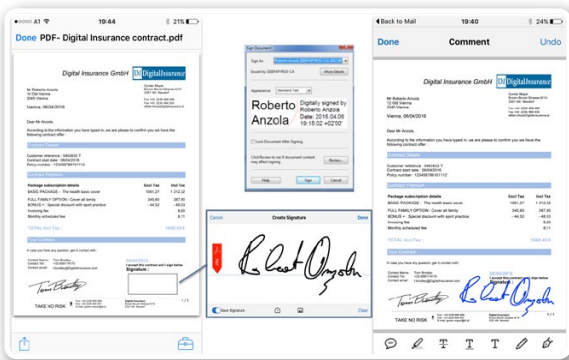


## ■ Améliorez votre engagement client

Que ce soit lors d'échange via courrier papier, tchat en direct, SMS, email, réseaux sociaux, mobile ou Web, Papyrus offre une conversation bidirectionnelle - personnalisée et en temps réel. Sur une seule plateforme, des informations à jour, des outils de cotations, des conditions d'engagement et les processus de gestion des réclamations peuvent être intégrés. Des applications mobiles puissantes et des capacités de canal Web en ligne permettent un accès sécurisé au détail des contrats ou des polices permettant ainsi de créer rapidement une offre de prix simplement et en quelques clics. L'achat peut être finalisé en ligne ou dans une agence, selon la préférence du client ou de la société.

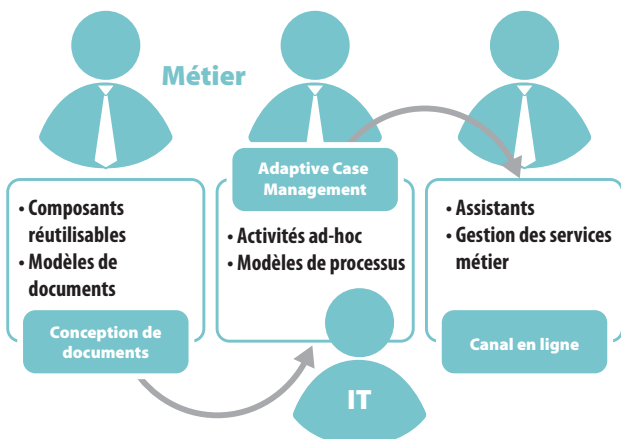
## ■ Conception de document métier intelligente

Le "Smart Document Design" permet une conception de documents modulaire, cross-canal qui prépare la mise en page des documents et leurs variantes pour tous types de canal d'envoi. Ses capacités de mise en page avec un document extrêmement élaboré répondent parfaitement aux exigences des communications numériques modernes tout en conservant les méthodes traditionnelles avec l'impression toujours en option, le tout dans une seule définition du document.



## ■ Autonomisation des métiers

La plateforme Papyrus a été conçue pour autonomiser les travailleurs du savoir et les utilisateurs métier afin qu'ils puissent eux-mêmes créer et améliorer les processus, les documents et les communications. Cet objectif est atteint grâce à Papyrus WebRepository qui consolide tous les éléments d'une application métier sous un concept de gestion du changement unique capable de déployer automatiquement les applications et les changements vers les serveurs de production et les portails adéquats- mais aussi les PCs et les appareils mobiles des utilisateurs métier si nécessaire.



## Fonctionnalités pour les utilisateurs métier :

**Conception d'assistant :** Créer des formulaires orientés processus métier à partir de questionnaires et de règles de validation

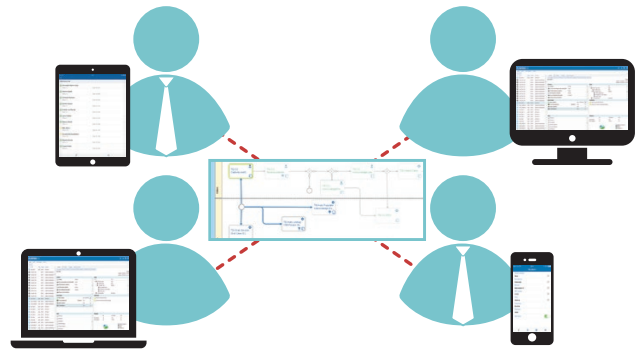
**Conception de processus :** Exploiter User Trained Agent (UTA) pour le "design by doing" (capacités de reconnaissance de modèle et de découverte de processus)

**Règles :** Définir les règles en langage naturel (NLR)

**Conception de documents :** Créer des modèles de documents personnalisés WYSIWYG avec la solution Correspondence Framework

**Conception pour la Capture :** Optimiser les définitions d'extraction de contenu à partir des messages et documents entrants

## ■ Collaboration adaptée à la taille de l'entreprise

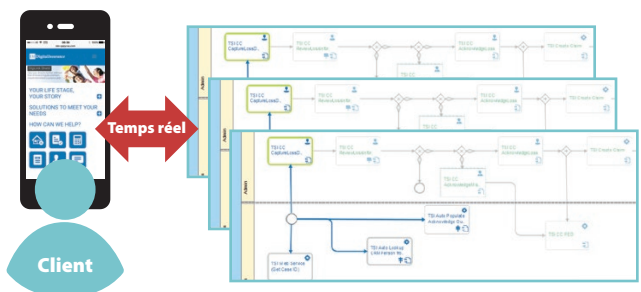


## ■ Intégration simple et homogène

Papyrus s'installe comme une couche sur les applications métier existantes et facilite grandement l'intégration avec les systèmes existants, comme les applications d'administration du front office et du back office, l'ERP, les réclamations, la facturation, le CRM et les archives.

Papyrus supporte une architecture orientée services (SOA) en fournissant en standard des adaptateurs (basés sur les messages et les fichiers) et des interfaces base de données (ODBC) évitant ainsi le codage en dur d'interfaces spécifiques ainsi que la dépendance vis-à-vis des fournisseurs de logiciels, des systèmes d'exploitations et des compilateurs.

## ■ Collaboration en temps réel entre front office et back-office

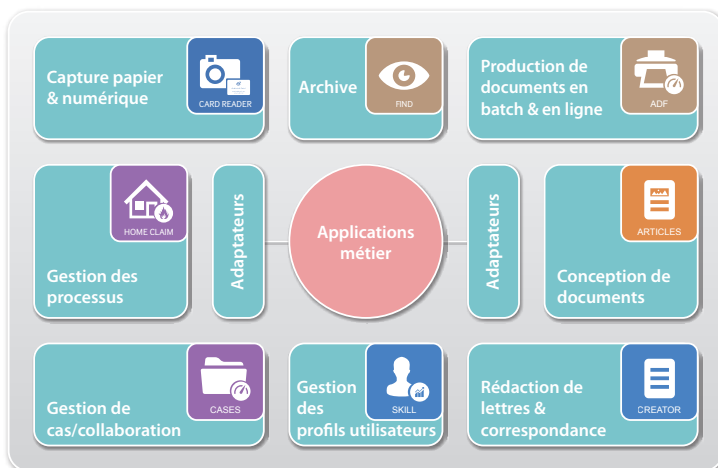


## ■ Sur site et disponible pour le Cloud

Papyrus est une plateforme avancée prête à être installée dans le Cloud. Une architecture peer-to-peer puissante qui est entièrement évolutive dans un environnement distribué, connectant tous les systèmes d'exploitation, les applications et les utilisateurs et améliorant de façon globale la productivité et la communication de votre entreprise.

# Facilitez l'Innovation

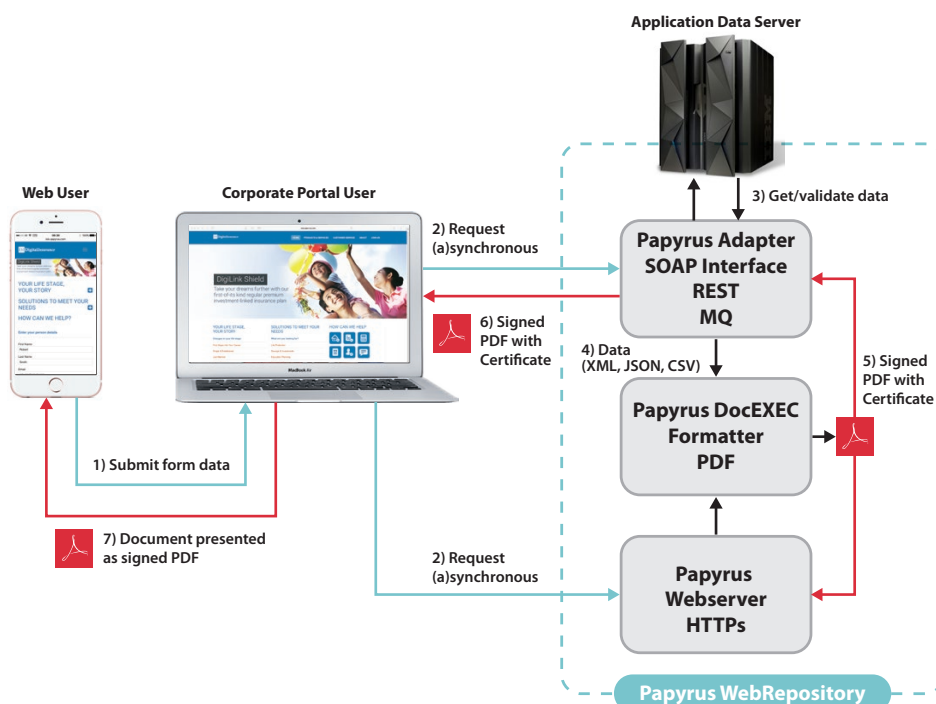
Papyrus est une plateforme de communication extrêmement performante orientée processus et contenu. Elle a été conçue pour une expérimentation et un développement rapide des applications métier nouvelle génération, centrées sur les clients. Le système a été conçu pour permettre aux entreprises de créer et maintenir avec flexibilité des processus intégrés, ainsi que la communication client sur tous les systèmes, applications et dans tous les départements de l'entreprise. Ainsi, l'adaptation aux changements se fait rapidement tout en conservant une haute qualité de service. Elle favorise les changements, les évolutions et l'innovation au sein de l'entreprise pour garantir une meilleure productivité.



La Plateforme de Processus et de Communication Papyrus

# Repensez l'expérience client

La plateforme Papyrus fournit aux entreprises une vue du client à 360° avec une expérience connectée sur tous les canaux disponibles de l'entreprise pour une communication cohérente entrante et sortante, que ce soit sur le portail, par email, sur mobile, sur les réseaux sociaux, par tchat, par téléphone, par fax ou en impression papier.



*Les clients sont de plus en plus exigeants & ne se contentent plus du minimum*

## 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

### Pays-Bas

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)