

# TECHNOLOGY INNOVATION

<OMNI-CANALE>

## Piattaforma Omni-Canale Papyrus

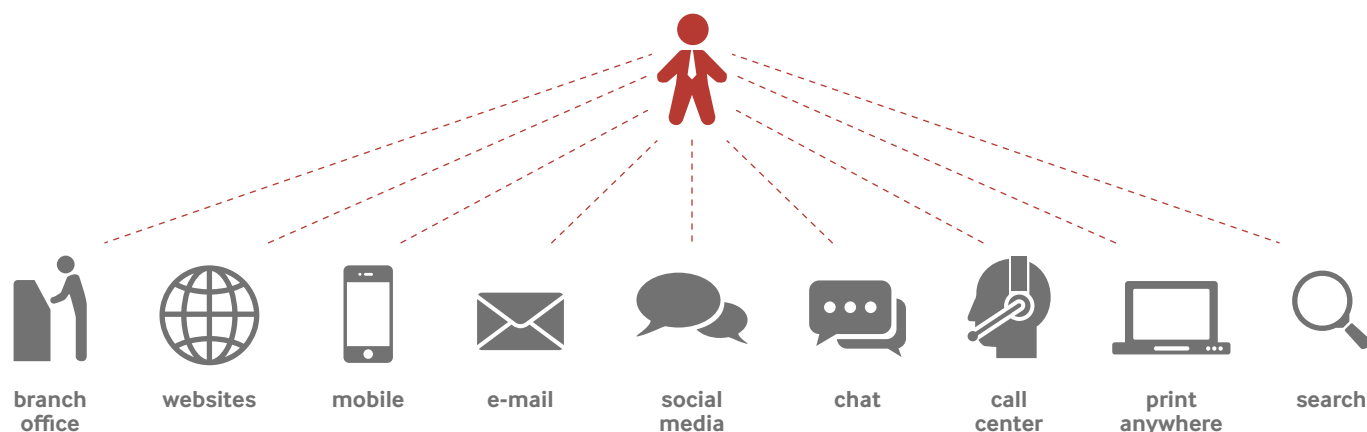
Costruita su una tecnologia consolidata  
fornisce Soluzioni Framework configurabili  
per un'implementazione immediata,  
facile e veloce

### TEMI

- ▶ **Business digitale & tradizionale:** Supportati da un'unica piattaforma
- ▶ **Canale Online:** Utenti Web e mobile completamente integrati con il back office
- ▶ **SOA: Facilita** l'integrazione con le applicazioni backend esistenti (mainframe)
- ▶ **Cross-Channel:** Spazia attraverso i canali della comunicazione in entrata e in uscita
- ▶ **Real-time:** Comunicazione interattiva bi-direzionale
- ▶ **Convergenza:** Le interazioni iniziano in una divisione e vengono completate in un'altra

# Piattaforma **Omni Canale** Papyrus

La soluzione per le comunicazioni di oggi



## ■ Nessuna interruzione per il business che incrocia canali digitali e tradizionali

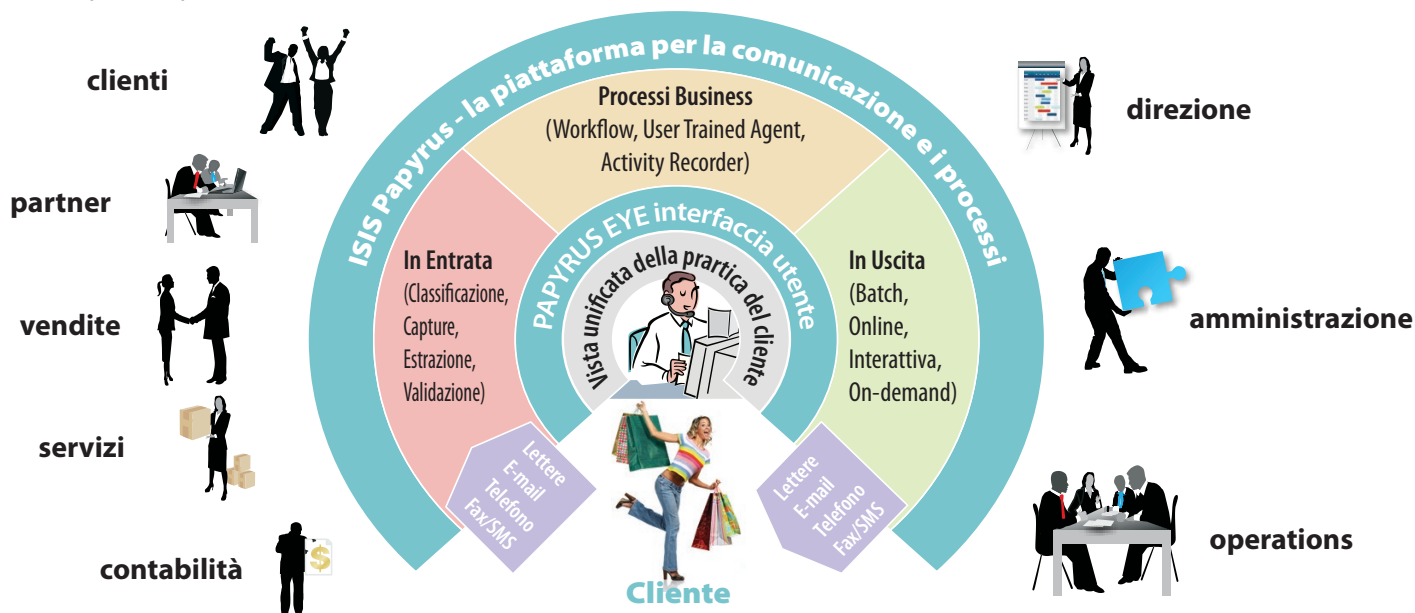
Una sola piattaforma migliora l'efficacia del business, aumenta le interazioni con i clienti, velocizza i processi e ottimizza i costi operativi, integra i canali tradizionali con quelli Web e mobile per supportare il coinvolgimento del cliente sia sul piano digitale che tradizionale.

Gli investimenti nel Customer Communications Management (CCM) tradizionale possono essere estesi e ottimizzati al fine di ottenere interazioni coerenti e persuasive con i clienti su ogni punto di contatto. Le comunicazioni possono essere integrate così i canali diventano intercambiabili. Le interazioni iniziano all'interno di una divisione o sezione aziendale per essere poi completate in un'altra.

Papyrus con l'**elaborazione basata su stati ed eventi** fornisce controllo e reportistica su tutte le attività attraverso i vari canali, inclusi carichi di lavoro, qualità e raggiungimento degli obiettivi.

## ■ Una vista unica di tutte le attività del cliente

La piattaforma Papyrus integra tutte le comunicazioni inbound e outbound e fornisce una vista unica e a 360° del customer journey includendo canali online e off-line. I clienti possono cercare e acquistare sia online che offline. Gli addetti ai contact center e back office possono sfruttare le informazioni del case per rispondere e costruire relazioni proficue e durature con i clienti.

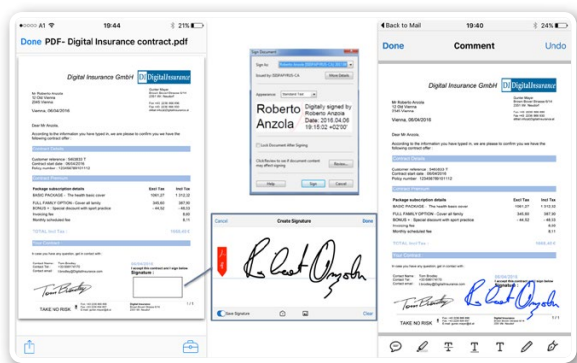


## ■ Migliorare l'engagement del cliente attraverso il canale preferito su più punti di contatto

Sia attraverso il coinvolgimento tradizionale su carta che online, via live chat, SMS, e-mail, social, mobile o Web, Papyrus supporta interazioni bi-direzionali, personalizzate e in tempo reale. Sulla stessa piattaforma sono integrate informazioni aggiornate, tool per quotazioni, condizioni di iscrizione e processi per la gestione dei reclami. Applicazioni mobile performanti e funzionalità del canale Web forniscono accesso ai dettagli di contratto o polizza e quotazioni veloci in pochi click. L'acquisto può essere concluso online o in filiale, in base alle preferenze del cliente o dell'azienda.

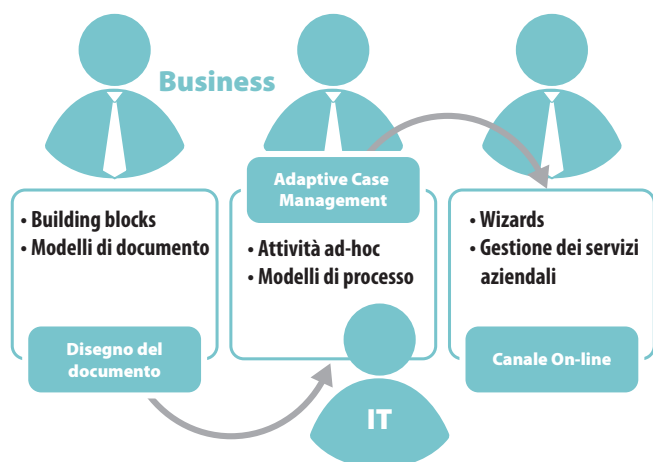
## ■ Disegno intelligente del documento

Il concetto Papyrus di 'Smart Document Design' consente un design modulare e multi-canale che prepara il layout e le sue variabili per le diverse delivery. Documenti complessi e funzionalità di layout soddisfano i requisiti del business digitale, dalla stampa tradizionale alla moderna e-delivery, con un'unica definizione del documento, evitando così design dedicati e procedure complesse di sign off per ogni canale, con un notevole risparmio di tempo.



## ■ Rafforzamento del business per risultati

La Piattaforma Papyrus è stata disegnata per fornire agli utenti business ed ai knowledge worker la capacità di creare e migliorare i processi di customer service, le comunicazioni e i documenti. Ciò è possibile attraverso Papyrus WebRepository che consolida tutti gli elementi di un'applicazione business sotto un solo concetto di change management e consegna automaticamente applicazioni e variazioni a ciascun server di produzione e portale, oltre che agli utenti business desktop e mobile, dove rilevante.



## Funzionalità Papyrus per utenti business:

**Designer di Wizard:** Creare visivamente moduli Wizard guidati per processi di business con questionari e validazione regole

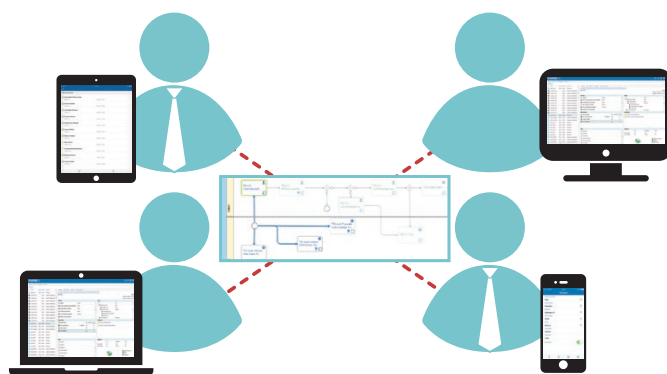
**Designer di Processo:** Sfruttare User Trained Agent (UTA) per il 'design by doing' (evidenza del processo e funzionalità di riconoscimento dei pattern)

**Regole:** Definire le regole con l'editor in linguaggio naturale (NLR)

**Designer di documento:** Creare in modalità WYSIWYG modelli di documenti personalizzati con la Soluzione Correspondence Framework

**Designer di Capture:** Sfruttare le definizioni avanzate per l'estrazione dei contenuti di messaggi e documenti in entrata

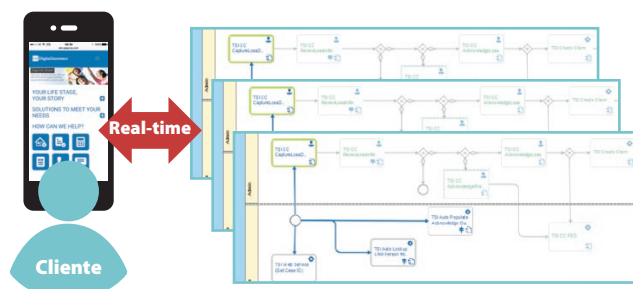
## ■ Ampia collaborazione aziendale



## ■ Integrazione facilitata e seamless con le applicazioni backend esistenti

Papyrus è installato come layer in cima alle applicazioni business esistenti e facilita notevolmente l'integrazione con i sistemi esistenti, tra cui quelli delle applicazioni di front e back office, ERP, reclami, fatturazione, CRM e archiviazione. Papyrus supporta un'architettura service-oriented (SOA) attraverso Adapter (basati su file e messaggi) e interfacce (ODBC) native DB; evita la programmazione di interfacce di applicazioni specifiche e la dipendenza da software vendor, sistema operativi e compilatori.

## ■ Colmare il divario - Collaborazione front office e back office in tempo reale

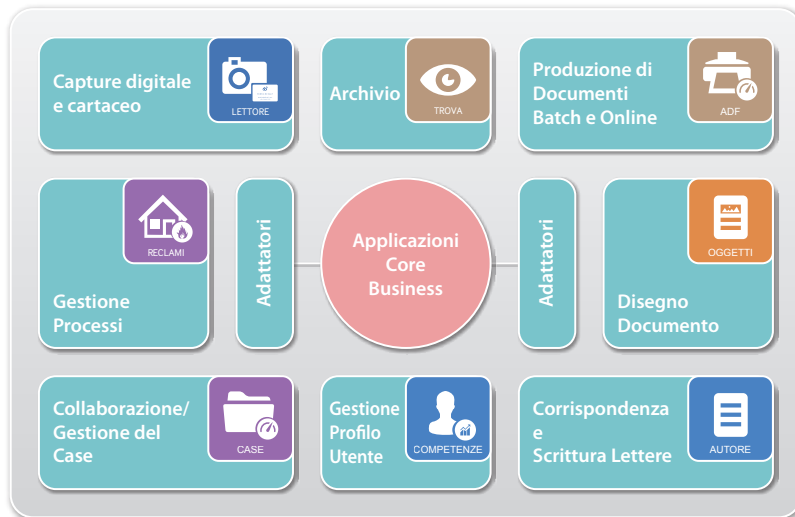


## ■ Disponibile on-premise e su cloud

Papyrus è una piattaforma avanzata pronta per l'installazione su cloud. Si basa su una potente architettura a nodi peer-to-peer ed è completamente scalabile in ambiente distribuito, collegabile a qualsiasi sistema operativo, applicazione e utente; apporta miglioramenti complessivi alla comunicazione interna e alla produttività.

# Facilitare Innovare Cambiare

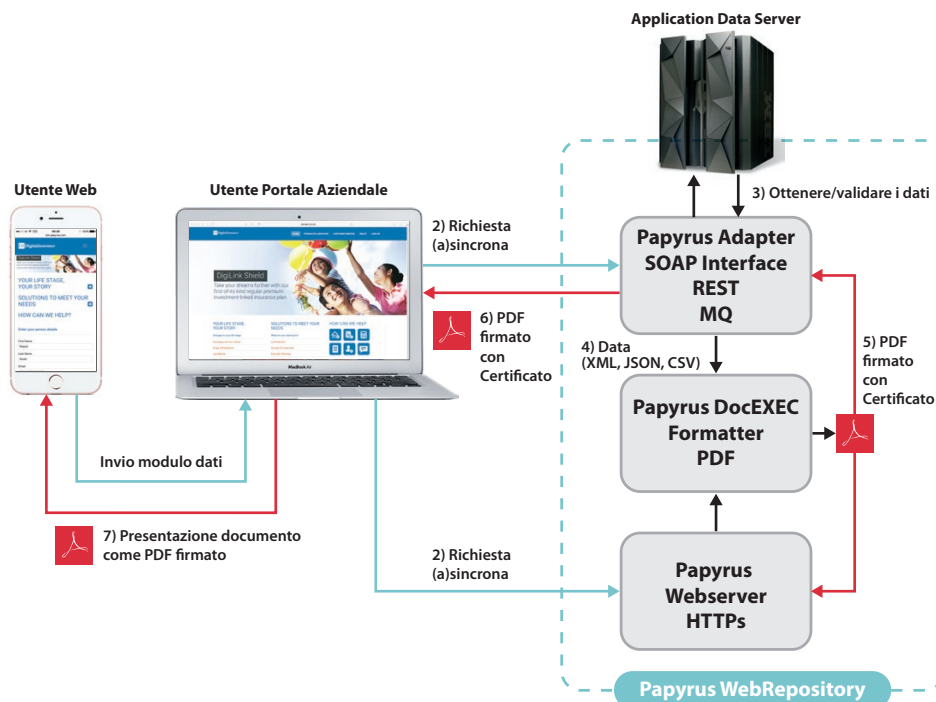
Papyrus è una piattaforma di comunicazione model e process-driven, ad alta produttività, concepita per sviluppi rapidi delle applicazioni business di prossima generazione sempre più focalizzate al cliente. E' stata disegnata per consentire al business di creare e gestire in modo flessibile processi completamente integrati e comunicazioni clienti attraverso sistemi, applicazioni e dipartimenti e per recepire rapidamente i cambiamenti e fornire un servizio di alta qualità. Inoltre facilita i cambiamenti, la crescita e l'innovazione e viene scelta dalle aziende per rendere il loro business adattivo e reattivo.



Piattaforma Papyrus per Comunicazioni e Processi

## Ripensando il Customer Journey

La Piattaforma Papyrus offre un sistema unico con una fruibilità che si sposta nel tempo attraverso dispositivi e canali con una visione del cliente a 360 gradi, messaggi coerenti su Portale Web, e-mail, mobile, social, chat, telefono, fax e stampa, sia per l'inbound che per l'outbound.



*I clienti più esigenti non si acconteranno di nulla di meno.*

## Sedi ISIS Papyrus

### Centro Direzionale, Austria

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

### US Headquarters

ISIS Papyrus America, Inc.  
301 Bank St.  
Southlake, TX 76092  
T: 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

### Italia

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

### Regno Unito

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

### Germania

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

### Paesi Bassi

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

### Francia

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

### Spagna

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

### Nordics

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)