

PAPYRUS SOFTWARE



TRANSFORMACIÓN DIGITAL



EXPERIENCIA
OMNICANAL



AUTO
APRENDIZAJE



GESTIÓN
DE CASOS



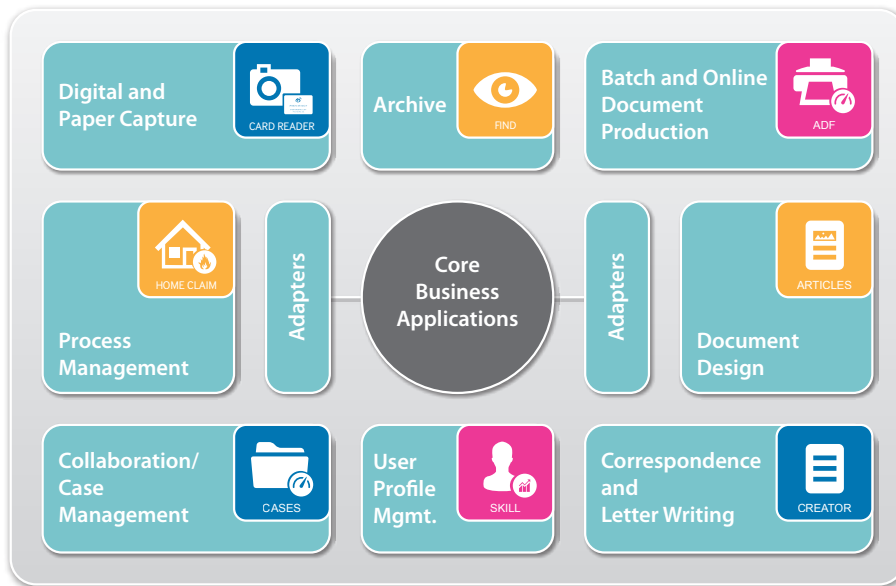
AUTOMATIZACIÓN
CORREO ENTRANTE



DISEÑO Y
DISTRIBUCIÓN
DE DOCUMENTOS

Solución de Software: **Plataforma Papyrus**

El Software Papyrus ofrece aplicaciones para la transformación digital, la mejora operativa y la participación de los clientes en un mundo omnicanal. Desde aseguradoras a entidades financieras, servicios y telecomunicaciones, administración pública e industria e integradores, la tecnología Papyrus ha apoyado a las organizaciones durante más de 30 años, permitiendo a los equipos de IT y negocio integrarse, interactuar e innovar con resultados reales en todos los departamentos, Operativas y lugares.

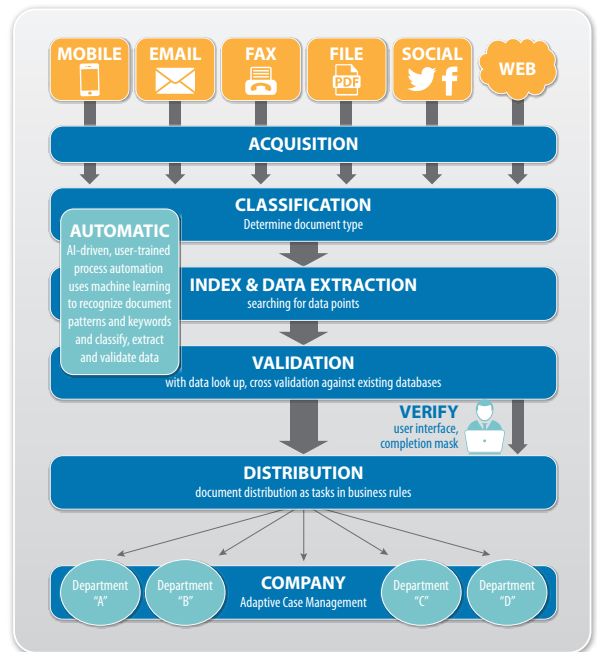


Creado sobre un código fuente que facilita la integración completa del ciclo de Contenidos / Procesos y Comunicaciones con Clientes, la plataforma permite aspectos colaborativos desde un único y centralizado repositorio (WebRepository) que garantiza control, administración y gestión para los usuarios de un sistema distribuido que incluye aplicaciones y diferentes dispositivos. Los componentes de software y los Frameworks están listos para ser usados y ofrecen ventajas en las implementaciones de proyectos.



Automatización de correo entrante: Papyrus Capture

- Gestión de todos los canales de entrada (escáner, ficheros, emails, PDF, fax, web, MS Office, dispositivos móviles)
- Proceso de clasificación con auto aprendizaje – las decisiones del usuario enseñan a la máquina
- Proceso de extracción inteligente – reconocimiento de patrones e Inteligencia Artificial (AI)
- Validación basada en reglas de negocio
- Soporta más de 100 idiomas
- Integración de procesos colaborativos y gestión adaptativa de casos
- Una única definición para todos los canales, web, dispositivos móviles y escritorio
- Integración con SharePoint, SAP, MS Exchange y todas las bases de datos habituales



De lo Físico a lo Digital

Papyrus Business Correspondence

Papyrus unifica el diseño de documentos para impresión/PDF y HTML. Una plataforma única facilita el diseño de cualquier tipo de documento de salida (alto volumen batch, online e interactivo). El componente Papyrus Change and Release Management permite a los usuarios de IT y de negocio colaborar de manera fácil y eficiente. La participación de IT es solo la necesaria, liderando las peticiones complejas y centrándose en las soluciones técnicas.

Dándole protagonismo a negocio y poniendo el foco en **“Una Plataforma”** de tipo holística las empresas son capaces de reconocer nuevos estándares de comunicación con sus clientes y mejorar considerablemente su Experiencia con el mensaje que negocio quiere hacerles llegar. Se puede lograr una producción de comunicaciones diaria 20 veces mayor y un 50% de ahorro de tiempo en la generación, a la vez que aumentan la eficiencia y agilidad de los usuarios responsables de las comunicaciones que pueden ocuparse de hasta el 95% de las relaciones con los clientes.

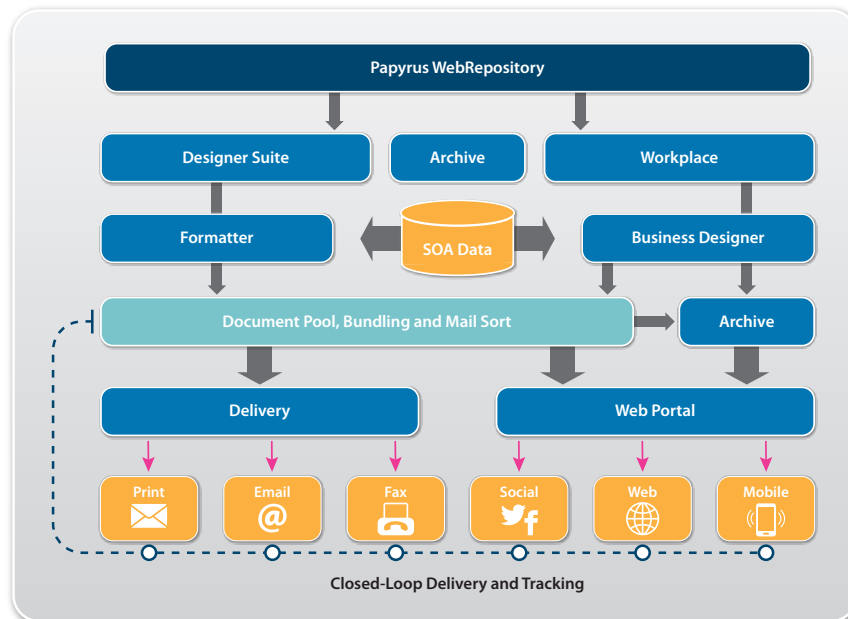


Output Management: Papyrus Automated Document Factory

Automatización end-to-end - impresión y/o envío electrónico con retroalimentación.

Características destacadas:

- La gestión centralizada y completa del ciclo del documento permite la impresión como el envío electrónico
- Disponible para **todas las plataformas y canales**, independiente del hardware o prerequisites SO
- Los documentos y todos los trabajos pueden ser gestionados, rastreados y monitorizados desde la recepción de los datos, al diseño, impresión y postproceso para el envío electrónico y archivo en múltiples canales.
- **Análisis** integrado, **rastreo e informes** en todos los canales de envío – monitorización de emails incluido ratio de apertura, rechazos y/o clics.
- Centralización de la colección de tipologías de documentos para la agrupación, clasificación, fusión y recomposición según el canal usado para cada envío.
- En el momento del postproceso cada página puede enriquecerse con información adicional, como códigos de barras, numeración de páginas, mensajes en el espacio en blanco disponible o una superimpresión como la palabra COPIA.



Experiencia Omnicanal:

Plataforma Papyrus

Los clientes usan más de tres canales en su relación con las compañías. Para atender este nivel de compromiso se requiere un nuevo modelo de negocio, más allá de las comunicaciones multicanal inconexas. Papyrus garantiza **compromiso omnicanal** con integración back-office en tiempo real para mejorar **la experiencia del cliente** y optimizar las operaciones. La coherencia del mensaje está garantizada por la integración y la fluidez de las comunicaciones durante todo el viaje del cliente.



La solución Papyrus ofrece un enfoque integrado de las comunicaciones de entrada y salida, y una experiencia de cliente omnicanal sin interrupciones, aunque haya múltiples puntos de contacto. Los negocios digitales y tradicionales conviven en **una plataforma única**. Los clientes pueden iniciar una transacción en un canal y continuar en otro, sin barreras, pérdidas de consistencia o diferencia de nivel de servicio. Es la elección de **grandes corporaciones mundiales** para flexibilizar y facilitar el tránsito al mundo digital. La solución abarca todos los canales – de físico a digital – **cumpliendo todos los requisitos de información en tiempo** real de los clientes, en cualquier momento, lugar y canal.

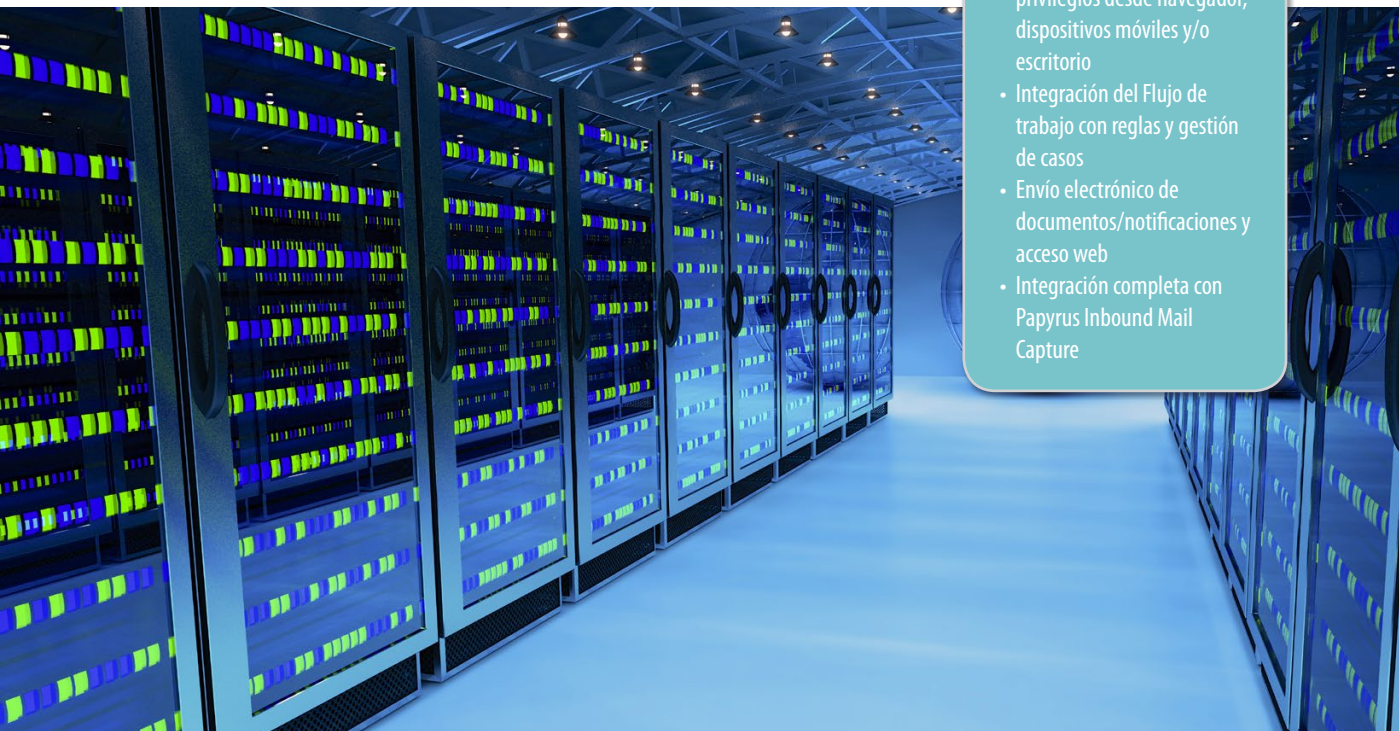
Una evolución está aquí: **Papyrus WebArchive**

Cada empresa depende del intercambio de una cantidad significativa de información – propuestas, contratos, presentaciones, facturas, pedidos, informes, nóminas, extractos, correspondencia diaria, emails, chats, vídeos, voz y más – que está tanto en papel como en formato digital. **Optimizar los flujos de trabajo** de la empresa es verdaderamente importante para reducir costes y agilizar los procesos. El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y muchos desafíos diarios que existen en la búsqueda, actualización, intercambio y seguimiento de registros importantes, pueden crear un riesgo significativo para la seguridad de la compañía.

Papyrus Software proporciona una **solución potente, escalable para archivo a corto y largo plazo**, la plataforma ofrece herramientas robustas e integradas para asegurar el ciclo del documento. Garantiza el acceso al personal interno y acceso seguro online vía web a clientes y partners con navegadores estándar y dispositivos móviles para la visualización y/o edición de cualquier contenido, incluyendo casos completos de correo de entrada y salida, y registro de llamadas, si fuera necesario.

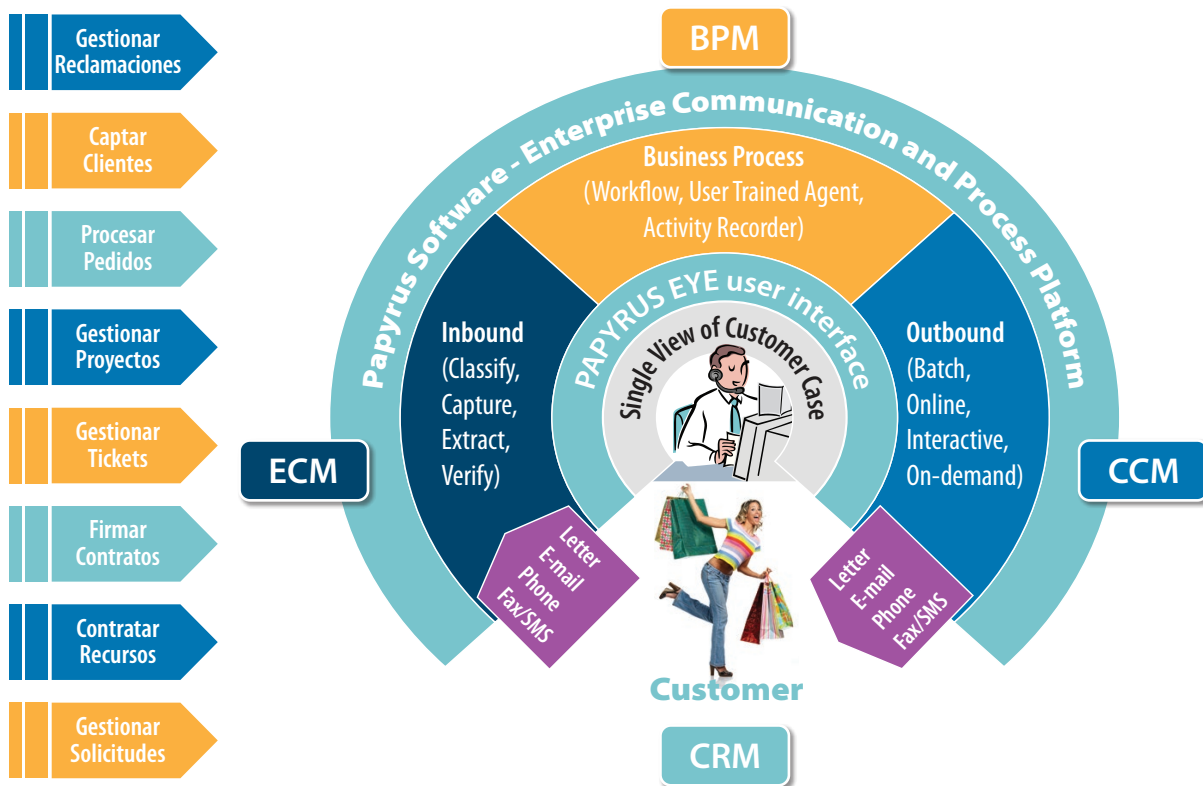
Papyrus WebArchive:

- Almacena el ciclo completo de cada objeto en el sistema
- Es posible archivar cargas automáticas y contenidos escaneados
- Acceso según perfiles y privilegios desde navegador, dispositivos móviles y/o escritorio
- Integración del Flujo de trabajo con reglas y gestión de casos
- Envío electrónico de documentos/notificaciones y acceso web
- Integración completa con Papyrus Inbound Mail Capture



Una Vista unificada de Toda la Actividad del Cliente: Comunicación Corporativa y Plataforma de Procesos

Ponemos el foco en la Transformación Digital, la Experiencia de Clientes (CX) y el Empoderamiento de Negocio facilitando una vista 360° del cliente – invitando a las empresas para interactuar con sus clientes y partners como “una compañía – una voz” y aportando **experiencias de clientes en todos los dispositivos, canales y en cualquier momento**. El sistema propone un cierre la brecha entre las actividades orientadas al cliente y las operaciones back-end. Impulsa los procesos CX y Experiencia de Usuario (UX) sugiriendo una comunicación de tipo “circuito cerrado”, donde se hace necesaria la colaboración y la Gestión Adaptativa de Casos. Ayuda a las compañías a **interactuar eficazmente con los clientes** con una comunicación bidireccional e individual en tiempo real – online vía chat, SMS, email, redes sociales, dispositivos móviles, web o tradicionalmente en papel – creando un viaje sin interrupciones para el cliente.



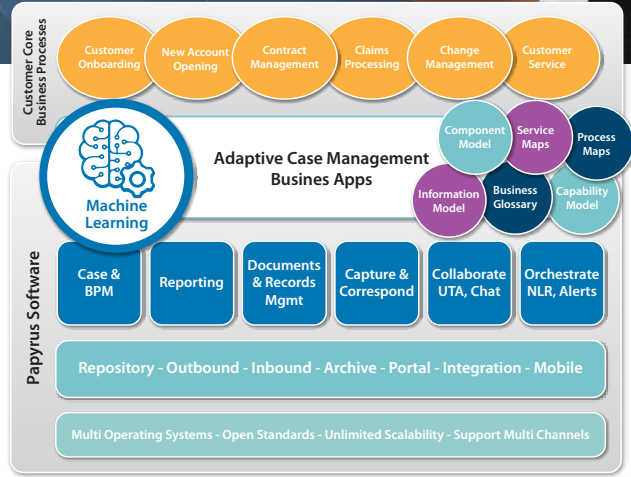


Una Nueva Forma de Trabajar: Papyrus Adaptive Case Management

La Gestión Adaptativa de Casos pone a las personas en el centro de los procesos y les permite intervenir y aplicar su juicio y experiencia para adaptarse a una situación concreta y **crear exactamente lo que se necesita, cuando se necesita** – para lograr los mejores resultados posibles.

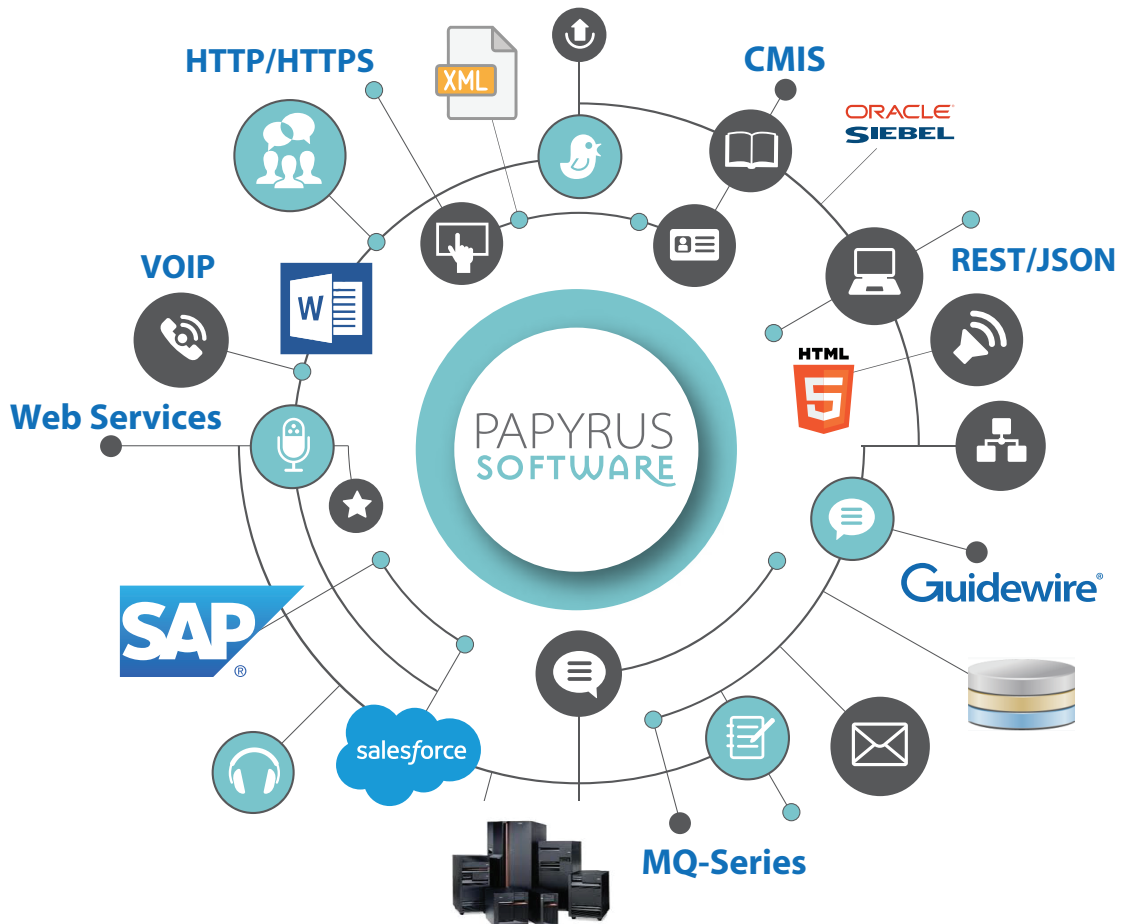
La diferencia sustancial entre una propuesta ACM y el tradicional BPM es **DÓNDE** y **CÓMO** los usuarios pueden realizar acciones en los datos o contenidos para alcanzar los objetivos. Con ACM los usuarios de negocio pueden **DISEÑAR mientras EJECUTAN**.

Casos de Uso/Flujos de Valor: Gestión de Campañas, RRHH, Reclamaciones, Quejas, Gestión de Tickets/ Incidencias, Pago a proveedores, Gestión de Proyectos, Gestión de Contratos.



Integración: Papyrus se integra con adaptadores SOA

La integración de canales de comunicación de entrada y salida, bases de datos previas y aplicaciones se ejecuta **sin codificación** mediante un sencillo ajuste con type manager que se configuran tipo SOA y también con adaptadores con mensajes y archivos, cubriendo un amplio espectro de sistemas de protocolos e interfaces.



A Mind Shift is Needed: Papyrus Converse

Es esencial cambiar el enfoque del diseño y empoderar a negocio, permitiéndole adaptarse en lugar de obligarle a cumplirlo. Las organizaciones tienen un gran trabajo pendiente con la necesidad de soluciones digitales. IT no tiene recursos. Los Servicios profesionales generan altos costes. La cantidad de tiempo invertida en grandes y largas implementaciones afecta a la falta de recursos en IT y entorpece la modernización. Las empresas necesitan un nuevo enfoque que permita innovar a los departamentos redimensionando con procesos y reglas detallados los “flujos de valor”.

Con Papyrus Converse, perfiles “no-programadores” pueden diseñar formularios en **mucho menos tiempo y con menos coste**. Esta nueva perspectiva pone el foco en los “flujos de valor” y propone integrarlos con los datos. Papyrus Converse sugiere un nuevo método para definir, planificar y ejecutar “flujos de valor” que se rigen y describen dentro de la arquitectura de negocio con reglas del lenguaje empresarial. Estas reglas de negocio son críticas para guiar el esfuerzo de los usuarios hacia objetivos y reducir el riesgo, con garantía de cumplimiento.

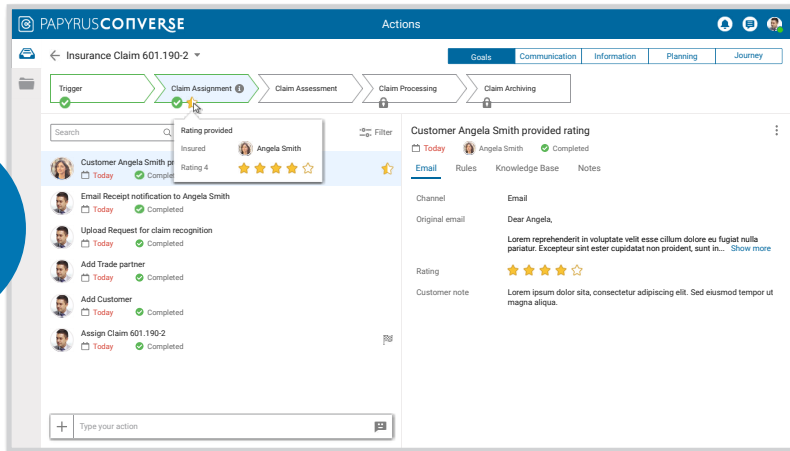
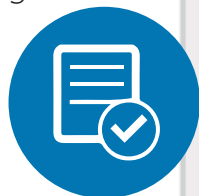
Papyrus Converse explota todas las capacidades de la plataforma digital Papyrus. Le ofrece un punto de partida al construir una nueva solución de “flujos de valor” para el negocio.

Conformidad Legal

Asesoramiento

Flexibilidad

Transparencia



Flujo de Valor: Gestión de Reclamaciones

Validar Reclamación

Investigar Reclamación

Liquidar Reclamación

Pagar Reclamación

Cerrar Reclamación

Nueva Oficina Central: Papyrus Software Park - Viena, Austria



Papyrus Software: **Más que una Compañía**

Operaciones a nivel mundial:

3 centros de Negocio y Soporte: Viena, Dallas, Singapur

4 centros de Desarrollo de Software: Austria, Italia, Alemania, España

16 oficinas corporativas en **3** continentes

Papyrus Academy

Publicaciones Científicas

Casos de Éxito en Proyectos de Clientes

Más de **2.800** clientes en todo el mundo

ISISPAPYRUS
www.isis-papyrus.com