

Papyrus Platform

Portail Libre-service : Client et Entreprise

Améliorer l'efficacité du numérique et du libre-service



Passez à une stratégie de libre-service

Toujours opérationnel, toujours connecté

Papyrus Self-Service WebPortal fournit un accès rapide et cohérent aux communications et applications métier sur le Web avec des interfaces utilisateur HTML via un navigateur ou un téléphone mobile.

- Papyrus Self-Service WebPortal fournit un accès rapide et cohérent aux communications et applications métier sur le Web avec des interfaces utilisateur HTML via un navigateur ou un téléphone mobile.
- Offrir des expériences inédites et avant-gardistes aux clients connectés afin d'améliorer les taux ACF (Acquérir, Convertir, Fidéliser).
- Favoriser la normalisation et communication à l'échelle de l'entreprise pour une expérience client unique.
- Permettre la correspondance et la communication métier interactive, ad hoc et en temps réel.
- Proposer des formulaires interactifs personnalisés et des lettres en ligne instantanées avec signature numérique.
- Accéder via le WebClient HTML et l'application mobile Papyrus Enterprise.
- Placer les données des clients au cœur de l'interactivité commerciale hautement personnalisée.
- Garantir des marges bénéficiaires élevées grâce à des solutions numériques définies par les équipes métiers.

Les portails en libre-service sont essentiels pour développer une stratégie de service client numérique réussie afin d'améliorer la qualité du service client et de réduire les coûts d'exploitation

Garder les lignes de communication ouvertes

Un portail permet aux clients et aux consommateurs de contrôler quand et où ils interagissent avec votre entreprise. C'est l'endroit où les clients peuvent accéder en toute sécurité à leurs informations personnalisées, à leurs messages, aux nouvelles et aux mises à jour, ainsi qu'à tout type de ressources en ligne importantes pour votre business - factures, relevés, offres, état des transactions passées et en cours - 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Avec un portail, ils peuvent obtenir les informations dont ils ont besoin, quand ils le veulent - mais ce n'est qu'une petite partie de ce qu'un portail libre-service intelligent peut faire.



Aidez vos clients en leur permettant de s'aider eux-mêmes

A travers le portail comme pôle service client, les utilisateurs n'ont pas seulement la possibilité de visualiser - ils peuvent aussi agir. En commençant par les tâches de base, telles que la réinitialisation des mots de passe et la mise à jour des profils, ils peuvent aussi prendre des mesures correctives en réponse à des problèmes, télécharger du contenu et utiliser des formulaires de demande entièrement intégrés pour demander une information ou un service, le tout en un seul endroit.

Des clients responsabilisés sont des clients heureux

Le même portail peut être utilisé pour le traitement rapide de factures électroniques personnalisées, de polices ou de contrats électroniques, ainsi que pour fournir un accès rapide à la collection unique de services offerts par votre entreprise. Et avec les flux de valeurs numériques proposés dans le cadre du portail de libre-service, il devient incroyablement facile pour vos clients d'entamer toute transaction.

Accélérer la croissance

Tous les flux de valeur numériques - traitement des demandes, enregistrement des clients et des employés, montage de prêts, gestion des sinistres ou des contrats - sont accessibles automatiquement dans un navigateur ou via une application mobile. L'ouverture d'un compte prend moins de cinq minutes. Il en va de même pour la clôture d'une police d'assurance. Les flux de valeur sont automatisés et orchestrés, rassemblant en un seul endroit toutes les interactions et activités liées à la demande du client :

- Connexion du client front-end avec les équipes back-end
- Exécution instantanée de tâches automatisées
- Orchestration du traitement des demandes à travers les canaux, les équipes, les systèmes et l'entreprise de bout en bout
- Triggering approval chains and notifications
- Déclenchement de chaînes d'approbation et de notifications
- Sécurisation de la signature électronique dans le portail

Les clients bénéficient de processus rapides et continus sans discontinuité des médias, et votre entreprise récolte les avantages d'un traitement numérique agile, qui permet d'économiser du temps et de l'argent, entièrement sans effort manuel ni papier.

Offrir des expériences de haute qualité à moindre effort

Les clients veulent se sentir chez eux et s'attendent à ce que les choses aillent vite lorsqu'ils utilisent des services et exécutent des transactions. Un portail peut inclure des formulaires pré remplis et des assistants qui permettent aux clients de répondre à des questions au lieu de saisir des données ; des chatbots peuvent être utilisés

pour répondre à des questions simples, et le chat en direct permet aux clients de se connecter directement à votre personnel s'ils en ont besoin. Vous pouvez inclure une aide contextuelle et des vidéos utiles, la FAQ et l'accès à la base de connaissances, les services à la demande, l'assistance par courriel et par téléphone, etc. Selon le type de portail, des outils de collaboration supplémentaires peuvent être utiles pour collaborer en temps réel, tandis que les rapports et les analyses permettent d'obtenir des informations et de la clarté, de tenir toutes les parties informées et de garantir que votre stratégie d'expérience client (CX) fonctionne à plein régime.

Business Designer pour les documents et les formulaires

Papyrus Business Designer permet de créer toutes les communications avec les clients, telles que des formulaires web interactifs personnalisés et des modèles de documents pour des lettres en ligne instantanées avec des processus métier pilotés par un assistant. De la création d'un formulaire en ligne à la clôture d'un contrat numérique en passant par la création d'un devis, vos équipes sont équipées d'outils puissants, augmentant ainsi leur efficacité à plusieurs reprises.

Une interface HTTPS puissante pour le portail

Il existe de nombreuses façons d'utiliser le portail Web Papyrus :

- Portail libre-service pour les clients
- Portail libre-service pour les employés
- portail Portail de vente
- Portail d'assistance
- Portail des fournisseurs ou des partenaires
- Portail RH

La mise en place d'un portail Web Papyrus est remarquablement facile - les administrateurs configurent des modèles d'utilisateurs avec les applications requises et attribuent des rôles d'accès. Les utilisateurs peuvent être anonymes ou être authentifiés avec une authentification à 2 facteurs, et utiliser les interfaces utilisateur des applications spécifiques à leur rôle. Les employés et les clients de l'entreprise peuvent consulter et interagir en utilisant tous types et formats de communications en fonction des autorisations. Les documents sont classés par catégorie pour une recherche indexée, et le moteur de recherche plein texte intégré de Papyrus permet également aux utilisateurs de rechercher des mots-clés arbitraires dans le dépôt de documents.

Les résultats

Fonctionnement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7: Les clients ont un accès direct aux informations et aux services pertinents à leur convenance, indépendamment des heures de travail de votre entreprise. La possibilité de contacter une personne en direct par chat, téléphone, courrier électronique ou texte contribue à l'avantage concurrentiel le plus important de votre entreprise : le centrage sur le client.

Le passage à l'électronique: la livraison instantanée de documents électroniques et la signature électronique directement sur le portail facilitent les échanges avec votre entreprise.

Automatiser: La capacité omnicanale permet aux utilisateurs de converser sur plusieurs canaux, notamment le courrier électronique, le téléphone, les médias sociaux et les sites web. Les demandes des clients sont traitées de manière ad hoc - de façon entièrement automatisée. Toute activité sur le front-end est immédiatement répercutée sur le back-end et déclenche des actions, se connecte à des systèmes et services externes pour fournir les données et services requis à la volée. Les données sont automatiquement traitées, extraites, évaluées et transmises dans n'importe quel format, de n'importe où à n'importe quel endroit, avec une automatisation des flux de travail pour gérer les processus inter fonctionnels et la fourniture de réponses - de bout en bout.

Aller plus loin: La fourniture de flux de valeur numériques essentiels pour l'entreprise, tels que l'accueil, le traitement des demandes, les contrats, les réclamations ou les tickets, sous forme de fonctionnalités en libre-service au sein d'un portail, vous aide à établir des relations de grande valeur avec vos clients et à fournir un service client de premier ordre avec rapidité, flexibilité et efficacité.