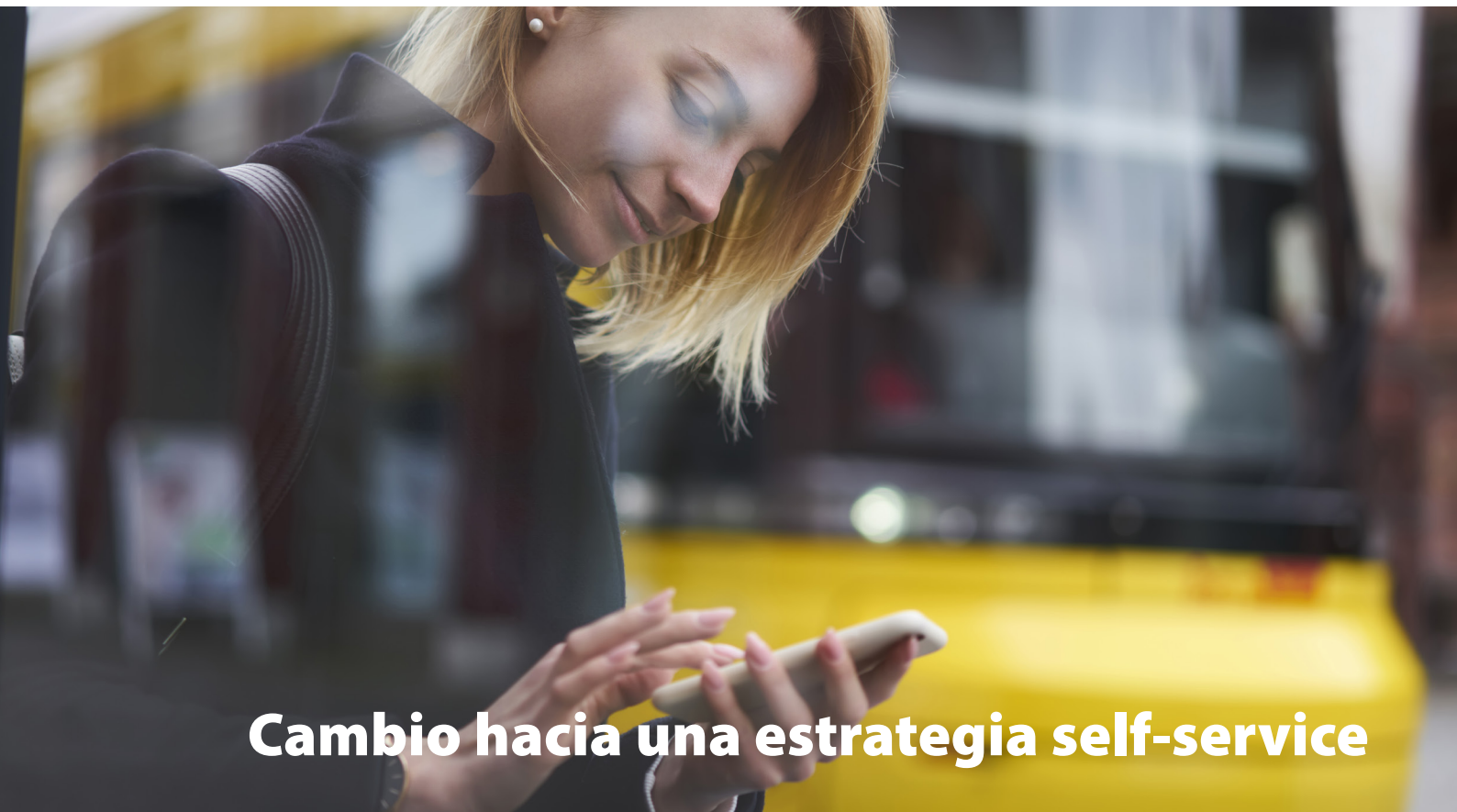


Plataforma Papyrus

Portal Self-Service: Clientes & Negocio

Digitalización Self-Service para mejora de procesos



Cambio hacia una estrategia self-service

Siempre on, Siempre conectado

Papyrus Self-Service WebPortal ofrece acceso rápido y seguro a comunicaciones y aplicaciones en la web con interfaces de usuario HTML mediante navegador o móvil

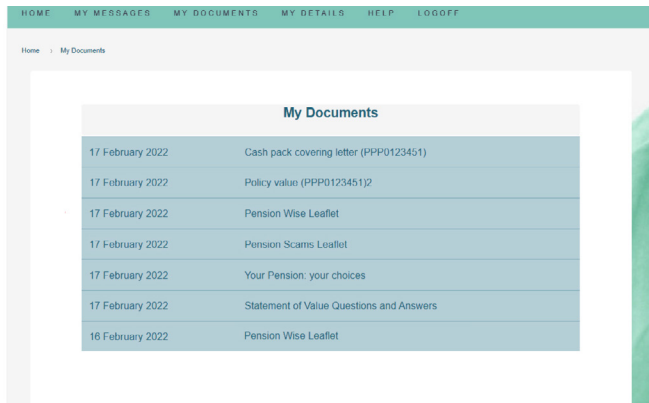
Permite a los clientes encontrar la información y obtener el servicio que necesitan de manera autónoma

- Experiencias positivas para clientes conectados para mejorar los indicadores de ACR (Vender, Convencer, Fidelizar)
- Estandarización de la comunicación en toda la empresa para una experiencia única del cliente.
- Correspondencia y comunicaciones interactivas, ad-hoc y en tiempo real
- Formularios interactivos personalizados y cargas online instantáneas con firma digital
- Acceso vía WebClient HTML y Papyrus Enterprise Mobile App
- Los datos de clientes están en el centro de la actividad comercial altamente personalizados y cualificados
- Asegurar márgenes de beneficio con soluciones digitales definidas por equipos de negocio

Los portales self-service son esenciales para desarrollar una estrategia exitosa de servicio digital a clientes, mejorar la calidad del servicio y reducir costes operativos.

Mantenga abiertas las líneas de comunicación

Un portal permite a los clientes y consumidores decidir cuándo y dónde interactuar con su compañía. Es el lugar donde los clientes pueden acceder de forma segura a su información personalizada, mensajes, noticias y actualizaciones, y a cualquier tipo de recursos online importantes para su negocio – facturas, estados de cuentas, ofertas, estado de las transacciones pasadas y pendientes – 24 horas al día, 7 días a la semana. Con un portal pueden obtener la información que necesitan, cuando quieran – pero esto es solo una pequeña parte de lo que un portal inteligente de self-service puede hacer.



Ayude a sus clientes permitiéndoles ayudarse a sí mismos

Con el portal como centro de clientes, los usuarios no solo tienen visibilidad, también pueden realizar acciones. Comenzar con tareas básicas, como reestablecer contraseñas y mantener perfiles, pueden tomar medidas correctivas en respuesta a problemas, cargar/descargar contenido y utilizar formularios de solicitud totalmente integrados para pedir información o un servicio, todo en un solo lugar.

Los clientes empoderados son clientes felices

El mismo portal se puede usar para el procesamiento rápido de facturas electrónicas personalizadas, pólizas y contratos electrónicos, así como ofrecer acceso rápido a la colección única de la empresa de opciones self-service. Y con los flujos de valor digital ofrecidos como parte del portal de self-service, es increíblemente fácil para los clientes comenzar cualquier transacción comercial directamente desde aquí.

Acelerar el crecimiento

Se puede acceder a cualquier flujo de valor (gestión de peticiones, incorporación de clientes y empleados, préstamos, gestión de reclamaciones y contratos) de manera automática en un navegador o a través de una app móvil. Abrir una cuenta lleva menos de cinco minutos. Igual pasa al cerrar una póliza. Los flujos de valor están automatizados y orquestados, reuniendo todas las interacciones y actividades relacionadas con las peticiones de los clientes en un único lugar:

- Conexión de equipos front-end con back-end
- Ejecución instantánea de tareas automatizadas
- Gestión de peticiones en todos los canales, equipos, sistemas y empresas end-to-end
- Activación de cadenas de aprobación y notificaciones
- Entrega de respuestas al cliente en tiempo real
- Protección de la firma electrónica

Los clientes se benefician de procesos rápidos y transparentes sin discontinuidad, y su empresa cosecha los beneficios del procesamiento digital de bajo esfuerzo, ahorro de tiempo y costes, sin esfuerzo manual y papel.

Ofrece experiencias con bajo esfuerzo y alta calidad

En el mundo digital las marcas solo pueden beneficiarse creando experiencias de clientes. Los clientes quieren sentirse en casa y esperan moverse rápido cuando utilizan servicios y ejecutan transacciones. Un portal puede incluir formularios pre-llenados y asistentes

que ayudan permitiendo al cliente responder a cuestiones en lugar de introducir datos; los chatbots se pueden usar para responder cuestiones simples, y el chat en vivo ayuda a los clientes a conectar directamente con su personal si lo necesitan. Puede querer incluir ayuda contextual y videos instructivos, FAQ y acceso a bases de datos de conocimiento, servicios bajo demanda, soporte por email o teléfono, etc. Dependiendo del tipo de portal, las herramientas de colaboración adicionales pueden ser útiles cuando se colabora en tiempo real, mientras que los informes y análisis ayudan a dar información y claridad, manteniendo a las partes informadas y asegurando que su estrategia de experiencia de cliente (CX) se ejecute como su negocio necesita.

Business Designer para documentos y formularios

Papyrus Business Designer permite la creación de todas las comunicaciones con clientes, como formularios web interactivos personalizados y plantillas de documentos para cartas online instantáneas con procesos guiados por un asistente. Desde formularios online a creación de cotizaciones, pasando por cierre digital de contratos, sus equipos cuentan con potentes herramientas, aumentando su eficiencia.

Una potente interfaz HTTPS Portal

Hay muchas formas de utilizar Papyrus WebPortal:

- Portal self-service de clientes
- Portal self-service de empleados
- Portal de ventas
- Portal de ayuda
- Portal del proveedor o partner
- Portal de RRHH

Configurar un Papyrus WebPortal es fácil – los administradores configuran las plantillas de usuario con las aplicaciones necesarias y asignan los roles de acceso. Los usuarios pueden ser anónimos o pueden autenticarse con doble factor, y utilizar interfaces de usuarios específicas para su rol. Los usuarios corporativos y consumidores pueden ver e interactuar con la comunicación de prácticamente cualquier tipo y formato en función de los permisos. Los documentos se clasifican para la búsqueda indexada, y Papyrus permite a los usuarios buscar palabras clave en el repositorio de documentos.

Los Resultados

Servicio 24/7: los clientes tienen acceso directo a información relevante y servicios a su conveniencia, independientemente del horario de la compañía. La capacidad de contactar con una persona vía chat, teléfono, email o texto contribuye a la ventaja más competitiva de su compañía: la centralidad en el cliente.

Digitalización: la entrega instantánea de documentos electrónicos y la firma electrónica directamente en el portal facilitan los negocios de su empresa.

Automatización: la capacidad omnicanal permite a los usuarios conversar en múltiples canales, incluyendo email, teléfono, redes sociales, y webs. Las peticiones de los clientes se gestionan ad hoc, de forma totalmente automatizada. Cualquier actividad en el front-end se refleja inmediatamente en el back-end y se inician acciones, se conecta al sistema externo y a los servicios para proporcionar los datos y el servicio necesarios sobre la marcha. Los datos son automáticamente procesados, extraídos, evaluados y transmitidos en cualquier formato desde cualquier lugar y a cualquier lugar, con automatización del flujo para administrar los procesos multifuncionales y la entrega de respuestas end-to-end.

Flujos de valor: ofrecer flujos de valor digital críticos, como incorporación, gestión de solicitudes, contratos, reclamaciones o tickets como capacidades de self-service dentro de un portal ayuda a construir relaciones de valor con los clientes, y proporciona servicio de primer nivel a clientes con velocidad, flexibilidad y eficiencia.