

# Papyrus Plattform Roboter-gesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) & Künstliche Intelligenz (KI)

**RPA kombiniert Automatisierung mit  
Wahrnehmung und Adaptivität der  
künstlichen Intelligenz**



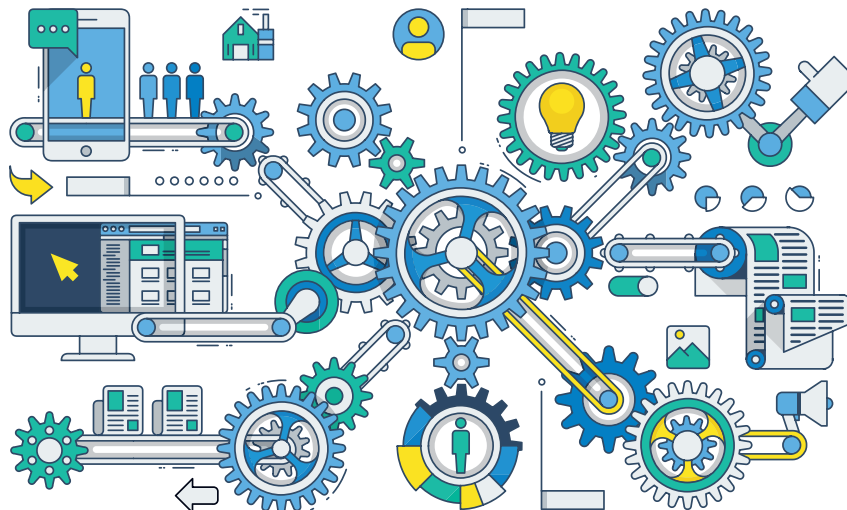
## Anwendungsfälle:

- Automatisierung des Posteingangs: Intelligente Mustererkennung
- Optimierung von Geschäftsprozessen / Maschinelles Lernen
- Prozesserarbeitung (Process Discovery) & 'Best Next Action'
- Automatisierte Anbindung an Backend-Systeme
- Verifizierung und Vervollständigung von Daten
- Automatisierte, bidirektionale Kommunikation in Echtzeit

# KI-gesteuerte Durch Benutzer trainierte Prozessautomatisierung

Ideale Kandidaten für robotergesteuerte Prozessautomatisierung sind:

- Finanzgeschäft
- Operative Geschäftstätigkeiten
- Einkauf
- Self-Service-Bereich
- Personalwesen



## Automatisierung des Mehrkanaligen Posteingangs

Ein Unternehmen erhält und generiert Tausende von Dokumenten und Mitteilungen täglich, die auf Mitarbeiterischen oder in E-Mail-Postfächern landen. Ihre Verarbeitung nimmt extrem viel Zeit in Anspruch. RPA verwendet Künstliche Intelligenz (KI) und trainiert Maschinen, bestimmte Muster in digitalisierten Dokumenten, Bildern und Chatnachrichten zu erkennen. Die intelligente Automatisierung von Datenerfassungs- und Klassifizierungsschritten führt zur Entlastung der Mitarbeiter und zur erheblichen Reduktion der Fehlerquote.

**Papyrus Multikanal-Capture** verwendet seit langem diese bemerkenswerte Technologie in Verbindung mit Algorithmen zur intelligenten **Zeichenerkennung (ICR / OCR)** für die effiziente Erkennung, Extraktion und Verarbeitung von Daten jeder Art - strukturiert oder unstrukturiert - inklusive Handschriften.

Geschäftsbutzer verwenden die **KI-unterstützte Funktionalität** und trainieren das System an Beispielen, erstellen neue Dokumenttypen, so wie sie gebraucht werden, und erzeugen Extraktionsdefinitionen und Indextfelder im laufenden Betrieb. **Das System lernt vom Benutzer** und führt nachfolgende Datenextraktionen direkt aus – dies resultiert in einer vollständigen Automatisierung der Änderungsprozesse und sichert kontinuierliche Optimierung.

## Datenintegrität

Anstatt Ihre Mitarbeiter mit manueller Erfassung und wiederholter Dateneingabe aus verschiedenen Systemen zu fesseln, wird mit RPA eine automatische Überprüfung, Vervollständigung und Datenaustausch über alle Systeme und Anwendungen hinweg geführt. **Papyrus** bietet eine Reihe an konfigurierbaren **SOA-Adaptoren** für nahtlose Verbindungen zu jedem System und jeder Datenbank und straft durch den flexiblen Datenzugriff mit automatischer Datenspiegelung und – Verifizierung Ihre Geschäftsabläufe.

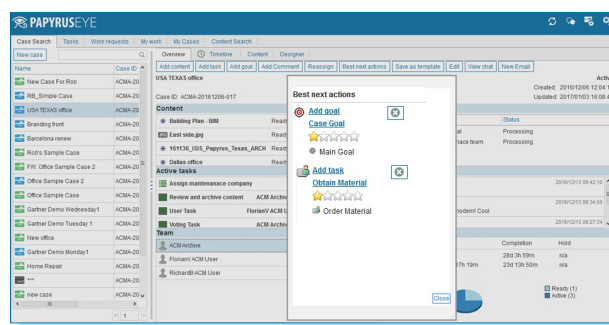
## Automatisierung der Konversation

E-Mails und soziale Medien erfordern oft eine sofortige Antwort, die sich rasch in eine vollständige Konversation entwickeln kann. RPA mit KI kann die Intention des Absenders erkennen und automatisch eine Bestätigungsnachricht als Leitfaden für den Kunden senden, bzw. über den gleichen Kanal direkt mit dem Kunden ins Gespräch treten.

Konversation mit dem Kunden kann über mehrere Online und Offline-Kanäle geführt werden. **Die Papyrus Omnikanal-Kommunikation** verwaltet und verbindet alle Interaktionen und führt ein bidirektionales, personalisiertes Kundenengagement in Echtzeit ein. Ob Online-Interaktionen per Live-Chat, SMS, E-Mail, soziale Netzwerke, Mobile, Web, oder traditionell auf Papier – die Omnikanal-Lösung setzt alle Gespräche fort, dort wo sie aufgehört haben, und sorgt somit für **ununterbrochene, Customer Journeys**.

## Geschäftsprozessoptimierung

Wie können die Ergebnisse der unstrukturierten Arbeit verbessert werden? In der heutigen von Wissensarbeitern geprägten, nicht-routinemäßigen, kollaborativen Arbeit sind Ausnahmen die Norm. Dieses Umfeld erfordert eine Prozesslösung, die von Ihren Experten über die Zeit hinweg lernt, was sie tun, wenn ein bestimmtes Dokument ankommt, ein bestimmter Status erkannt wird, oder eine Ausnahme auftritt. Die bahnbrechende Papyrus 'User Trained Agent' (UTA) Technologie lernt aus wiederkehrenden Fall- und Arbeitsmustern und hilft Ihren Mitarbeitern im Entscheidungsprozess mit Vorschlägen, die sich in vergleichbaren Situationen als beste Lösungen erwiesen haben.



**Papyrus Adaptive Case Management** - ein integriertes, mehrfach preisgekröntes Framework bietet alle Arten von Prozessen – von BPM bis **Ad-hoc (Kunden/Geschäftsfälle)**, mit hohem Maß an Adaptivität, die zum Erreichen der Geschäftsziele erforderlich ist.

**'Service Tasks'** bieten effiziente Anbindungen an Systeme von Drittanbietern sowie Generierung und Zustellung von Kundenkommunikation; **Geschäftsregeln in der natürlichen Sprache** sichern Compliance mit vollständiger Auditierung und die patentierte, 'Machine Learning'-Technologie **"User Trained Agent" (UTA)** ergänzt das Mitarbeiter-Know-how und unterstützt Entscheidungsprozesse durch Empfehlungen zur **„Best Next Action“**.