


# TECHNOLOGY INNOVATION

<DIGITAL BUSINESS>

## Erfolgreiche Kundenkommunikation im digitalen Zeitalter



**Kundenkommunikation neu zu gestalten und digitale Kanäle auszubauen erzielt Erfolg beim Kundenservice und stärkt die Beziehung**

### INHALT

- ▶ Fachabteilungen wird Dokumentenerstellung und Administration leicht gemacht
- ▶ Anwender erstellen, verwalten und ändern Texte und Regeln in kontrollierter Weise
- ▶ Gesamter Output wird konsolidiert, der Einsatz verschiedener Systeme wird überflüssig
- ▶ Service orientierte Architektur erleichtert Integration
- ▶ Omnikanal Leistungsfähigkeit und mobiler Fokus
- ▶ Personalisierte Multimedia Dokumente & perfekte Anzeige auf jedem Endgerät
- ▶ Digitales Business nutzt adaptives Case Management

# Erfolgreiche Kundenkommunikationslösung im digitalen Zeitalter

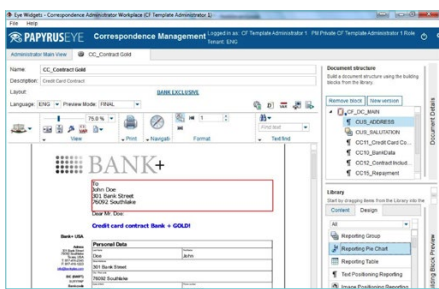
Kunden erwarten heute eine individuelle Ansprache über mehrere Kommunikationskanäle und Abteilungen hinweg. Dokumente, E-mails und Nachrichten umfassen mehrere Kommunikationsberührungspunkte. Dies beginnt beim Marketing und erstreckt sich über den gesamten Geschäftsverlauf bis hin zum Kundenservice. Die Kommunikation als geschlossener Kreislauf von Eingangspost und Ausgangspost über alle Geräte und Kanäle hinweg, ist die Voraussetzung für den Wettbewerbsvorteil.

## ■ Wie können die neuen Herausforderungen der Digitalisierung gemeistert werden?

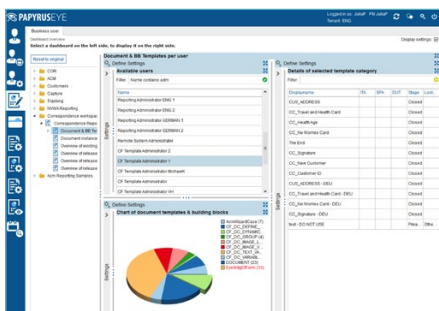
Das fortschrittliche Dokumenten- und Prozessdesignkonzept mit integrierter Omnikanal Anbindung in der Papyrus Korrespondenz Framework Lösung bietet einen sehr effizienten und schnellen Weg, personalisierte Geschäftskommunikation für jeden Kanal zu realisieren. Vorlagen, Inhalte, URLs und Regeln werden von Geschäftsanwendern als Bausteine erstellt, zentral versioniert, übergreifend in allen Dokumentenarten und Ausgabekanälen genutzt, freigegeben und über das Releasemanagement zu einem beliebigen Zeitpunkt in die Produktion überführt. Die Anzahl der Vorlagen und damit der Wartungsaufwand wird reduziert, die Corporate Identity garantiert und die Ausgabekanäle, Druck und Digital, können jederzeit sehr flexibel auf Kundenpräferenzen abgestimmt werden.

## ■ Den Fachanwendern wird es ermöglicht einfach und rasch die Dokumenteninhalte, Vorlagen und Regeln in kontrollierter Weise und ohne IT zu erstellen

Anpassungen und Änderungen werden über das integrierte Change- und Release Management der Papyrus Framework Lösung möglich.



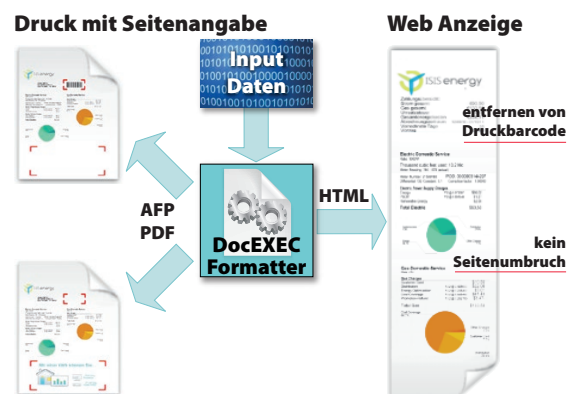
Schneller Dokumentenaufbau durch die Anwender



Reports: Vorlagen, Regeln und Bausteine je Benutzer

## ■ Mehrfache vereinzelte Systeme sind zu vermeiden - konsolidieren Sie!

EIN Formatter für den gesamten personalisierten Output sichert die Qualität über alle Kommunikationskanäle. Papyrus DocEXEC ist ein mächtiger Formatter, der sowohl hochvolumige, interaktive und On Demand Dokumente formatiert. Der generierte Output ist optimiert für den digitalen Einsatz, als auch für Druck und ideal für den Omnikanal Einsatz.



Parallele Optionen für Dokumentenausgabe

## ■ Digitale Dokumente, die sich dem Bildschirm anpassen

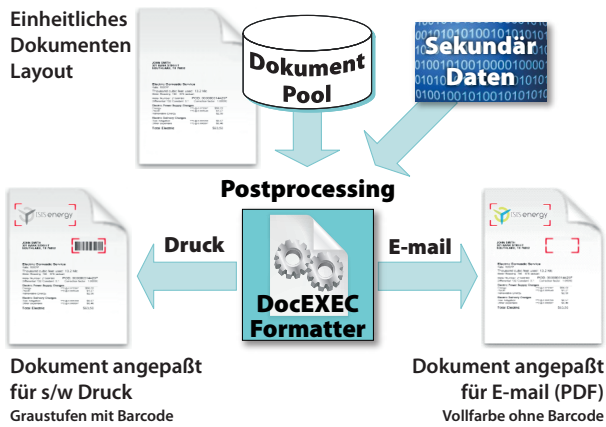
Personalisierte Geschäftsdokumente werden mit interaktiven Funktionen auf jeder Bildschirmgröße optimiert angezeigt.



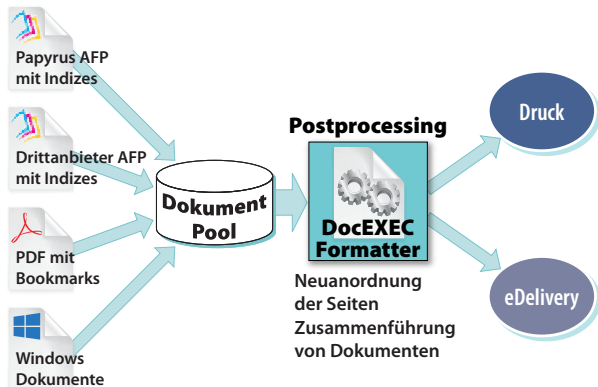
## ■ Digitale Multimedia Dokumente, URLs und QR Codes

Ein Baustein im Kontoauszug und in der Rechnung könnte ein Video mit Sprache sein. Sollte das Dokument gedruckt werden, wird der Video Baustein durch ein Bild ausgetauscht. Digitale Dokumente können Hyperlinks und QR Codes inkludieren. Dies ermöglicht eine sofortige Antwort per E-mail oder Chat. Damit wird die Qualität beim Kundenservice wesentlich erhöht.

## Zentrale Dokumentensammlung und späte Anpassung



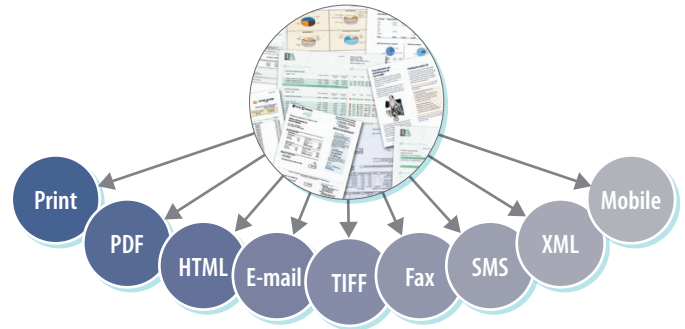
Verschiedene Outputformate können im Papyrus Dokumentenpool gesammelt werden. Papyrus Postprocessing ermöglicht zum Zeitpunkt des Versands die Anpassung des Basis-Layouts, welches für alle Kanäle gleich bleibt, mit kanalspezifischen Bausteinen, um Druck, E-mail, SMS, Fax, Web Portal und Soziale Netzwerke optimal zu bedienen.



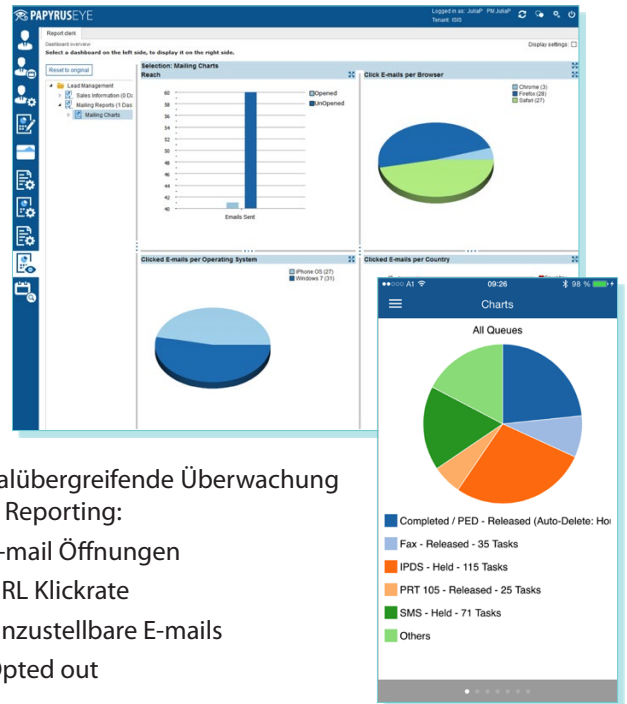
## Sicherer und schneller Zugang zu allen Dokumenten auf allen Geräten

Geschäftsanwender haben bei der Bearbeitung von Kundenanfragen Zugang zum Papyrus WebArchive im WebBrowser oder Mobile. Auch Endkunden können einen direkten Zugang am Mobile oder über Browser zu den Dokumenten erhalten. Die Papyrus Plattform bietet ein integriertes gesamtheitliches Benutzerprofilmanagement und Sicherheitskonzept.

## Das Prozess und Job Management der Papyrus Plattform sichert kanalübergreifende Kontrolle und Berichte



Organisationen haben oft komplexe Vorgänge, Prozesse, Jobs und viele Benutzer mit tausenden Anträgen pro Tag. Die Papyrus ADF (Automated Document Factory) Lösung ermöglicht ein unternehmensweites, übergreifendes Prozessmanagement mit grafischer Übersicht, Planung, Überwachung und Alarmierung, Starten und Stoppen von Jobs und Prozessen durch den Administrator. Dies kann über Browser oder am mobilen Gerät erfolgen bzw. können Reports auch als PDF angezeigt werden.

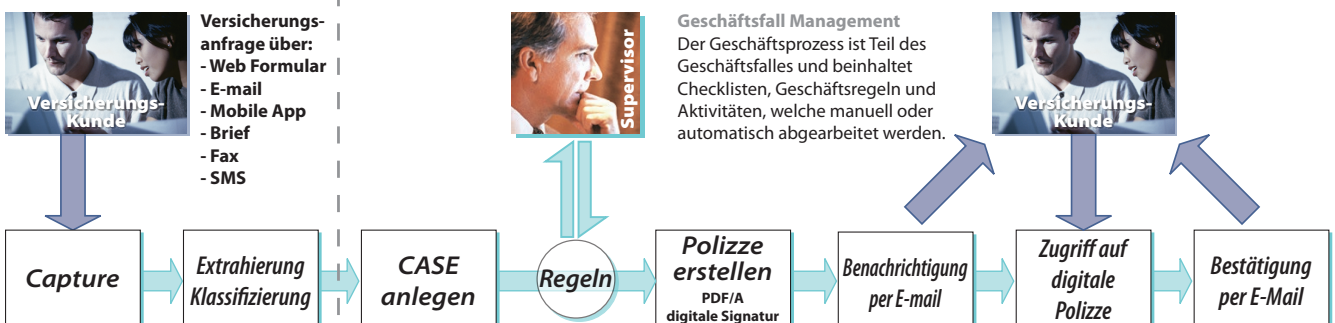


Kanalübergreifende Überwachung und Reporting:

- E-mail Öffnungen
- URL Klickrate
- Unzustellbare E-mails
- Opted out

## Digitales Business erfordert digital unterzeichnete Dokumente: Eine integrierte Lifecycle Lösung mit der Papyrus Plattform

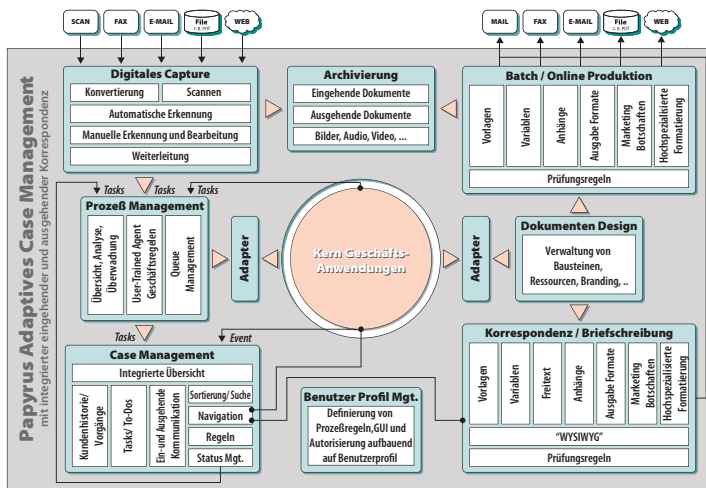
Von der Anfrage bis zum Abschluss: Integration von Papyrus Capture, Prozess und Case Management führt zum neuen Geschäftsvertrag oder Polizze.





# Vereinfachte Integration

Die Papyrus Plattform unterstützt die Service orientierte Architektur (SOA), um die Integration mit Kundenanwendungen im Front-Office, Legacy Anwendungen, CRM Systemen, ERP Systemen und Archiven wesentlich zu erleichtern. Unternehmen können nun die Geschäftsprozesse gesamtheitlich konfigurieren und automatisieren. Die Papyrus Standardsoftware inkludiert konfigurierbare Adapter (File und Message basierend) und Typemanager (DB native/ODBC Schnittstellen), um die Programmierung von APIs, sowie alle Abhängigkeiten von Softwareherstellern, Betriebssystemen oder Compiler auszuschließen.



Papyrus - eine integrierte Plattform zum Kundenkommunikationsmanagement

# Omnikanal führt zum nahtlosen Kundenerlebnis

Kunden wollen heute nicht mehr nur über einen Kanal mit dem Unternehmen kommunizieren. Vielmehr soll es möglich sein, die Kommunikation mit einem Kanal zu beginnen und später im Prozess auch andere Kanäle zu nutzen, ohne die Konversation neu beginnen zu müssen. Solche Anforderungen benötigen die Omnikanal Kommunikationsmöglichkeit.



Eine konsolidierte Kundensicht

Die Papyrus Plattform ermöglicht dem Unternehmen die 360 gradige Sicht auf den Kunden. Dies garantiert eine nahtlose und konsistente Kommunikationsplattform über alle Kanäle hinweg (WebPortal, E-mail, Mobile, Fax, Soziale Netzwerke, Chat, Telefon und Druck) für Posteingang und Postausgang.

## ISIS Papyrus Lokationen

### Internationale Zentrale, Österreich

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

### Amerika Zentrale

ISIS Papyrus America, Inc.  
301 Bank St.  
Southlake, TX 76092  
T: 817-416-2345

### Asien Zentrale

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd  
9 Temasek Blvd.  
#29-01 Suntec City Tower 2  
Singapur 038989  
T: +65-6339-8719

### England

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

### Deutschland

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

### Niederlande

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

### Italien

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

### Frankreich

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

### Spanien

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, Dänemark  
T: +45-8827-6170

[www.isis-papyrus.com](http://www.isis-papyrus.com)