

TECHNOLOGY INNOVATION <ENERGIA/UTILITIES>

Piattaforma Papyrus Omni-channel Business Communication Solution

L'impresa digitale

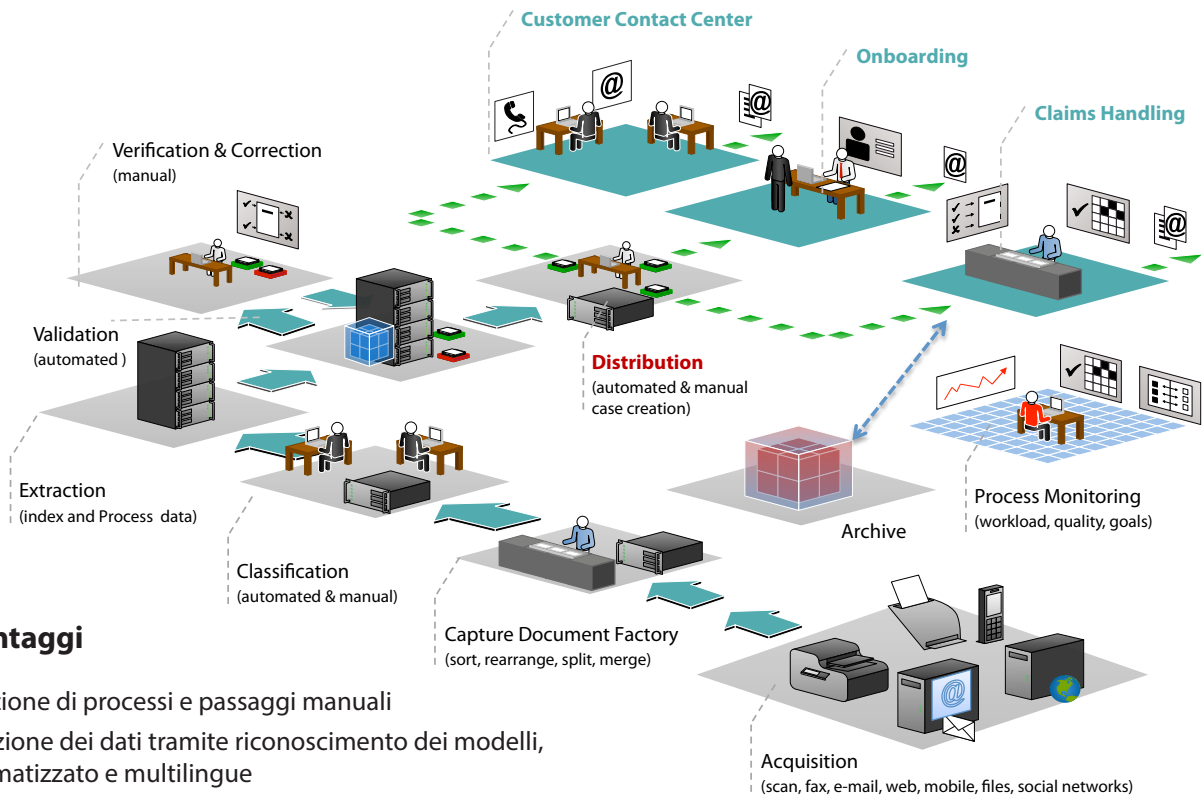
Fatture e solleciti • gestione dei contratti • marketing multicanale
• on-boarding • contact center • workforce e field service management

Il ciclo di comunicazione a 360°:

- ▶ L'inbound incontra l'outbound: dall'acquisizione alla consegna
- ▶ Progettazione intelligente dei documenti da parte dai team aziendali per qualsiasi canale di output
- ▶ Comunicazioni personalizzate per attrarre e acquisire nuovi clienti ed offrire un servizio eccellente
- ▶ Gestione integrata delle risposte e case management per una visione olistica della customer experience
- ▶ Potente integrazione SOA con ERP, CRM e sistemi di backend legacy esistenti
- ▶ Supporta utenti da dispositivi mobili, Web e desktop

Migliorare la customer experience e le operations con le molteplici applicazioni business per il settore Energy e Utility

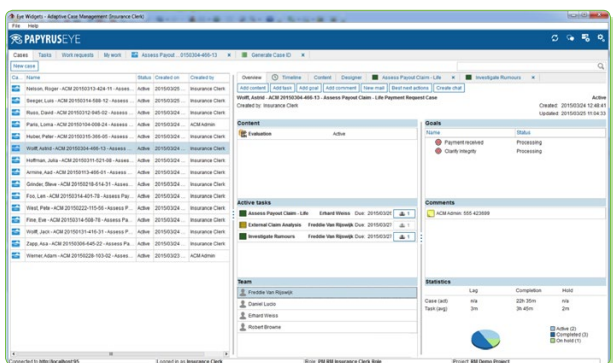
Papyrus gestisce tutti i canali in entrata ed i relativi processi legati alla gestione del cliente per una maggiore reattività, coerenza e conformità. Si ottengono dei miglioramenti in termini di produttività e velocità di risposta attraverso l'utilizzo dell'instradamento automatico in funzione degli eventi, la gestione delle eccezioni con processi adattivi ed estrazione intelligente e avanzata dei dati. Papyrus abilita gli utenti esperti e fa leva sulle esperienze del personale che gestisce la clientela, permette inoltre il monitoraggio dei risultati mediante dashboard e creazione di report in formato PDF.



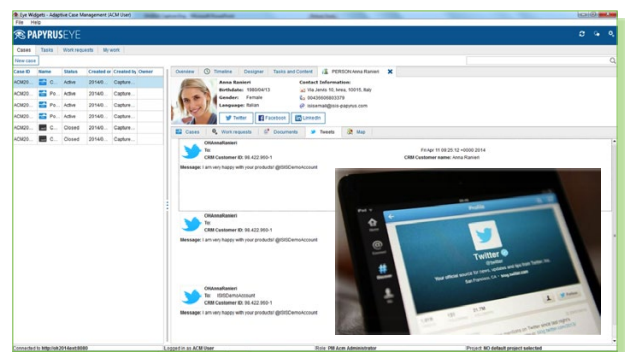
Vantaggi

- Riduzione di processi e passaggi manuali
- Estrazione dei dati tramite riconoscimento dei modelli, automatizzato e multilingue
- Il sistema di autoapprendimento consente un miglioramento continuo
- Elaborazione diretta integrata end-to-end
- Gestione delle eccezioni
- Consolidamento di dipartimenti / vista unica del cliente
- Integrazione del processo di risposta e scrittura di lettere per modelli predefiniti
- Facile integrazione con sistemi core come ERP (ad es. SAP), CRM, ECM
- Generazione permanente di report sullo stato e sulla gestione

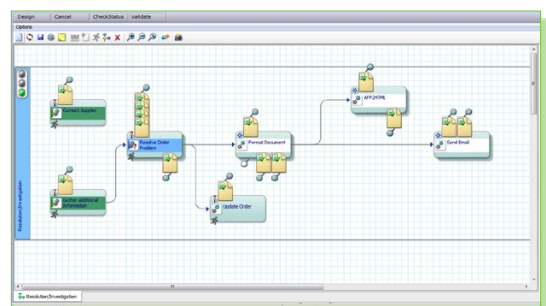
Contact Center/ Field Service Case Overview



Chat, integrazione con social e mobile



Processi ad-hoc predefiniti



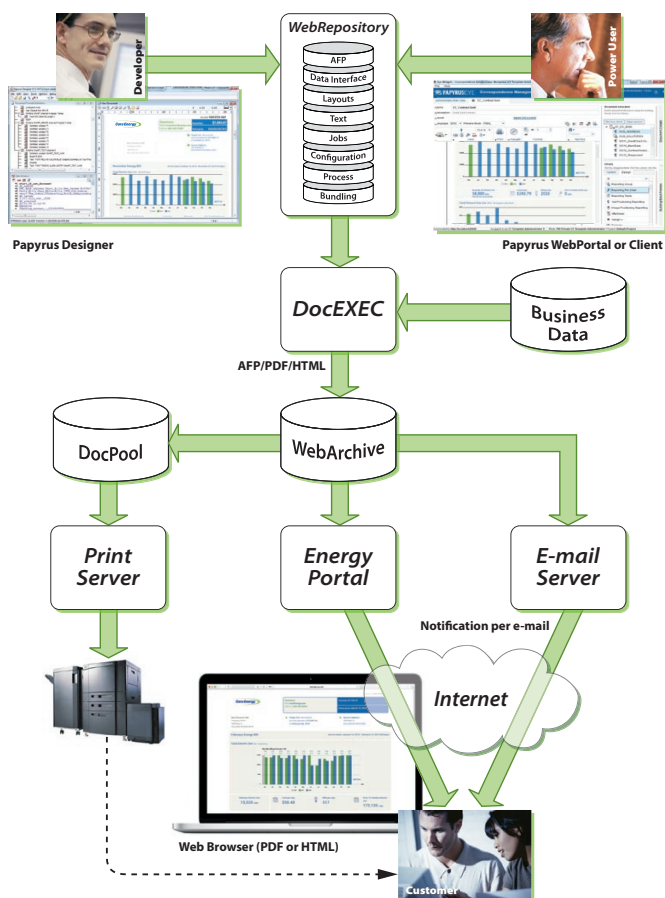


Comunicazione clienti efficace e altamente personalizzata progettata per la stampa digitale e con loop di feedback integrato e gestione delle risposte

Progettazione intelligente di documenti gestita centralmente (una società - una sola voce) per tutti i tipi di corrispondenza commerciale e comunicazione tra canali.

- Fatture e comunicazioni personalizzate ad alto volume
- Documenti richiesti online dall'utente interno
- Lettere interattive
- Richieste ad hoc su Web e presentazione di documenti

Il business può seguire direttamente la progettazione e la manutenzione dei modelli. L'IT supporta il business nella lettura dei dati e nella definizione di logiche complesse con un Designer WYSIWYG.



■ Gestione delle consegne Papyrus: controllo end-to-end, monitoraggio, tracciabilità e rintracciabilità

WebPortal e stampa, archivio a breve e lungo termine, e-mail SMTP con PDF o HTML, fax, SMS, mobile

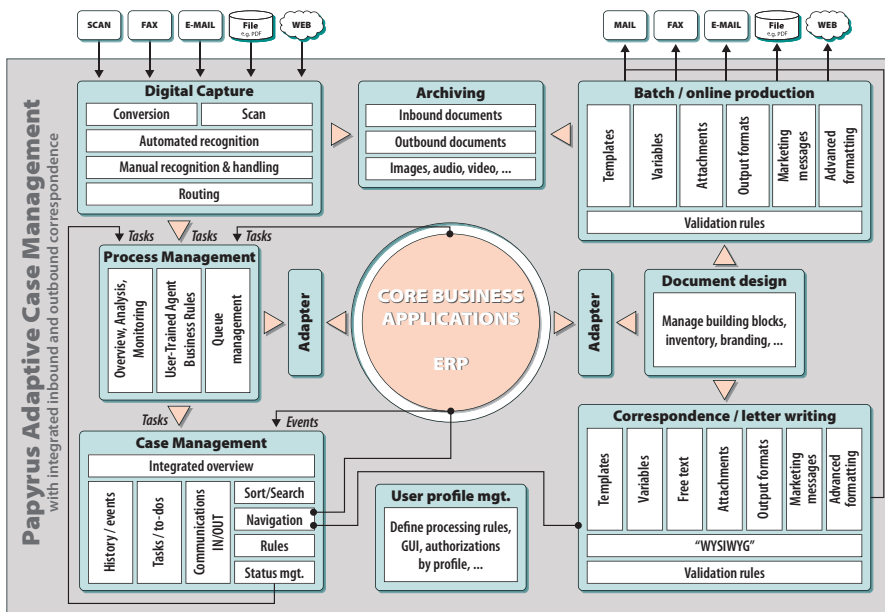
- I documenti personalizzati possono incorporare video e messaggistica flash o un collegamento
- I collegamenti ipertestuali sono una funzionalità standard che include opzioni di risposta alle comunicazioni
- Gli utenti possono progettare il proprio messaggio con il framework di messaggistica Papyrus
- Posizionamento automatico dei messaggi da parte del formattatore Papyrus in base allo spazio bianco disponibile
- Reportistica personalizzata

■ Documenti "responsive" per il mobile, adattabili alla dimensione dello schermo



- La piattaforma Papyrus è una soluzione integrata e completa che copre ECM / BPM / CCM
- L'integrazione con i dati aziendali non è limitata a XML. Papyrus supporta qualsiasi formato e stile di dati, compresi i dati dei sistemi legacy
- Gli utenti di business possono creare i propri modelli, i blocchi di testo ed i documenti
- La nostra soluzione framework di progettazione Smart Document riduce sostanzialmente il numero di modelli
- I blocchi che compongono i documenti possono essere riutilizzati in documenti batch / online / interattivi / su richiesta
- L'aspetto "un'azienda- un'unica voce" è garantito per tutti i canali di comunicazione.
- La progettazione per canali di output specifici è possibile ma non necessaria (risparmio di tempo)
- I documenti aziendali (AFP / PDF / PC Word) possono essere raccolti nel pool di documenti Papyrus centrale per la sistemazione e l'unione (risparmio sui costi)
- Al momento della post-elaborazione, il documento viene popolato con informazioni aggiuntive in base al canale di consegna
- Per raggiungere la qualità ottimale del documento sul canale preferito dal cliente lo sforzo è minimo
- La posta in uscita è completamente integrata con la posta in entrata, consentendo comunicazioni "bidirezionali" out-of-the-box

Una soluzione completa, flessibile e scalabile per la gestione consolidata delle comunicazioni con i clienti, in entrata e in uscita, collaborando attraverso vari canali, uffici e sistemi.



Papyrus Adaptive Process and Case Management

L'ufficio mobile per le società di pubblica utilità e servizi distribuiti

Il servizio clienti e la gestione della forza lavoro migliorano attraverso la condivisione delle conoscenze, lo scambio di dati in tempo reale e la comunicazione responsive.



Le applicazioni della piattaforma Papyrus sono accessibili tramite:

- Interfaccia dell'applicazione desktop (Windows, Linux e Mac)
- Interfaccia responsive basata sul Web (plug-in del browser, HTML5)
- Interfaccia mobile (iPhone e Android)
- Interfaccia tablet (iPad e Android)
- Interfaccia di Microsoft SharePoint (WebParts)

Una soluzione basata su un unico sistema o solo le funzioni di tuo interesse

Sedi ISIS Papyrus

Uffici direzionali internazionali

ISIS Papyrus Europe AG
Papyrus Platz 1
2345 Brunn am Gebirge
Austria

T: +43-2236-27551-0
E-mail: info@isis-papyrus.com

Uffici direzionali - America

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St.
Southlake, TX 76092

T: 817-416-2345

Uffici direzionali - Asia

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd.
#29-01 Suntec City Tower 2
Singapore 038989

T: +65-6339-8719

Regno Unito

ISIS Papyrus UK Ltd.
Watership Barn
Kingsclere Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW

T: +44-1635-299849

Germania

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
Heerdtter Lohweg 81
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-27551-0

Olanda

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716

Italia

ISIS Papyrus Italy Srl
via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)

T: +39-0125-6455-00

Francia

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris

T: +33-1-47-20-08-99

Spagna

ISIS Thot SL.
Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid

T: +34-91-307-78-41

Paesi nordici

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark

T: +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com