

# TECHNOLOGY INNOVATION

<OMNIKANAL>

## Papyrus Omnikanal- Plattform

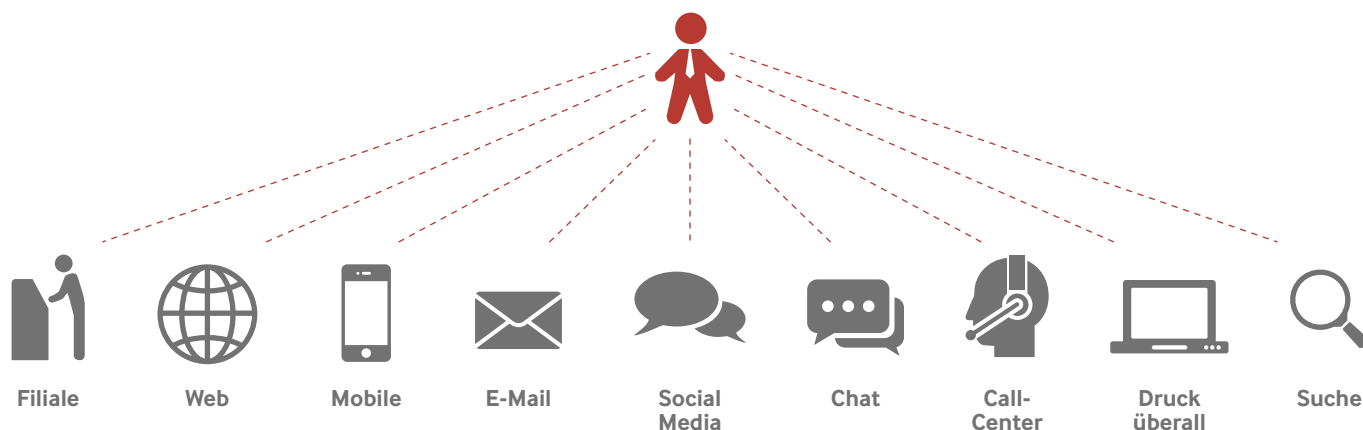
Basierend auf bewährter Technologie  
mit konfigurierbaren  
Solution Frameworks  
für sofortige, schnelle  
und einfache Implementierung

### INHALT

- ▶ **Digitales & traditionelles Geschäft:** Unterstützt durch eine Plattform
- ▶ **Online-Kanal:** Vollständige Integration von Web & Mobile Front-End mit Back-Office
- ▶ **Kanalübergreifend:** Umfaßt ein- und ausgehende Kommunikationskanäle
- ▶ **SOA:** Einfache Integration mit bestehenden Back-End Anwendungen (Mainframe)
- ▶ **In Echtzeit:** Interaktive Zwei-Weg-Kommunikation mit dem Kunden
- ▶ **Konvergent:** Kommunikation über diverse Unternehmensbereiche hinweg

# Papyrus Omnikanal-Plattform

Lösung für die Kommunikationslandschaft von heute



## ■ Nahtlos für digitales und traditionelles Geschäft

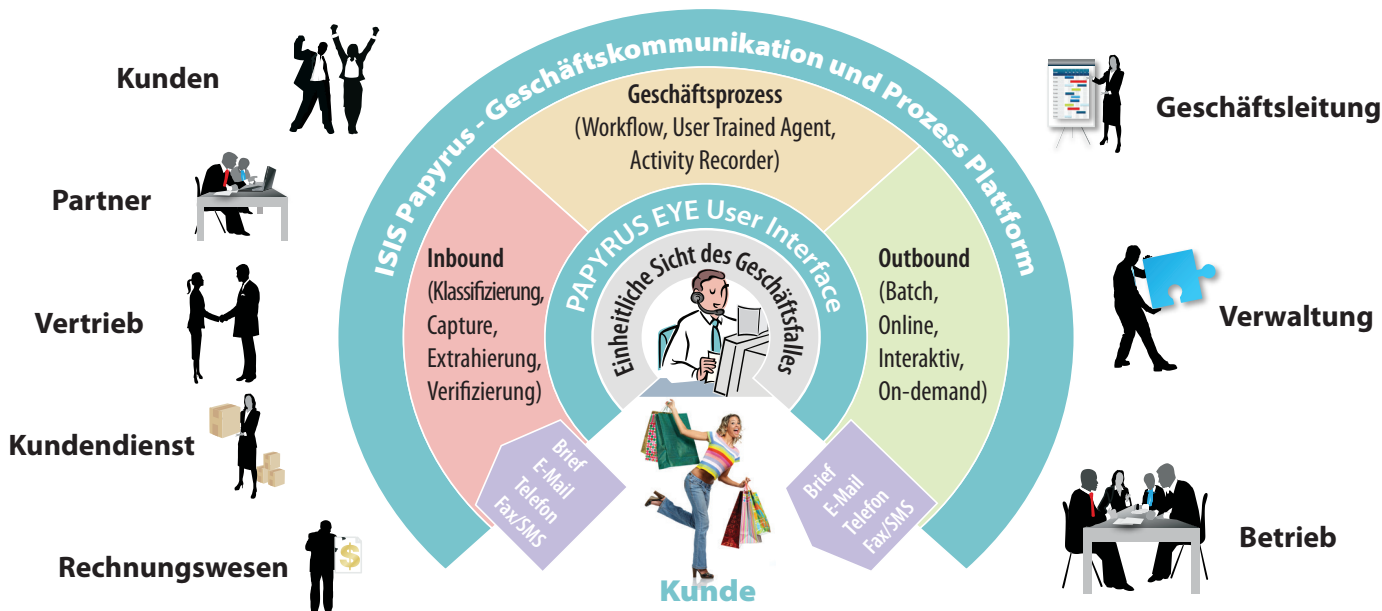
Der Weg zu hoher Unternehmensagilität mit verbesserter Kundeninteraktion, optimierten Prozessen und operativen Kosten führt heute über einen konsistenten Plattform-Ansatz und nahtlose Integration von traditionellen, mobilen und Web-Kanälen zur Förderung von digitalen und traditionellen Beziehungen mit den Kunden.

Investitionen in traditionelles Customer Communications Management (CCM) können zu überzeugenden Kundeninteraktionen über alle Kontaktpunkte genutzt werden. Eine Kundenkonversation führt alle Interaktionen mit dem Kunden quer über sämtliche Kommunikationskanäle, involvierte Unternehmensbereiche und Zeit zusammen. Kommunikationskanäle werden somit austauschbar und der Fokus auf den Kunden und sein Anliegen verlagert.

Die **status- und ereignisorientierte Verarbeitung** von Papyrus umfasst vollständige Überwachung und Reporting sämtlicher Aktivitäten über alle Kanäle, einschließlich Arbeitsauslastung, Qualität und Zielerreichung.

## ■ Eine Sicht auf alle Kundenaktivitäten

Die Papyrus Plattform integriert sämtliche ein- und ausgehende Kommunikationskanäle in eine komplette 360°-Sicht auf die Customer Journey - alle Phasen, die ein Kunde durchläuft, vom Erstkontakt bis zum Abschluss - samt aller Online- und Offline-Kanäle. Während sich Kunden online und offline informieren und Verträge abschließen, haben Mitarbeiter in Kundenkontaktzentren und im Back-Office zu jeder Zeit die vollständige Übersicht über Kundenaktivitäten, verfügen über konsolidierte Fallinformation und können rasch reagieren, um Kundenzufriedenheit zu steigern und langfristige, profitable Kundenbeziehungen zu bauen.

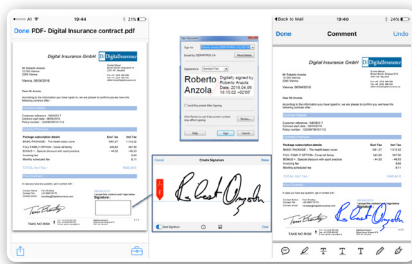


## ■ Verstärktes Kundenbeziehungsmanagement über bevorzugte Kanäle und quer über alle Berührungspunkte

Ob traditionell auf Papier, oder online via Live-Chat, SMS, E-Mail, Social Media oder Web, Ihre Interaktion mit Kunden ist mit Papyrus immer eine Zwei-Weg-Kommunikation - personalisiert und in Echtzeit. Aktuelle Informationen, Kostenvoranschläge, Vertragsbedingungen und Vertragswesen, sowie Schadenmanagement können alle auf einer Plattform integriert werden. Leistungsstarke mobile Apps und Online-Webfunktionalitäten ermöglichen den sicheren Zugang zu Vertrags- oder Versicherungspolice-Details und bieten mit nur ein paar Klicks schnelle und präzise Angebotserstellung. Der Kauf kann je nach Kundenwunsch und gemäß Ihren Unternehmensregelungen online oder in der Filiale finalisiert werden.

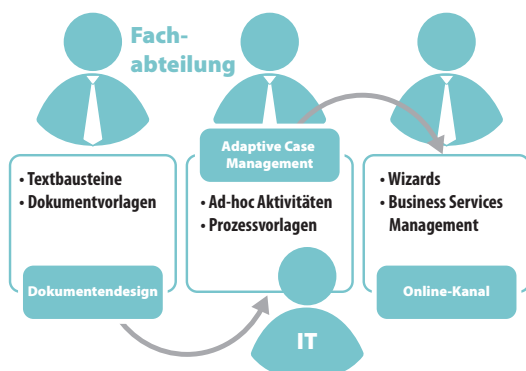
## ■ Intelligentes Geschäftsdokumentendesign

Intelligente Dokumentendesignkonzepte von Papyrus ermöglichen das modulare, kanalunabhängige Dokumentendesign mit kanalspezifischen Dokumentenlayouts und Varianten für verschiedene Ausgabekanäle. Durchdachte Dokumenten- und Layout-Funktionalitäten erfüllen alle Anforderungen des digitalen Zeitalters und decken mit einer einzigen Definition das Dokumentendesign - vom traditionellen Druck bis hin zum modernen eDelivery - ab. Zeitintensives, kanalspezifisches Design und komplizierte FreigabeprozEDUREN je Ausgabekanal sind somit hinfällig.



## ■ Ermächtigung des Fachbereichs verbessert Geschäftsergebnisse

Die Papyrus Plattform ist zur Ermächtigung von Fachwendern und Wissensarbeitern entwickelt worden. Kundenserviceprozesse, Kommunikation und Dokumente werden mittels des zentralen Papyrus WebRepository optimiert, das alle Elemente einer Geschäftsanwendung in einem Change Management-Konzept konsolidiert, und Anwendungen sowie etwaige Änderungen an eine beliebige Anzahl von Produktions- und Portalserver bzw. alle PCs und mobile Geräte verteilt.



## Papyrus-Funktionalitäten für Fachanwender:

**Wizard Designer:** Visuelle Erzeugung von prozessgesteuerten Wizard-Formularen anhand von Fragenkatalogen und Validierungsregeln

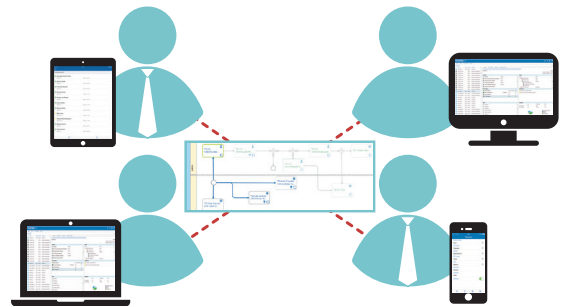
**Prozessdesigner:** Einsatz des User Trained Agent (UTA) für "Design by doing" (Prozess- und Mustererkennung)

**Regeln:** Definition von Regeln mittels natürlicher Sprache (Natural Language Rule (NLR) Editor)

**Dokumentdesigner:** WYSIWYG Erzeugung personalisierter Dokumentenvorlagen mit Korrespondenz Framework Solution

**Capture Designer:** Leistungsstarke Definition der Inhaltsextraktion von eingehenden Nachrichten und Dokumenten

## ■ Unternehmensweite Zusammenarbeit

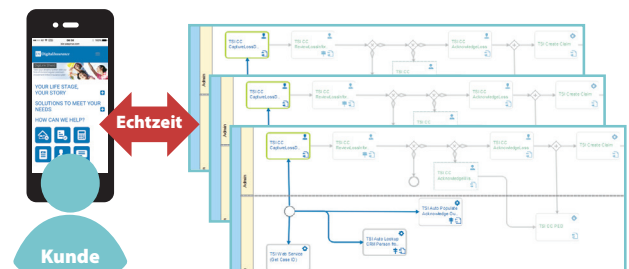


## ■ Einfache und nahtlose Integration mit bestehenden Back-End-Anwendungen

Papyrus wird als eine zusätzliche Kommunikationsschicht über bestehende Geschäftsanwendungen installiert und integriert sich auf einfache Art und Weise in existierende Systeme, wie z.B. Front-Office und Back-Office -Verwaltungsanwendungen, ERP, Schadenmanagement, Rechnungslegung, CRM und Archivierung.

Papyrus unterstützt die serviceorientierte Architektur (SOA) durch Adapter (Datei- und Message-basiert) und native Datenbankschnittstellen (ODBC) ohne Kodierung von API-Schnittstellen und unabhängig von Software-Herstellern, Betriebssystemen und Compilern.

## ■ Der Brückenschlag: Front-Office und Back-Office - Zusammenarbeit in Echtzeit

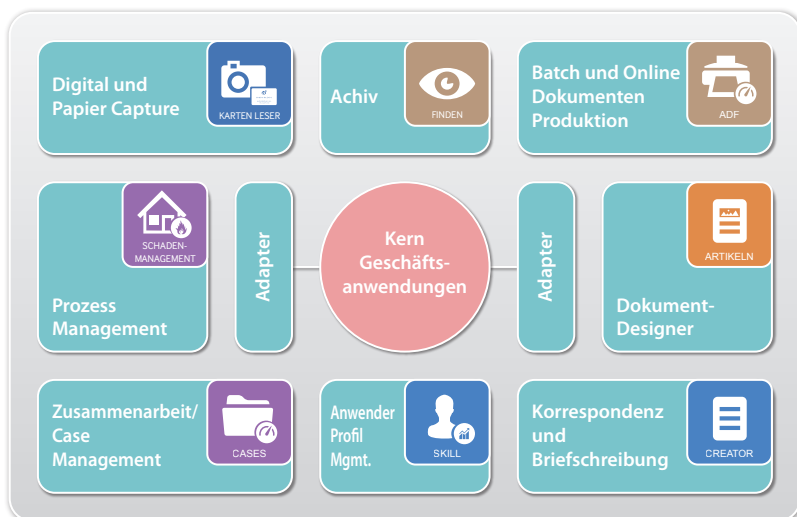


## ■ "On-Premise" oder in der Cloud

Die Papyrus Plattform ist vollständig Cloud-fähig. Technologisch ausgereift und installiert als flexible Peer-to-Peer Knotenarchitektur, ist sie frei skalierbar, verbindet Betriebssysteme, Anwendungen und Benutzer und verbessert signifikant die Arbeitsplatzkommunikation und Produktivität.

# Fördern Sie die **Innovation**

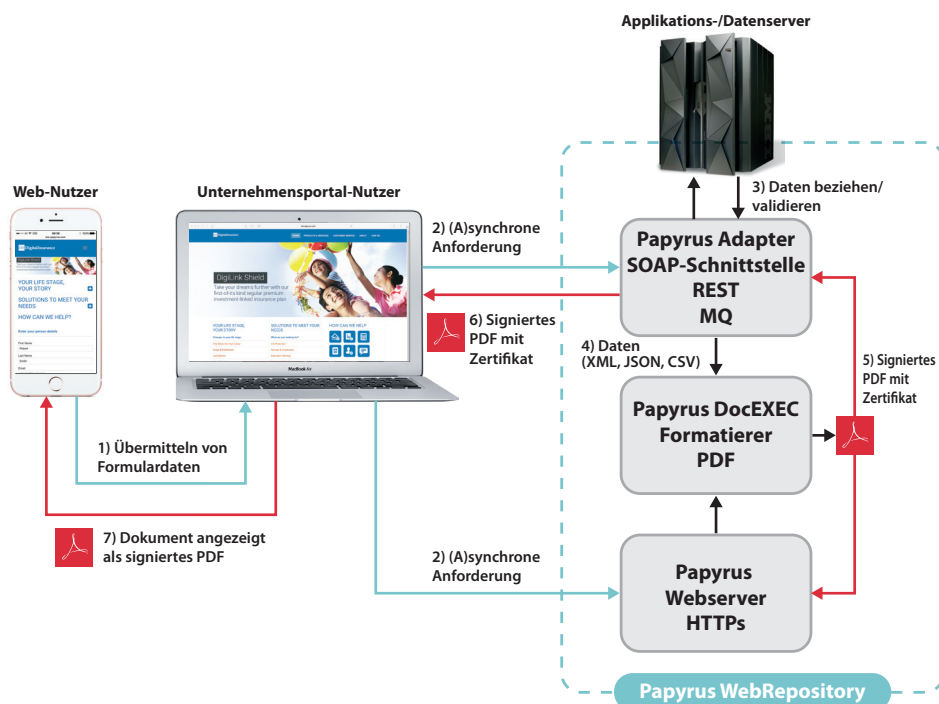
Papyrus ist eine modell- und prozessgesteuerte, auf Produktivität ausgerichtete Kommunikationsplattform für rasche Entwicklung der nächsten Generation von kundenorientierten Geschäftsanwendungen. Das System ermöglicht Unternehmen, die Kundenkommunikation und vollständig integrierte Prozesse flexibel zu erstellen und über Systeme, Anwendungen und Abteilungen hinweg zu verwalten, um den dynamischen Wandel proaktiv zu unterstützen und hohe Servicequalität zu bieten. Das System fördert Wachstum und Innovation und wird von Unternehmen in ihrer Transformation zu adaptiven und reaktionsfähigen Organisationen eingesetzt.



Papyrus Kommunikation und Prozess Plattform

## Umdenken der "Customer Journey"

Die Papyrus Plattform ermöglicht Organisationen eine nahtlose, vernetzte Erfahrung über Geräte, Kanäle und Zeit hinweg mit einer 360° Sicht auf den Kunden und konsistenter ein- und ausgehender Kommunikation via WebPortal, E-Mail, Mobile, Social, Chat, Telefon, Fax und Druck.



*Kunden, die **mehr verlangen**, geben sich nicht mit weniger zufrieden.*

## 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  
Heerdt 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)