

# TECHNOLOGY INNOVATION

<OMNI CANAL>

## Plataforma Papyrus Omni Canal

Tecnología garantizada con  
una Solución Frameworks de  
implementación y configuración  
rápida para correspondencia.

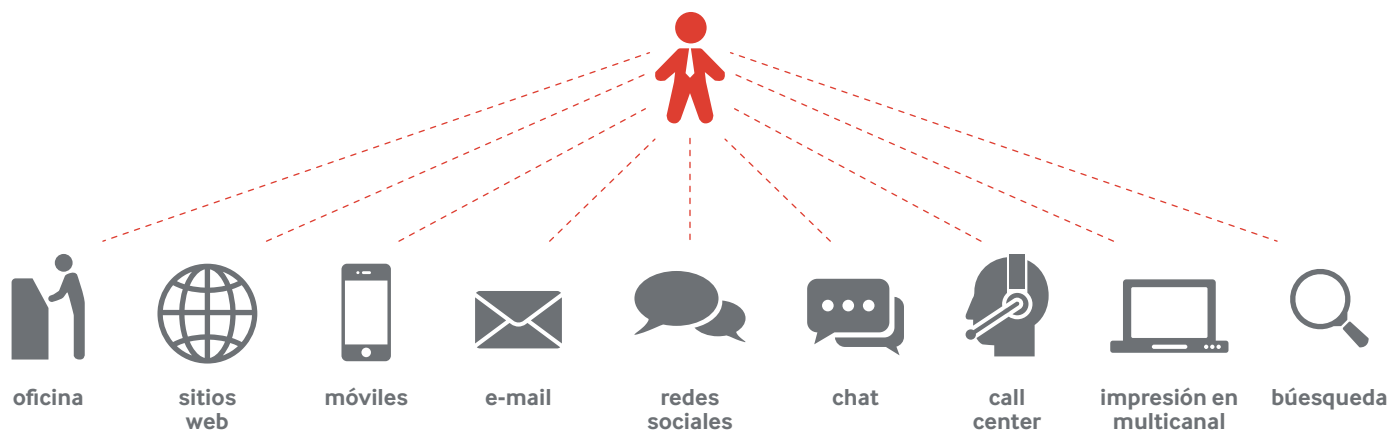
### TEMAS

- ▶ **Negocio digital & tradicional:** soportado en una sola plataforma
- ▶ **Canal Online:** usuarios web y móviles totalmente integrados con el back office
- ▶ **SOA:** facilita la integración con las aplicaciones backend existentes (mainframe)
- ▶ **Canales:** todos los canales de comunicación de entrada y salida
- ▶ **En tiempo real:** comunicación interactiva de doble sentido
- ▶ **Convergente:** las interacciones comienzan en una división y acaban en otra

# Plataforma Papyrus

## Omni Canal

Solución para entornos actuales de comunicación de negocio



### ■ Transparencia en los negocios digitales y tradicionales

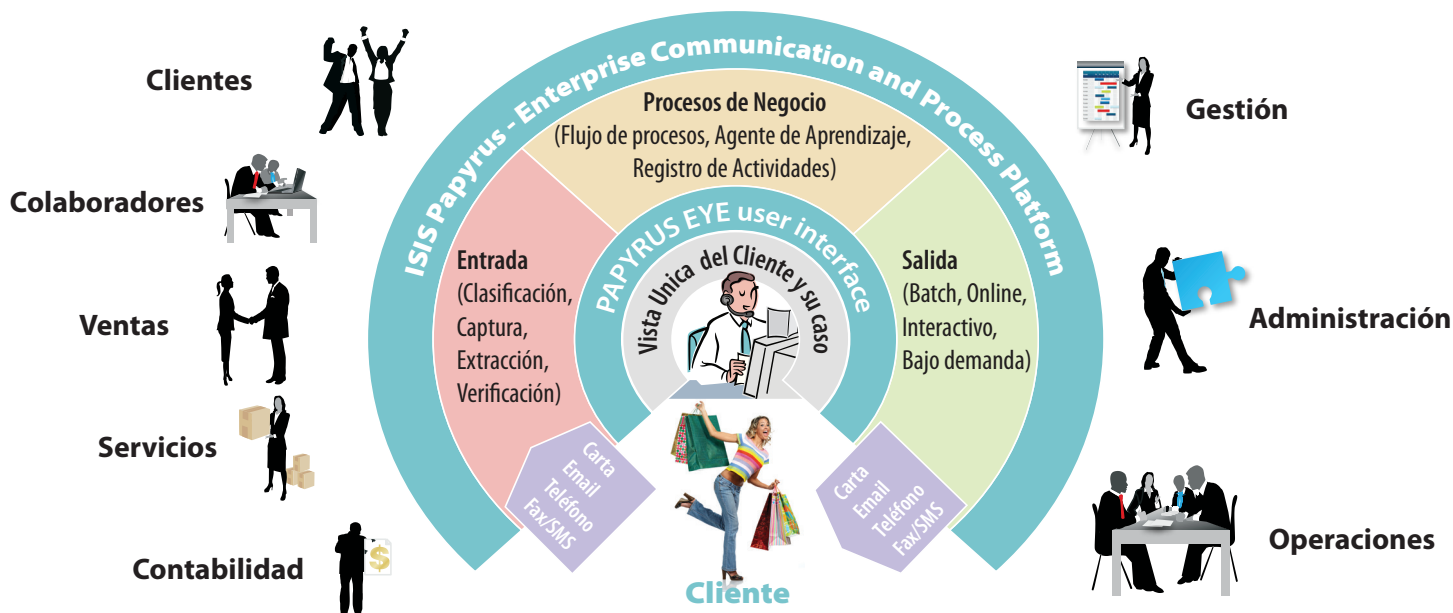
Una sola plataforma mejora la efectividad, aumenta las interacciones con clientes, optimiza los procesos y los costes operativos, integrando los canales tradicionales con canales web y móviles para cumplir el compromiso con clientes digitales y tradicionales.

La inversión en CCM (Customer Communications Management) tradicional puede ser aprovechada con interacciones con sus clientes en cada punto de contacto. Las comunicaciones pueden integrarse de modo que los canales sean intercambiables. Las interacciones pueden comenzar en un departamento y terminar en otro.

El estado y proceso de los eventos con Papyrus aporta monitorización e informes de toda la actividad en todos los canales, incluyendo carga de trabajo, calidad y consecución de objetivos.

### ■ Una única vista de toda la actividad del cliente

La plataforma Papyrus integra todos los canales de comunicación de entrada y salida, y ofrece una única vista de 360 grados de toda la experiencia del cliente, tanto para canales online como offline. Los clientes pueden buscar y comprar online & offline. Los call centers y los empleados de back office pueden aprovechar la información de casos para las respuestas y construir relaciones duraderas y rentables con los clientes.

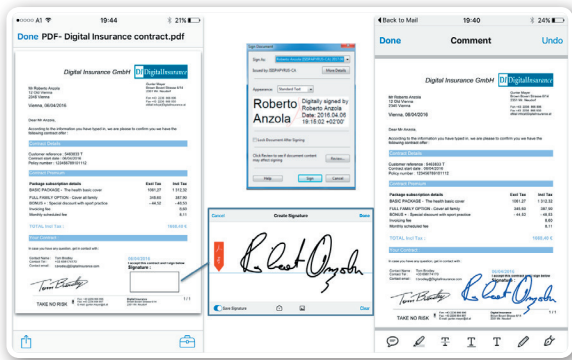


## Mejora del compromiso con el cliente y sus puntos de contacto

Tanto si contrata de forma tradicional en papel u online vía chat, SMS, e-mail, redes sociales, dispositivos móviles o web, Papyrus soporta relaciones de doble sentido - personalizadas en tiempo real. En la misma plataforma, pueden integrarse información actualizada, presupuestos, condiciones contractuales de gestión de reclamaciones. Las potentes apps móviles y las capacidades web del canal online aportan un acceso seguro a los contratos o detalles de las pólizas y ofrecen citas fáciles y rápidas con pocos clics. La compra se puede terminar online o en la oficina, según la preferencia corporativa o del cliente.

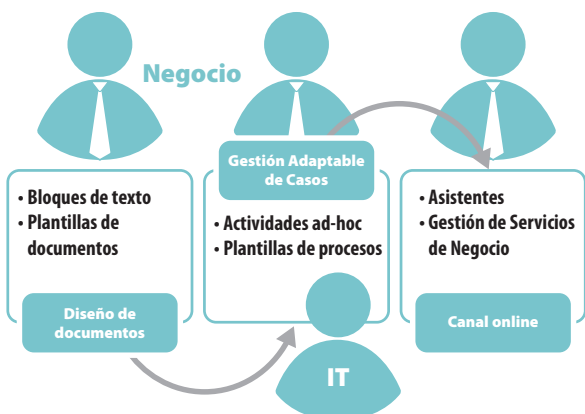
## Diseño inteligente de documentos

El concepto Diseño Inteligente de Documentos de Papyrus permite un desarrollo modular, que prepara el documento y sus variantes para los distintos canales de entrega. La sofisticación y capacidades del diseño del documento cumplen los requerimientos del negocio digital desde la impresión tradicional al envío electrónico con una simple definición - y así se evitan esfuerzos individuales que penalizan mucho los tiempos y complicados procedimientos sign-off para cada canal de envío.



## Empoderamiento del negocio

La Plataforma Papyrus fue diseñada para empoderar a los usuarios y concedores del negocio para crear y mejorar los procesos, las comunicaciones y los documentos del servicio a clientes. Esto se ha logrado con Papyrus WebRepository, que consolida todos los elementos de una aplicación de negocio bajo el concepto de gestión de cambios, desplegando automáticamente las aplicaciones independientemente del número de servidores de producción y portales - así como para los usuarios de PC y dispositivos móviles.



## Capacidades de Papyrus para los usuarios de negocio:

**Asistente de Diseño:** herramienta visual de creación guiada de formularios con reglas de validación

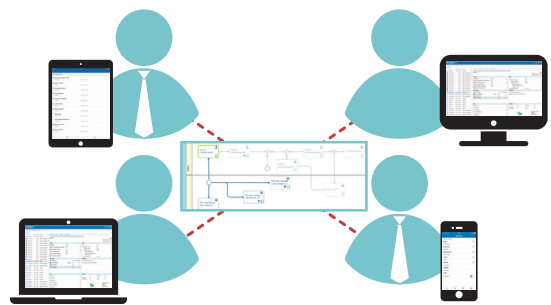
**Diseño de Procesos:** User Trained Agent (UTA) que permite diseño con desarrollo (herramientas para seguir procesos y patrones)

**Reglas:** definir reglas con el editor Natural Language Rule (NLR)

**Diseño de Documentos:** creación de plantillas personalizadas de documentos WYSIWYG con la Solución Correspondence Framework

**Diseño para Captura:** aprovechar los contenidos, extrayendo definiciones de mensajes y documentos de entrada

## Colaboración Corporativa

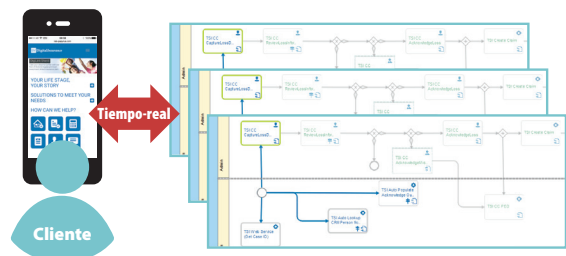


## Integración sencilla y transparente con aplicaciones backend

Papyrus se instala como una capa sobre las aplicaciones de negocio y facilita la integración con los sistemas existentes, como aplicaciones administrativas front office y back office, ERP, reclamaciones, facturas, CRM y archivo.

Papyrus soporta una arquitectura orientada a servicios (SOA) al ofrecer Adaptadores (ficheros y mensajes) e interfaces DB nativos (ODBC), evitando interfaces que necesiten codificación y la dependencia de terceros, sistemas operativos y/o compiladores.

## Brecha Digital – Colaboración front office y back-office en tiempo real

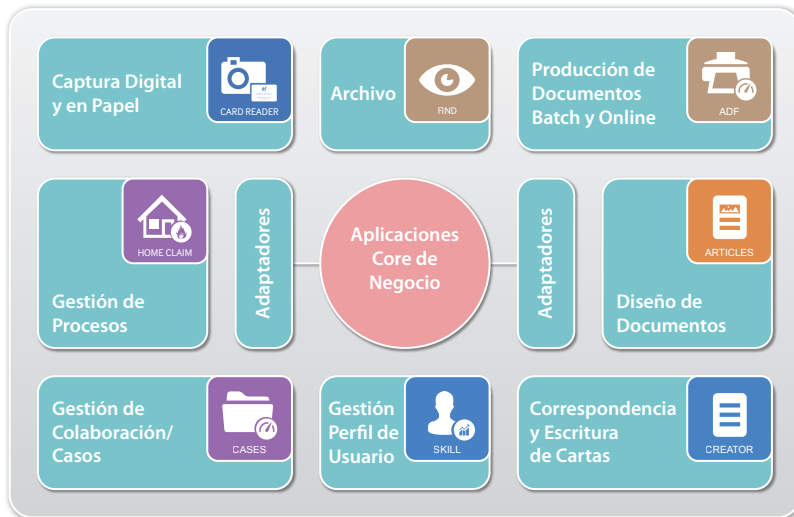


## Lista para ser instalada localmente y en la nube

Papyrus es una avanzada plataforma lista para instalarse en la nube. La potente arquitectura de nodos peer-to-peer es totalmente escalable en un entorno distribuido, conectando todos los sistemas operativos, aplicaciones y usuarios, y mejorando sobre todo las comunicaciones y productividad.

# Facilitar la **Innovación** y el Cambio

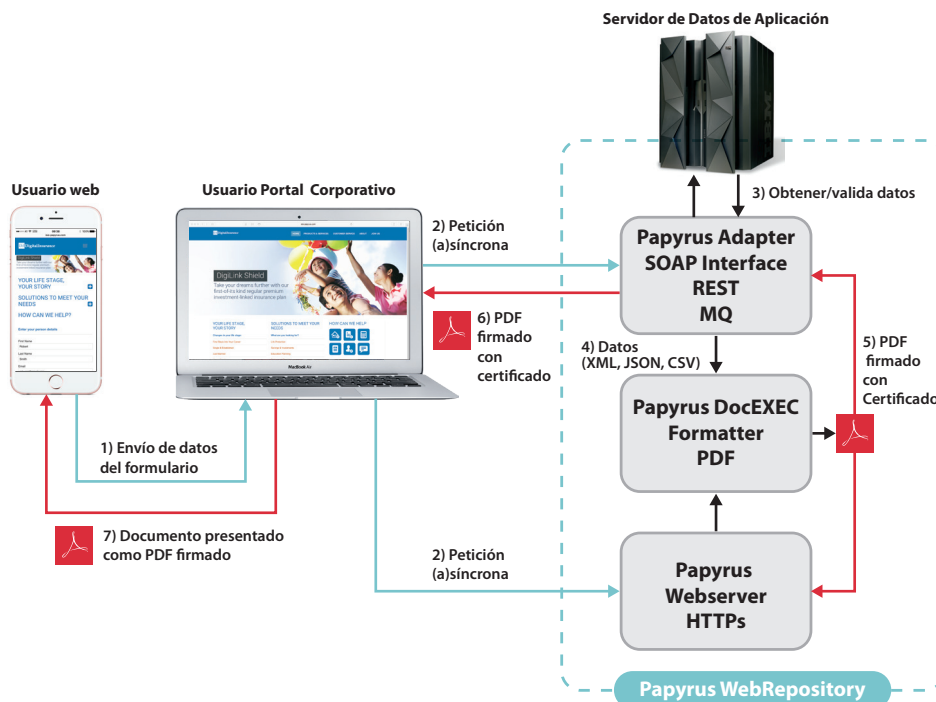
Papyrus es una plataforma de modelos y procesos de comunicaciones para alta productividad, diseñada para un rápido desarrollo de aplicaciones enfocadas a clientes. El sistema ha sido desarrollado para permitir al negocio crear y gestionar de forma flexible procesos totalmente integrados y comunicaciones con clientes en todos los sistemas, aplicaciones y departamentos, ajustar rápidamente los cambios y ofrecer una alta calidad de servicio. Facilita los cambios, el crecimiento, la innovación. Las compañías la usan para transformar sus procesos adaptativos y responsive.



Plataforma Papyrus de Comunicación y Procesos

# Redefinir en la **Experiencia con el Cliente**

La Plataforma Papyrus aporta a las compañías una experiencia transparente, conectada a todos los dispositivos y canales, una vista de 360° del cliente, con mensajes de entrada y salida en WebPortal, email, dispositivos móviles, redes sociales, chats, teléfono, fax e impresión.



Los clientes **demandan más** y no se conforman con menos.

## Oficinas ISIS Papyrus

### Austria (Oficina Central)

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

### Estados Unidos

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

### Asia-Pacífico

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

### España

ISIS Thot SL.  
Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid  
T: +34-91-307-78-41

### Gran Bretaña

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

### Alemania

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

### Países Bajos

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

### Nordics

ISIS Papyrus Nordics ApS  
Science Park Scion DTU  
Diplomvej 381  
2800 Lyngby, Denmark  
T: +45-8827-6170

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