

PAPYRUS SOFTWARE



DIGITAL BUSINESS TRANSFORMATION



OMNI-CHANNEL
EXPERIENCE



MACHINE
LEARNING



BUSINESS CASE
MANAGEMENT



INBOUND MAIL
AUTOMATION

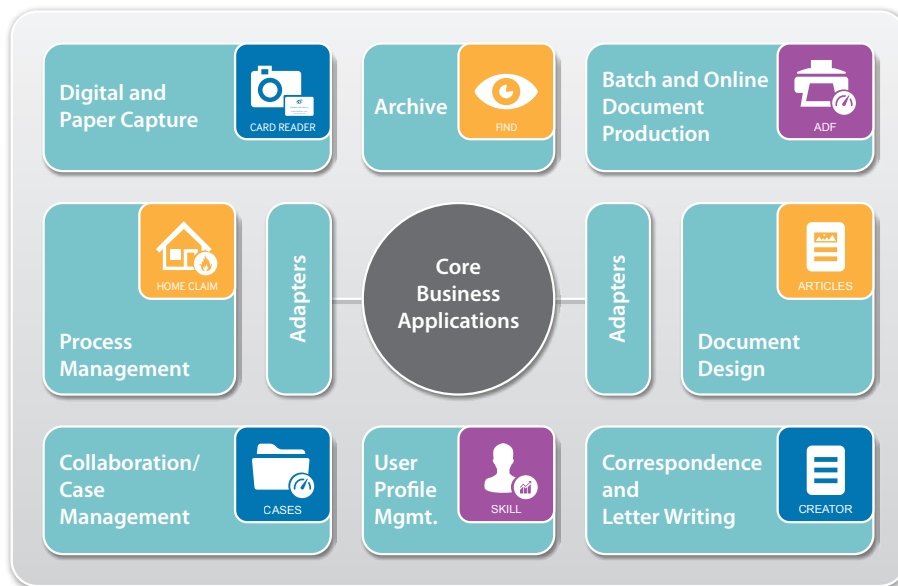


BUSINESS DOC
DESIGN & DELIVERY

Una nuova generazione di Software: Papyrus Digital Platform

Il Software Papyrus abilita le applicazioni di business alla trasformazione digitale, al miglioramento operativo ed al customer engagement secondo un modello Omni-Channel.

Dalle banche ed assicurazioni alle società di telecomunicazioni e di pubblici servizi, alla pubblica amministrazione ed alle società di fornitura di servizi, la tecnologia Papyrus supporta da più di 30 anni le funzioni tecniche ed organizzative delle aziende, per rendere più efficiente l'integrazione, l'interazione e l'innovazione tra diversi uffici, funzioni aziendali ed aree geografiche assicurando dei risultati concreti nel mondo reale.

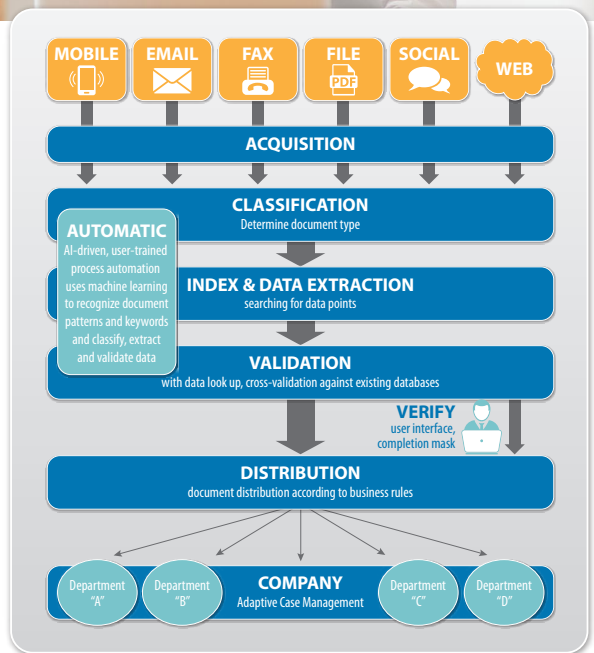


Basandosi su un unico codice sorgente che integra l'intero ciclo di vita di Contenuto/Processo e Customer Communication, la piattaforma realizza un ambiente di lavoro collaborativo con un unico WebRepository centralizzato, che fornisce controllo, amministrazione e gestione per utenti, applicazioni e device distribuiti.



Automazione della posta in entrata: **Papyrus Capture**

- Lavorazione uniforme di tutti i canali di comunicazione in entrata (**inbound channels**) come scanner, file, email, PDF, fax, web, MS Office, applicativi mobili.
- Processo di classificazione con autoapprendimento – il sistema apprende e si forma dall'operatività dell'utente
- Processo di estrazione dati intelligente – con il riconoscimento dei pattern e **l'Intelligenza Artificiale (AI)**
- Validazione guidata dalle regole di Business
- Supporta **più di 100 lingue**
- Ambiente collaborativo integrato e adaptive case management
- Un'unica definizione per web, mobile e desktop
- Integrazione con SharePoint, SAP, MS Exchange e tutti i database più comuni



Dalla stampa al digitale: **Papyrus Business Correspondence**

Papyrus unifica la composizione del documento tra stampa/PDF e HTML. Una soluzione basata su una singola piattaforma permette di disegnare un modello per tutti i documenti di business (elaborazione batch di alti volumi, online e interattivi). Il Change e Release Management di Papyrus permette ad IT ed utenti di business di collaborare in modo semplice ed efficiente. Il coinvolgimento dell'IT può quindi essere circoscritto agli aspetti più tecnici ed alle attività più complesse.

Attraverso l'empowerment del Business e l'adozione dell'approccio olistico definito come **"One Platform Approach"**, i nostri clienti hanno potuto adottare nuovi standard di comunicazione con i propri clienti, migliorando notevolmente la Customer Experience. La produzione giornaliera di comunicazioni è 20 volte superiore rispetto al passato con un risparmio di tempo del 50%, aumentando nel contempo l'efficienza e l'agilità operativa degli utenti business che sono ora in grado di gestire in autonomia fino al 95% delle comunicazioni aziendali complessive.

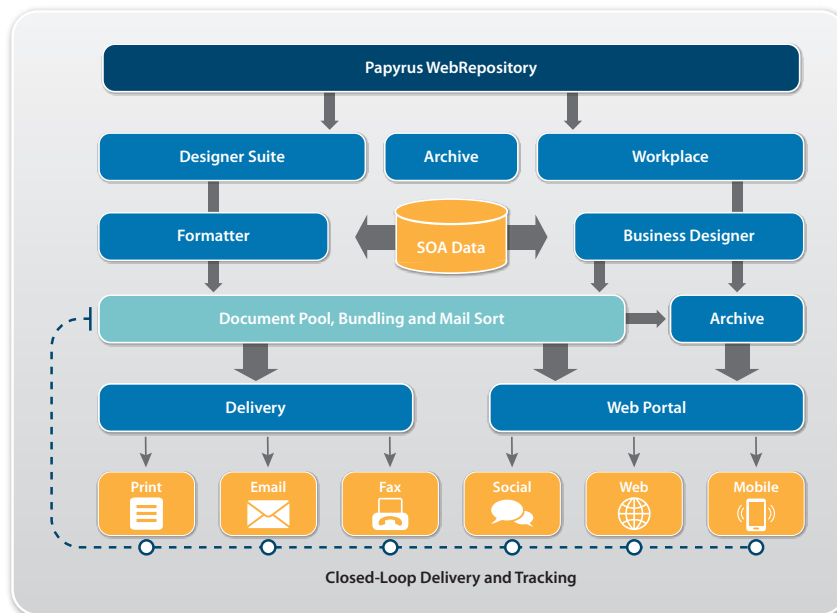


Output Management: Papyrus Automated Document Factory

Automazione dell'end-to-end dell'output fisico e digitale ed analisi dei ritorni.

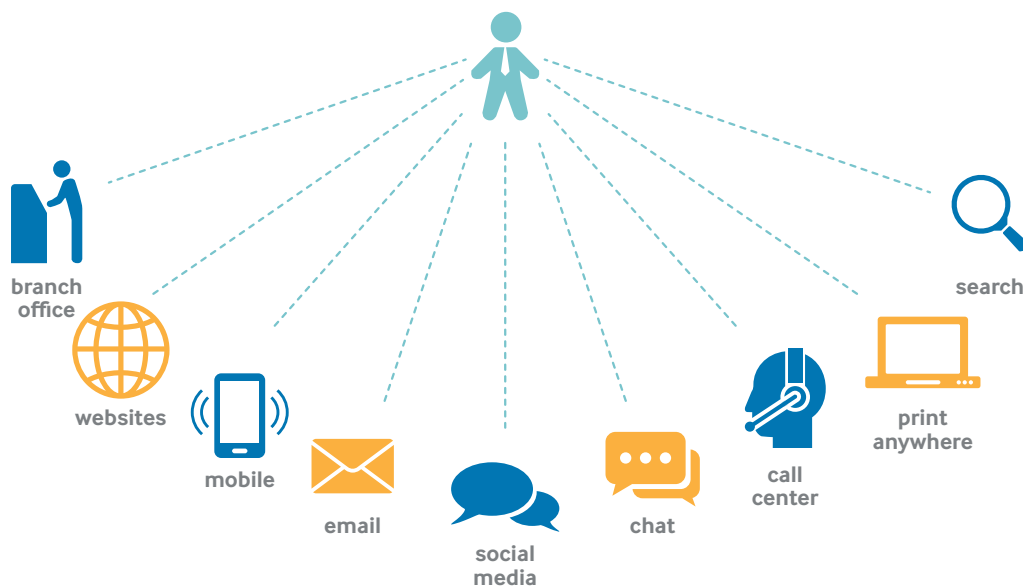
Caratteristiche uniche:

- Gestione centralizzata completa del ciclo di vita della comunicazione, per la consegna fisica e digitale
- Disponibile su **tutte le piattaforme e canali**, completamente indipendente da prerequisiti hardware o S.O.
- Tutti i documenti e tutti i lavori possono essere gestiti, tracciati, registrati e monitorati trasparentemente dalla ricezione dei dati al momento dell'elaborazione, della stampa e della postalizzazione multicanale e digitale, fino all'archiviazione
- **Analisi dati, tracking e reportistica** integrati su tutti i canali di consegna – monitoraggio delle email ed analisi dei riscontri sulle aperture, sui ritorni e sui click
- Raccolta centralizzata di tutti i tipi di documenti per la selezione, la sistemazione e l'unione delle pagine, per comporre la comunicazione in funzione del canale, al momento della consegna
- Al momento della gestione dell'output, ogni pagina può essere arricchita con informazioni aggiuntive, come codici a barre, numerazione di pagine, messaggi che si adattano allo spazio bianco disponibile o con una filigrana come ad es. la parola COPIA



Customer Omni-Channel Experience: Papyrus Platform Solution

I clienti utilizzano in media tre o più canali per contattare le aziende. Questo livello di engagement richiede un nuovo modello di business in grado di evolversi verso una comunicazione omnicanale sempre connessa. Papyrus offre un **Engagement Omnicanale** con integrazione del back-office in tempo reale per **rafforzare la Customer Experience** e semplificare le operations. La consistenza del messaggio è garantita durante tutto il Customer Journey con un processo di comunicazione end-to-end integrato e coerente.



La soluzione Papyrus offre un approccio ove le comunicazioni in ingresso si integrano con le comunicazioni in uscita e la customer experience è omnicanale, e coerente su molteplici punti di contatto. Il Business digitale e tradizionale è eseguito all'interno di un'**unica piattaforma**. I clienti possono iniziare una transazione su un canale e completarla su di un altro, senza barriere, e perdite di consistenza o livello di servizio. Le più grandi aziende multinazionali la utilizzano per raggiungere la flessibilità desiderata e facilitare la transizione verso il digitale. Il servizio fornito spazia su tutti i canali – dal fisico al digitale – **soddisfando tempestivamente l'esigenza di informazioni** dei clienti in qualunque momento, su qualunque dispositivo ed in qualunque luogo.

Un'evoluzione è iniziata: **Papyrus WebArchive**

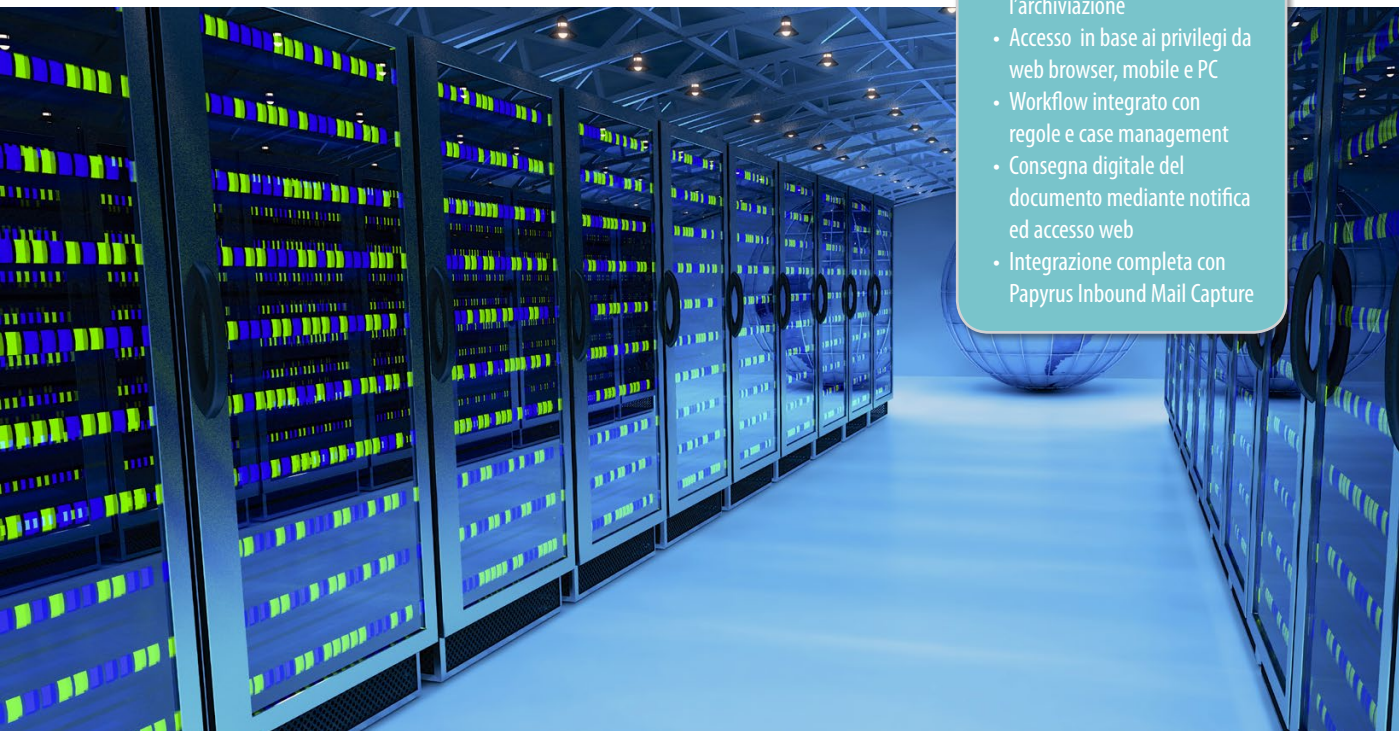
Oggi tutte le aziende sono condizionate dall'utilizzo e dalla condivisione di una grande quantità d'informazioni – offerte, contratti, presentazioni, fatture, ordini, questionari, report, corrispondenza quotidiana, email, chat, video, chiamate e altro – la maggior parte delle quali sono disponibili sia digitalmente che su carta. **L'ottimizzazione dei processi** legati ai contenuti dell'azienda rappresenta un passo molto importante per la riduzione dei costi e la razionalizzazione dei processi operativi. La nuova normativa sulla privacy (GDPR) e tante altre sfide quotidiane legate al recupero, l'aggiornamento e la condivisione di informazioni, possono rappresentare un vero e proprio rischio per la sicurezza dell'azienda.

Papyrus Software fornisce una soluzione di **archiviazione a breve, medio e lungo termine, potente e scalabile**, basata su una piattaforma sicura e robusta, completamente integrata con il ciclo di vita del documento. L'accesso da parte dello staff interno così come l'accesso sicuro online via web da parte dei clienti e partner può avvenire da browser o su dispositivi mobili, ed è fornito per qualunque contenuto, compreso il "Case" che raggruppa tutta la corrispondenza ricevuta ed inviata, oltre che le registrazioni delle conversazioni.

Papyrus WebArchive

Principali benefici:

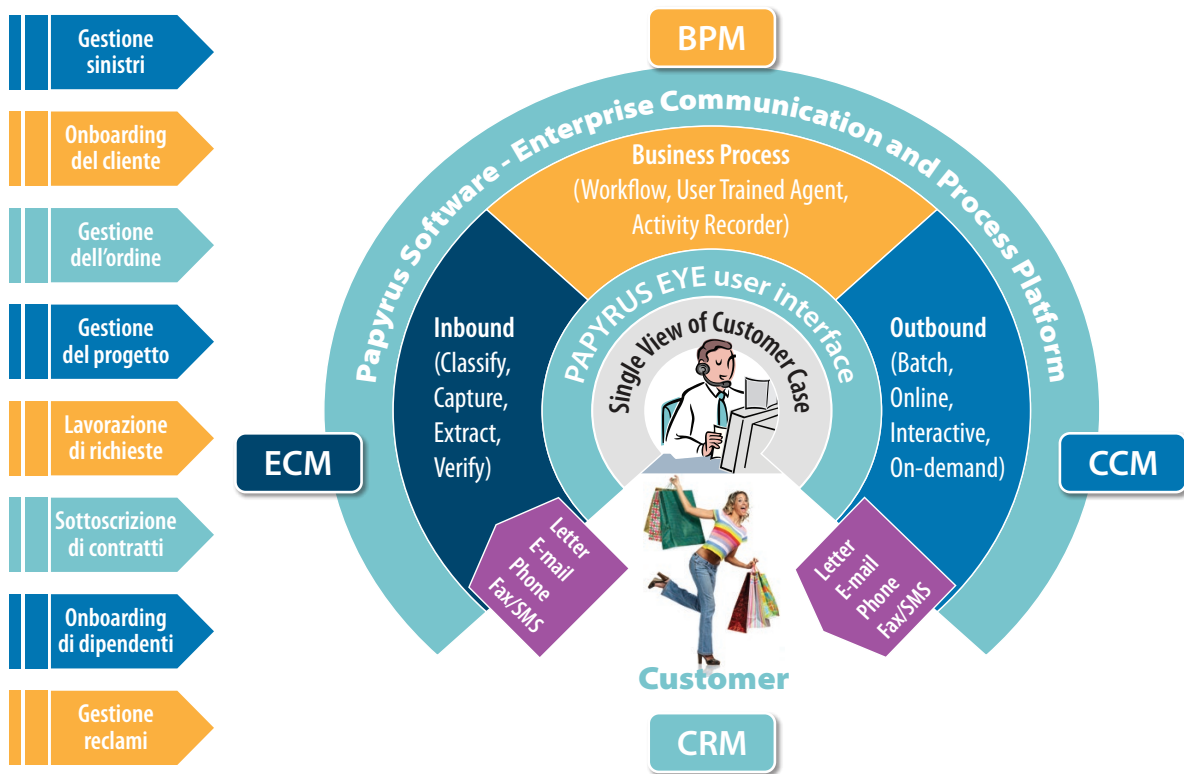
- Archivia l'intero ciclo di vita di tutti gli oggetti presenti nel sistema
- Caricamento automatico e scansione diretta per l'archiviazione
- Accesso in base ai privilegi da web browser, mobile e PC
- Workflow integrato con regole e case management
- Consegna digitale del documento mediante notifica ed accesso web
- Integrazione completa con Papyrus Inbound Mail Capture



Una visione unica di tutte le attività del cliente: Enterprise Communication e Process Platform

Il focus è sulla Trasformazione Digitale, la Customer Experience (CX) e l'Empowerment del Business, con una visione del cliente a 360° - per abilitare le aziende ad interagire con i propri clienti e partner nella modalità "one company – one voice" e fornire una **customer experience perfetta su ogni dispositivo e canale, in ogni momento.**

Questo sistema colma il divario tra le attività rivolte al cliente ed il back-end, sostenendo i processi che influiscono sulla CX e sulla User Experience (UX), attraverso una comunicazione unificata e favorendo la collaborazione con l'Adaptive Case Management. Le aziende possono **coinvolgere i clienti in modo efficace** attraverso una comunicazione bidirezionale, personalizzata e in tempo reale - online con chat, SMS, email, social, mobile, web o nel formato cartaceo tradizionale - realizzando un customer journey senza interruzioni.



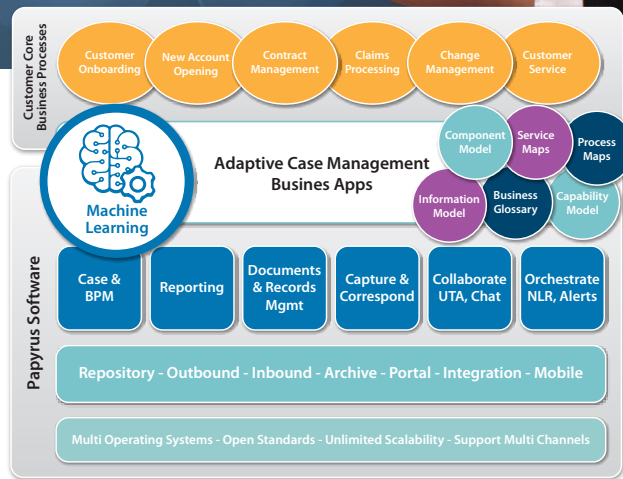


Un nuovo modo di lavorare: Papyrus Adaptive Case Management

L'Adaptive Case Management colloca le persone al centro del processo e permette loro di intervenire e valorizzare le proprie competenze per adattarsi alla situazione reale, **creando esattamente ciò che serve nel momento giusto** – per ottenere i migliori risultati possibili.

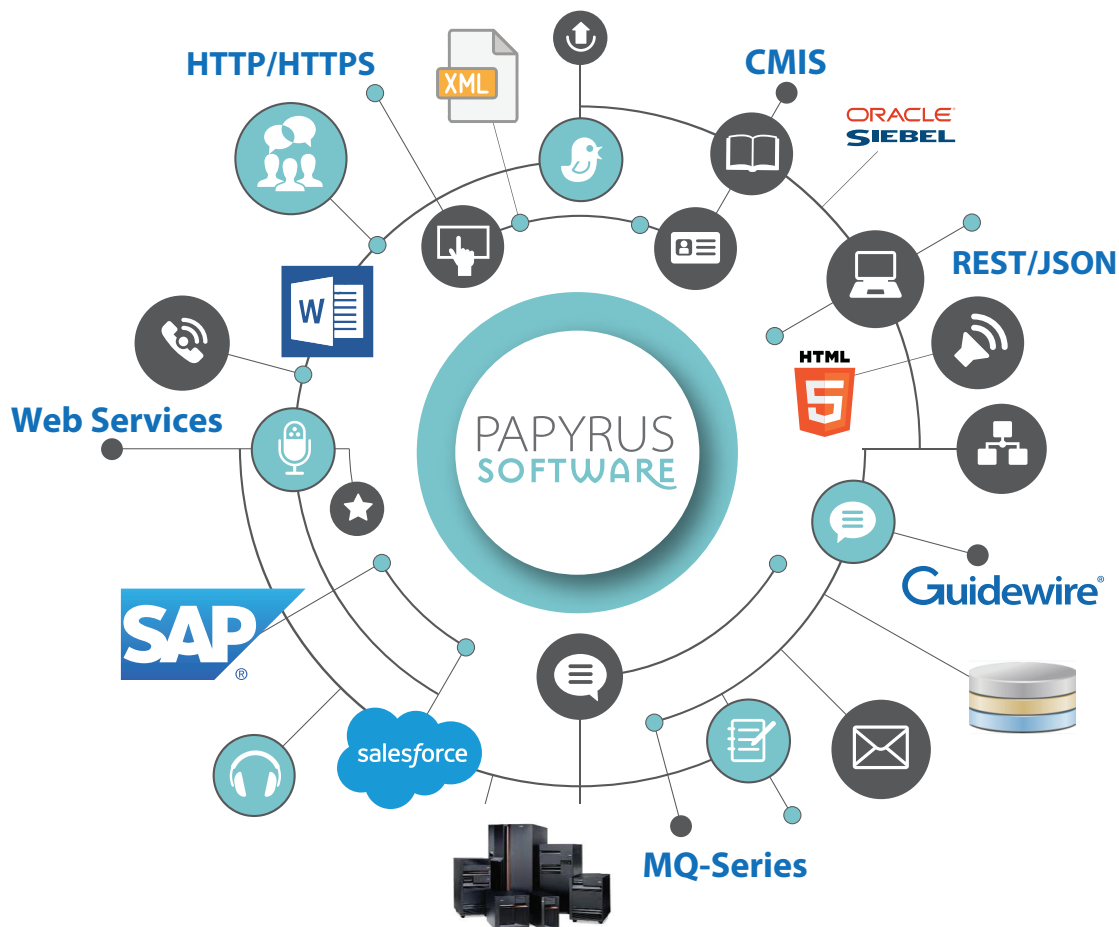
La differenza sostanziale tra l'ACM ed il BPM tradizionale è costituita dal DOVE e COME gli utenti possono agire su dati e contenuti per raggiungere il loro obiettivo di business. Con l'ACM, gli utenti di business possono **CREARE mentre ESEGUONO**.

Use Cases/Value Stream: Campagne di marketing, Onboarding, gestione dei sinistri, gestione dei reclami, lavorazione di richieste, ticketing/incident management, Purchase to Pay, Project Management, gestione dei contratti.



Integrazione semplificata: Papyrus SOA Adapter configurabili

L'integrazione dei canali di comunicazione in entrata e in uscita, dei database esistenti e delle applicazioni aziendali viene eseguita **senza codifica**, ma tramite un insieme di type-manager configurabili basati su SOA e Adapters basati su messaggi e file, che coprono una vasta gamma di protocolli ed interfacce di sistema.



Un cambio di paradigma: Papyrus Converse

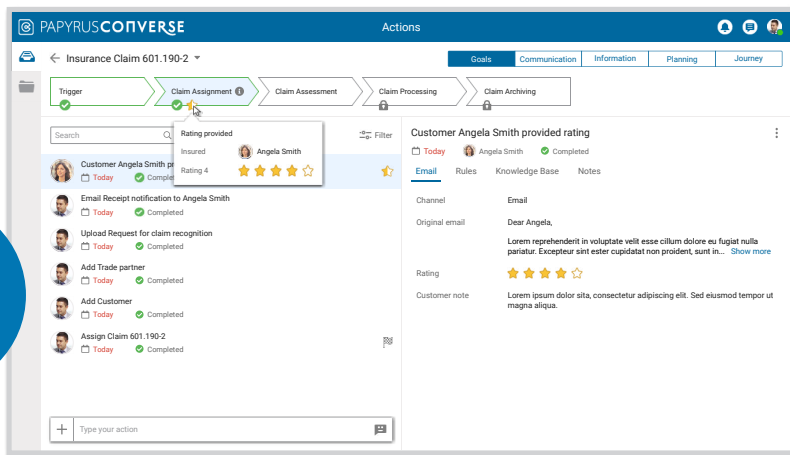
È essenziale cambiare l'approccio progettuale e potenziare il business, consentendo al sistema di adattarsi piuttosto che d'imporsi.

Le organizzazioni hanno tante esigenze progettuali irrealizzate in ambito digitale. L'IT non ha sufficienti risorse ed i servizi professionali sono molto costosi. Il tempo richiesto per le implementazioni di grandi dimensioni spesso porta a una carenza di personale IT ed impedisce la modernizzazione. Le aziende hanno bisogno di un nuovo approccio innovativo che consenta ai dipartimenti di modellare i "flussi di valore" con processi e regole dettagliati.

Con Papyrus Converse, le soluzioni possono essere realizzate in una **frazione del tempo e dei costi** da personale anche senza competenze di programmazione. Questo approccio offre una prospettiva completamente nuova su come vengono implementati i "Value Streams" e la loro integrazione con le esigenze di dati esistenti. Papyrus Converse utilizza un nuovo metodo per definire, pianificare ed eseguire "Value Streams" controllati e descritti all'interno dell'architettura aziendale in base al linguaggio di business. Le regole aziendali sono fondamentali per indirizzare l'impegno degli utenti verso gli obiettivi e **ridurre i rischi garantendo la conformità**.

Papyrus Converse sfrutta le **premiere funzionalità della piattaforma digitale Papyrus** e rende più veloce l'esecuzione delle tue idee. Ti fa fare un salto in avanti quando costruisci qualsiasi nuova soluzione per un 'value stream' a supporto del tuo business.

Compliance
Conformità
Adattabilità
Trasparenza



Value Stream: **Gestione del Sinistro**

Presenza in carico

Verifica del sinistro

Calcolo delle spettanze

Liquidazione

Notifica di Chiusura

Nuova sede direzionale: Papyrus Software Park - Vienna, Austria



Papyrus Software: **More than a Company**

Sedi nel mondo:

3 Business Solutions e Centri di supporto: Vienna, Dallas, Singapore

4 Centri di sviluppo Software: Austria, Italia, Germania Spagna

16 uffici commerciali in **3** continenti

Papyrus Academy

Numerose pubblicazioni scientifiche

Organizzazione a supporto dei clienti per progetti di successo

Più di **2.800** aziende clienti nel mondo

ISIS PAPYRUS
www.isis-papyrus.com