

Papyrus Online-Kanal Anwendungen



Erfinden Sie die Kundenbindung neu und ermöglichen Sie das nahtlose Echtzeit-Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg

INHALT

- ▶ Fachbereichgesteuerte Online-Kanal Anwendungen
- ▶ Omni-Kanal Kommunikation über sämtliche Kundenkontaktpunkte
- ▶ Elektronische Registrierung und Online-Bestellungen
- ▶ Kunden Self-Service, Live-Chat und Benachrichtigungen
- ▶ Optimierte für Mobile und Tablet, sowie Desktop/Laptop
- ▶ Direktlink zum Back-Office mit sofortiger Verarbeitung und personalisierter Antwort in Echtzeit
- ▶ Multikanal-Versand von e-Dokumenten, Formularen und Auftragsbestätigungen
- ▶ Adaptive Case Management für kollaborative Arbeit im Back-Office

Digitalisierung der Kunden-Kommunikation

Heute muss Geschäftskommunikation mehr bieten als nur personalisiert, multimedial oder reaktionsfähig zu sein. Was Kunden heute von Unternehmen erwarten - während sie nahtlos zwischen Kanälen wechseln - ist, dass die Unternehmen ihre Bedürfnisse und den spezifischen Kontext verstehen und die richtigen Inhalte und Services wann und wo es erforderlich ist über alle Kanäle hinweg in Echtzeit bereitstellen.



Reaktionsfähiges „Mobile First“ Design optimiert für Desktop, Mobile und Tablet

■ Digitaler Kunde ist jeder

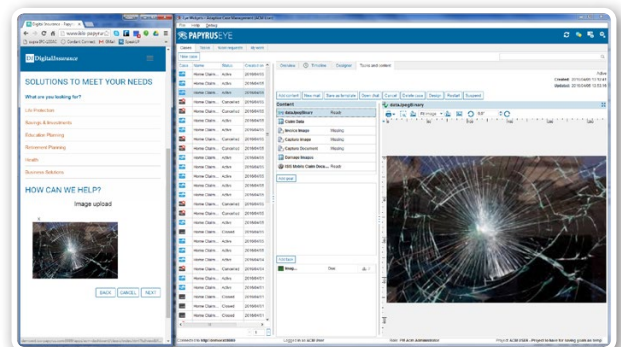
Digitale Kunden sind im Vormarsch und sie wollen, dass die Geschäftswelt Schritt hält. Während Unternehmen erst strategische Entscheidungen treffen müssen, wie sie der digitalen Transformation langfristig begegnen, ist der erste Schritt naheliegend - das bereits Vorhandene rasch einsetzen, um mit dem digitalen Kunden sofort in Kontakt zu treten.

■ Sprechen Sie Omni-Kanal?

Nutzen Sie Ihre Online-Kanal Anwendungen, um mit Kunden ins Gespräch zu kommen, während sich diese nahtlos von Gerät zu Gerät bewegen. Produkt- und Serviceanfragen, Online-Vertrieb, Kunden Self-Service, Einreichung von Schadenersatzansprüchen - alle diese Services können personalisiert und mit kontextbezogenem Inhalt in Echtzeit zur schnellen und bequemen Kundennutzung angeboten werden.

■ Schnelle Reaktionszeit durch Geschäftsprozess-orientierte Arbeitsweise

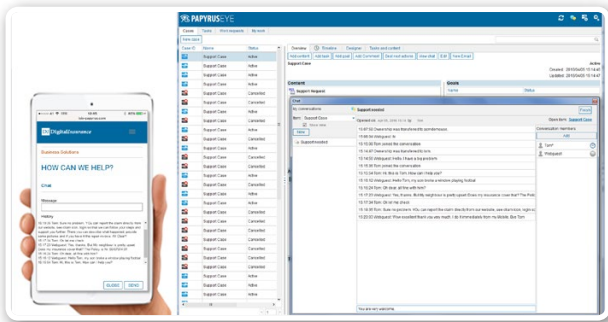
Durch die Verwendung der bestehenden Unternehmenswebsite können beliebig viele kundenzentrierte Leistungen mit vollem Zugriff auf das Papyrus WebRepository mit Kernfunktionalitäten, wie Geschäftskorrespondenz und Korrespondenz-Wizard, Case Management, Outbound und Informationserfassung - zur Verfügung gestellt werden.



Branchenübergreifende Lösung für flexible Integration mit Ihren Geschäftsanwendungen

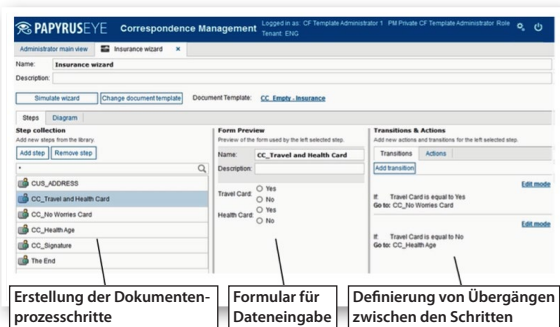
■ Bieten Sie Echtzeit-Hilfestellung

Bieten Sie Kunden die Möglichkeit, mit Ihrem Team via Live-Chat Kontakt aufzunehmen. Die gesamte Kommunikation kann automatisch erfasst und als Bestandteil des Kundenfalls im System gespeichert werden. Die Information steht Mitarbeitern zur Verfügung und kann darüber hinaus für detaillierte Auswertungen und Berichtswesen verwendet werden.



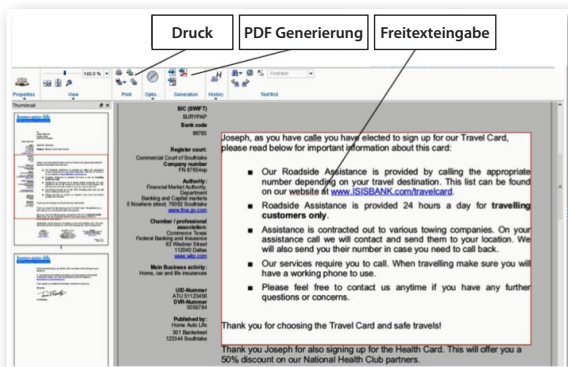
■ Übergeben Sie das Management von Online-Kanal Anwendungen dem Fachbereich

Unternehmen führen heutzutage einen neuen "Dualen Ansatz" mit prozessorientierter Arbeitsweise ein, in der sich jeder Mitarbeiter auf eigene Stärken konzentrieren kann und Kollaboration durch klar definierte Verantwortungen gefördert wird.



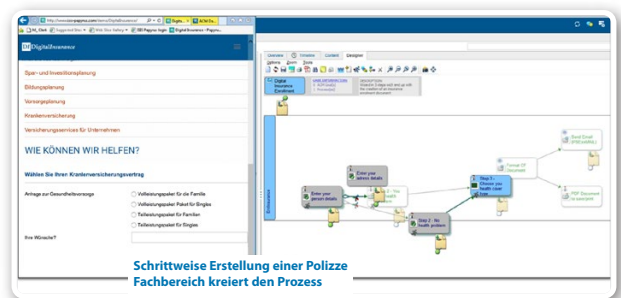
Erstellung der Dokumentenprozessschritte Formular für Dateneingabe Definierung von Übergängen zwischen den Schritten

Mit dem neuen Arbeitskonzept können Fachanwender ohne direkte Beteiligung von IT mit intuitiven Werkzeugen Inhalte und Prozesse eigenständig entwerfen und warten, wobei IT den Fachbereich weiterhin bei komplexen und technischen Aufgaben, wie Integration mit externen Systemen und Dienstleistungen, je nach Bedarf unterstützt.



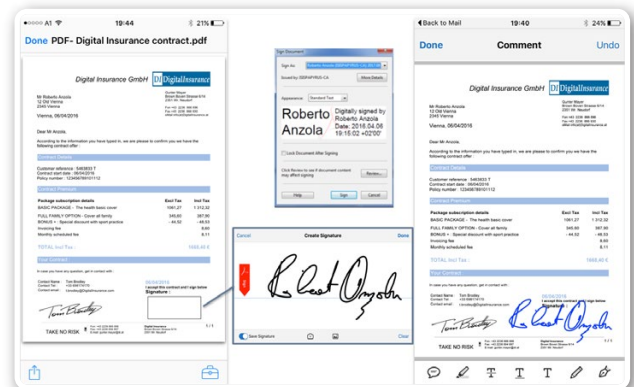
■ Machen Sie es einfach, mit Ihnen ins Geschäft zu kommen

Mittels einer dialogorientierten Gesprächsführung gelingt es Unternehmen die Kunden in einem kooperativen Zusammenwirken zu engagieren und auf unkomplizierte Art ihre Bedürfnisse zu ermitteln. Kundendaten werden unverzüglich zu Backend-Systemen übertragen; der verknüpfte Dokumentenprozess merkt sich alle Entscheidungen des Kunden, erstellt Verbindungen zu Backend-Systemen, stellt erforderliche Daten im laufenden Betrieb zur Verfügung und generiert automatisch e-Polizen, e-Verträge und e-Offerten, die exakt auf Anforderungen des Kunden zugeschnitten sind.



■ Automatisieren Sie an Ort und Stelle

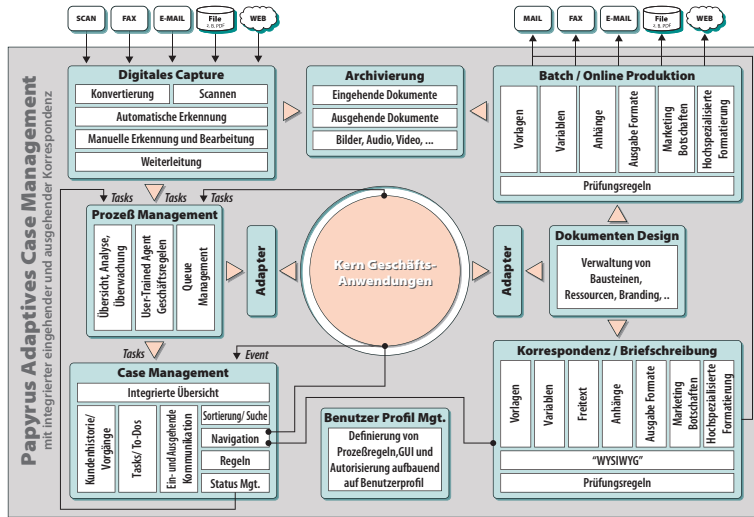
Was auch immer die Absichten des Kunden sein mögen - kennenlernen, kaufen, sich informieren oder handeln - je nach Kanal ist das Zeitfenster, in dem der Kunde erreichbar ist, sehr klein. Aus diesem Grund setzen Unternehmen auf sofortige Bereitstellung der Inhalte und Entscheidungsfindung, um für den Interessenten die richtigen Inhalte auf dem richtigen Kanal im genau richtigen Moment anzubieten und die Gelegenheit rasch zu ergreifen.



Unmittelbarkeit und komfortable Nutzung werden auch im Back-Office geboten, wo auf jede Kundenanfrage automatisch ein neuer Kundenfall erstellt wird. Mitarbeiter in den Fachabteilungen interagieren mit dem Kunden über das Case Management System und verfolgen in Echtzeit Inhalte und Kundenaktivitäten, so wie sie auftreten. Unterstützt durch die einheitliche Kundensicht und mehrkanalige Inhalte im Kontext des Kunden, sind sie perfekt positioniert, die kundenzentrierte Geschäftsstrategie des Unternehmens in die Praxis umzusetzen.

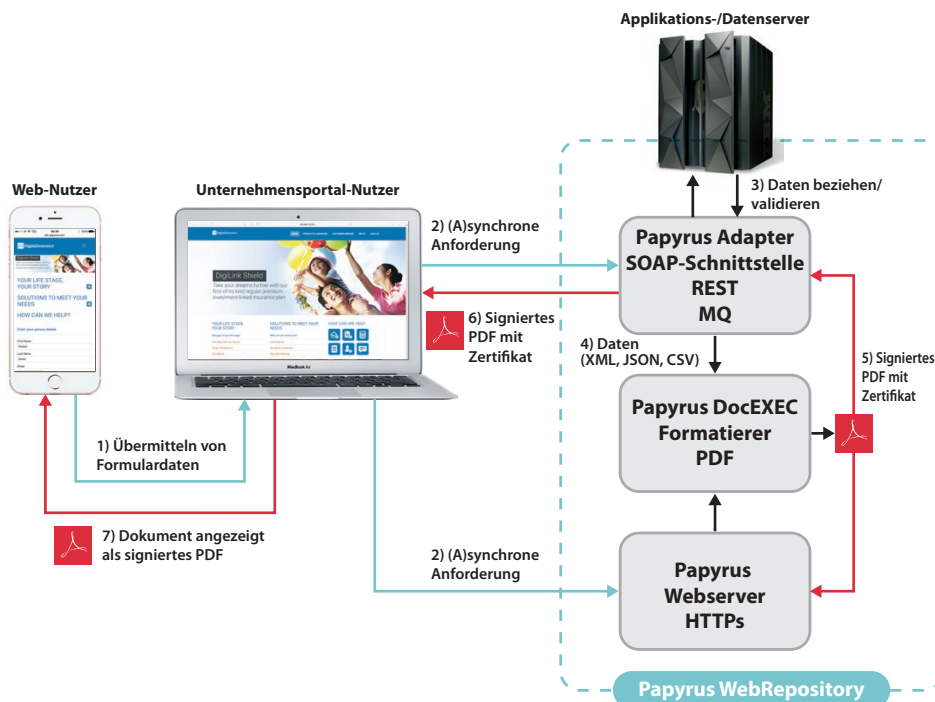
Fördern Sie die Innovation

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 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.



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, werden sich nicht mit weniger zufrieden geben

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