

Plataforma Papyrus

Incidencias/Gestión de Tickets

Solución Reference Framework - on premise o en la nube



Solución para gestión de incidencias para mejorar la satisfacción de los clientes permitiendo el acceso a la Aplicación a través de su canal de comunicación preferido. Patrocinado por la Gestión de Casos Adaptativos Papyrus ACM.

Aspectos destacados:

- Comunicación OMNI Canal, Observación de Normativa y colaboración
- Vista 360° de toda la información relevante de los Tickets de cada Caso
- Implantación y adaptación rápida de workflows y reglas
- Aprendizaje automático, orientación al usuario para sugerir siempre la "mejor acción siguiente"
- Integración con informes del status del Ticket
- Integración sencilla con aplicaciones existentes y software de terceros

Una Vista GUI única hace más productivos a los equipos de trabajo de su Compañía.



Papyrus Ticketing – el camino a la excelencia en el Compromiso con el Cliente

ISIS Papyrus utiliza la Solución Ticketing como sistema de atención al cliente en cuatro departamentos: Desarrollo de Software, Soluciones, Calidad y Soporte. El tiempo de Respuesta y cierre de Casos ha mejorado extraordinariamente, los empleados son más efectivos y productivos.

EL TICKET identifica un asunto reportado, una pregunta, una petición, un error o una solicitud de cambio o cualquier tipo de actividad compleja que debe ser procesado en unos plazos de tiempo acordados antes de estar “completado”. El Ticket puede incluir distintos grupos de personas tanto de dentro como de fuera de una compañía que habitualmente utilizan diversos canales para comunicarse y colaborar de manera efectiva. El Ticket contiene todos los documentos relevantes, información específica del cliente, y cualquier tipo de comunicación, datos, reglas y toda la información necesaria para procesar y gestionar con éxito el caso hasta su finalización.

Papyrus Ticketing es una capa sobre la Plataforma Papyrus construida como un único proceso, que presenta Datos, Contenido, Comunicación, Procesos, Objetivos, Reglas, Acciones y Tareas en una vista unificada **Papyrus EYE** fácil de usar tanto para Escritorio, Navegador y Móviles. El framework out-of-the-box es fácil de modificar y puede ajustarse a las necesidades de cualquier proceso ahora y en el futuro. Una vista de 360° de todas las actividades con toda la información relevante del ticket aunque venga de sistemas múltiples y/o distribuidos (mensajes, documentos, datos, voz, vídeo...) y que se vinculan a la aplicación Ticketing. Los empleados pueden trabajar más rápido en una vista GUI única y ver todo en tiempo real.

Comunicación Papyrus OMNI Canal: contacta con los clientes a través de su canal de comunicación preferido. Esto incluye mensajes en ambos sentidos, chats, móviles y canales sociales en tiempo real. Papyrus también ofrece gestión de cartas y de respuestas, correspondencia altamente personalizada, soporte de todos los canales digitales y físicos.

Papyrus OMNI Canal conecta actividades front-office con back-office y ofrece una integración real de todos los canales, de entrada y salida. Por esto todas las partes en comunicación están reunidas en el CASO y se presentan cronológicamente en una vista común. Se pueden insertar comentarios, y se puede procesar directamente chats, y emails, y responder desde la Aplicación Ticketing. Todos los contenidos, mensajes y documentos (escaneos, emails, SMS, chats, videos, faxes, webs) están completamente integrados en el Proceso y el CASO.

INTEGRACIÓN simple con aplicaciones existentes. Una amplia variedad de Adaptadores, Papyrus facilita conectar la plataforma a los datos de aplicaciones



(SOA), heredados, mainframe y bases de datos. Estas herramientas independientes de plataforma y compilador están acopladas a las interfaces, reduciendo considerablemente el tiempo y esfuerzo en implementaciones y mantenimientos, asegurando la interoperabilidad y conectividad.

ORIENTACIÓN AL USUARIO: Aseguramiento de contar con profesionales no solo cualificados sino eficaces con el consiguiente aumento de la productividad y la colaboración interdepartamental con una única vista común para todos. Seleccionan el siguiente paso/tarea o incluso modifican el workflow “on-the-fly” en el momento de la ejecución para realizar la gestión de excepciones ad hoc. Durante las interacciones, el User-Trained Agent (UTA), una tecnología de concordancia de patrones patentada por Papyrus sugiere la “mejor siguiente” acción a realizar, los usuarios son guiados de forma inteligente paso a paso en la toma de decisiones. El UTA aprende intuitivamente de las acciones ejecutadas por los usuarios mediante patrones y sus relaciones en los casos de tickets. La asignación de tareas a individuos y equipos es ejecutada conforme al perfil, Rol, Política y las habilidades.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO: las Reglas pueden ser definidas por los usuarios en Tareas, Objetivos y Participantes. El Editor de Reglas de Papyrus da soporte al empleado para definir Reglas en su idioma sin apenas codificación, ni errores de sintaxis. El control de versiones rastrea todos los cambios en el ciclo de vida del ticket, la información descargada y la descripción del ticket.

MONITORIZACIÓN DE PROCESOS: muestra los hechos más importantes del Ticket como prioridad, fecha de expiración, persona responsable o departamento, últimas acciones y una descripción para un chequeo inmediato. El status y progreso del trabajo del ticket se muestra visualmente en un gráfico de tarta que enseña todas las tareas abiertas y terminadas. Hay puntos de alerta para acciones detalladas en un resumen. Los tickets relacionados o subtickets dependientes están indicados y se puede acceder directamente a ellos en el ticket mostrado.

INFORMES: Papyrus Reporting Framework ofrece informes de los tickets en tiempo real, altamente personalizables. Todos los datos del ticket completo se recopilan y presentan en tablas o gráficos, en el panel de usuario, en PDF o impresos.