

TECHNOLOGY INNOVATION

<DIGITAL BUSINESS>

Soluzioni Customer Communication per l'Era Digitale

Migliorare l'efficacia delle comunicazioni ai clienti per aumentare il loro coinvolgimento, abbassare i costi, incrementare i ricavi e costruire relazioni più strette.

ALL'INTERNO

- ▶ Consentire al Business il disegno e la gestione di documenti intelligenti
- ▶ Gli utenti Business creano, gestiscono e cambiano le regole in modo controllato
- ▶ Consolidare tutti i canali output per evitare sistemi multipli diversi
- ▶ L'architettura service-oriented facilita l'integrazione
- ▶ Funzionalità omnicanale e focalizzazione al mobile
- ▶ Documenti Multimediali, documenti device-responsive
- ▶ Il business digitale utilizza Adaptive case management

Una soluzione Customer Engagement per l'Ambiente Comunicativo di oggi

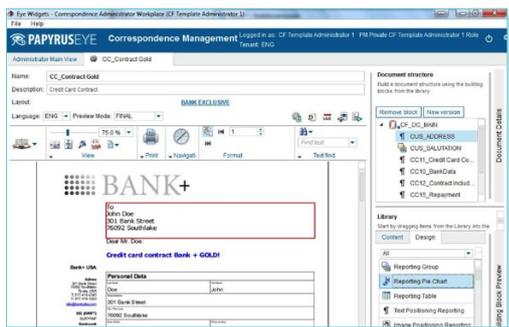
Oggi le persone preferiscono comunicare in forma individuale e in tempo reale utilizzando canali multipli attraverso divisioni e dipartimenti. Documenti, e-mail e messaggi si propagano attraverso ogni punto di contatto comunicativo al cliente per attirare, acquisire e fornire un servizio di qualità. La comunicazione in closed-loop, inbound e outbound attraverso tutti i canali e dispositivi, è fondamentale per ottenere coinvolgimento e risultati efficaci.

■ Come soddisfare le nuove sfide dell'attuale mondo digitale?

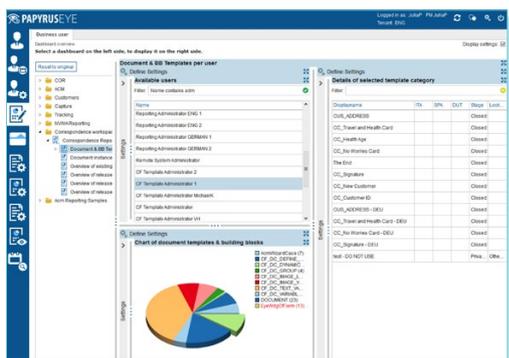
Il modo più efficace per distribuire comunicazioni personalizzate verso ogni canale è quello di utilizzare il disegno intelligente e la consegna omnicanale della soluzione Papyrus Correspondence Framework. Modelli, contenuti e regole sono costruiti dagli utenti business nei building block (testi, URL, moduli, tabelle) versionati centralmente. Gli elementi sono riutilizzati attraverso tutti i tipi di documenti aziendali (volumi massivi/alta velocità, on-demand/riciesta singola di documento, interattivi/l'utente finale modifica il contenuto della lettera prima della sua pubblicazione). Questo metodo riduce sostanzialmente il numero dei modelli e garantisce design e identità aziendale.

■ Abilitare il Business al disegno intelligente di contenuti, layout e regole in modo controllato senza coinvolgere dell'IT

Change e release management integrati nella Soluzione Papyrus Framework.



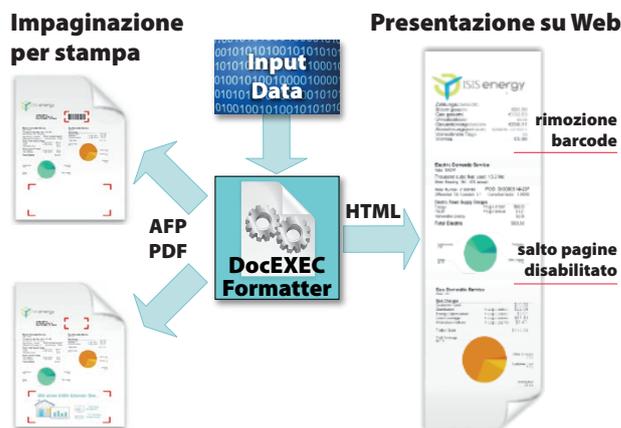
Assemblaggio veloce di documenti da parte del business



Report per utente di modelli, regole e building block

■ Evita sistemi multipli separati – Consolida!

Un SOLO formattatore per tutti i documenti personalizzati assicura la qualità attraverso tutti i canali di comunicazione. Papyrus DocEXEC è un potente motore di formattazione per elaborazioni massive, interattive e on-demand. L'output generato è ottimizzato sia per la consegna digitale che per la stampa e l'ambiente omnicanale.



Opzioni Formato Output del Documento Parallelo

■ Documenti digitali responsive

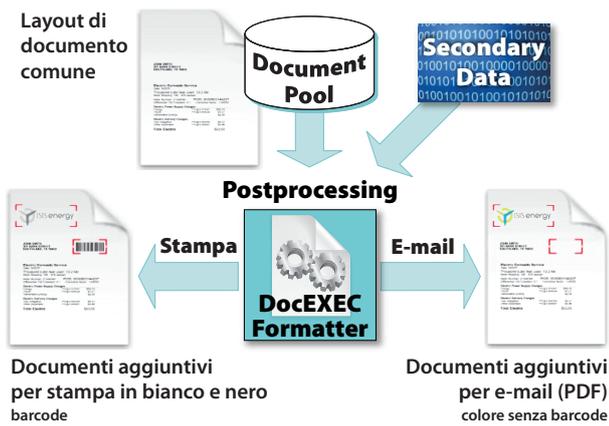
Data-driven digitale e corrispondenza business altamente personalizzata sono formattati con funzionalità interattive e una vista ottimale per ogni dispositivo.



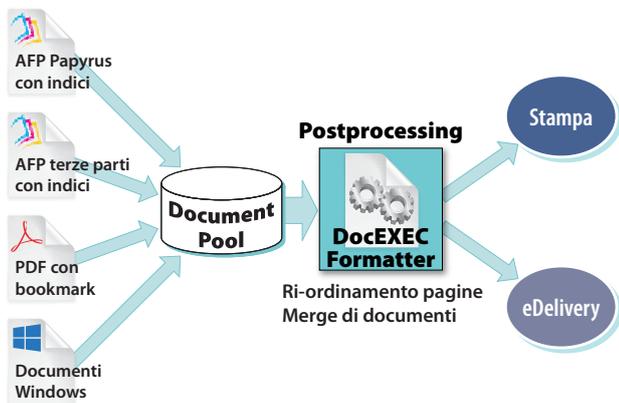
■ Documenti digitali multimediali, URL e QR code

Un building block per estratto conto o fattura potrà essere un video con audio per la distribuzione digitale. Per la stampa sarà preferibile cambiare questo building block in un'immagine. I documenti digitali possono includere collegamenti ipertestuali e QRcode per consentire una risposta immediata via e-mail o chat migliorando così il servizio clienti.

Raccolta centralizzata di documenti compresi quelli aggiuntivi



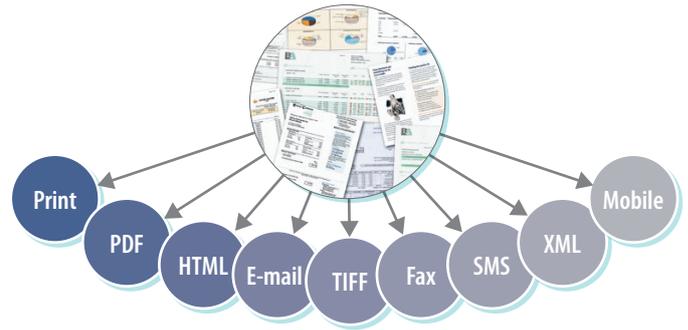
I vari formati output possono essere raccolti nel Document Pool di Papyrus. Il Postprocessing consente di aggiungere documenti tardivi sulla base di un layout comune a tutti i canali e migliorato da building block specifici per ogni canale al momento della distribuzione su stampa, e-mail, SMS, fax, portale web e social network.



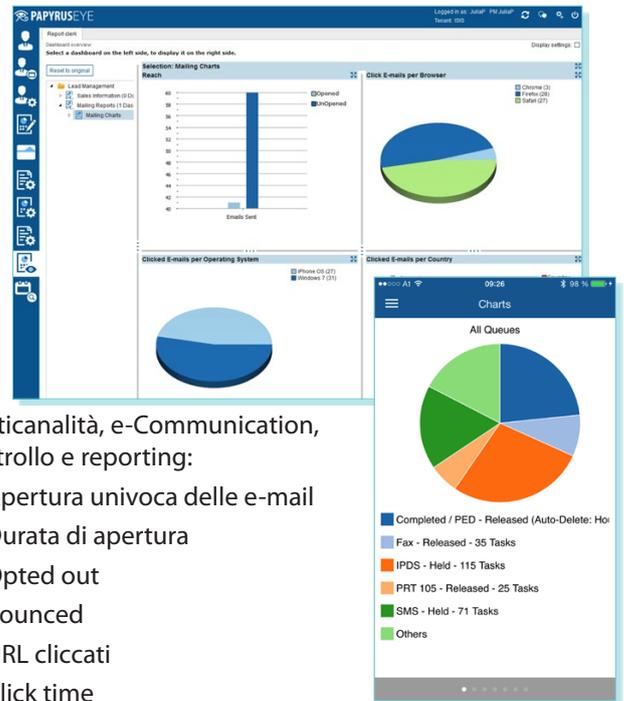
Accesso ai documenti veloce e sicuro su tutti i dispositivi

Gli utenti business che trattano le richieste dei clienti possono accedere su Papyrus WebArchive da Web browser standard o dispositivo mobile. Anche i clienti possono accedere direttamente ai loro documenti per visualizzarli su browser o su device mobile. Per una gestione completa del profilo utente Papyrus fornisce adeguate misure di sicurezza.

Processo integrato e job management Papyrus assicurano controllo e reporting attraverso tutti i canali



Sono molteplici le complessità che le organizzazioni devono gestire: operation, processi, job oltre a migliaia di richieste al giorno che l'utente deve elaborare. La Soluzione Papyrus Automated Document Factory fornisce visibilità a livello aziendale attraverso un cruscotto in grado di monitorare, pianificare, fornire report, inserire alert e avviare o interrompere qualsiasi processo da un punto qualsiasi. Il cruscotto ADF può operare da browser o da dispositivo mobile. I report PDF possono essere stampati o visualizzati online.

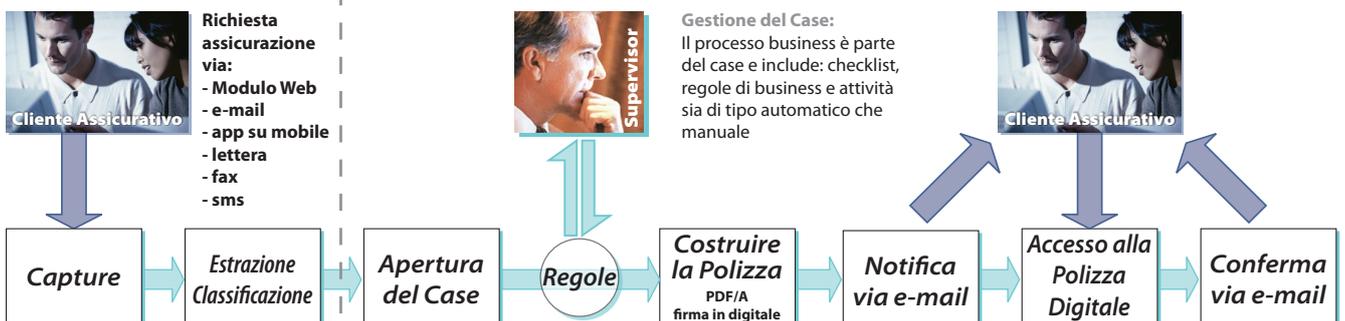


Multicanalità, e-Communication, controllo e reporting:

- Apertura univoca delle e-mail
- Durata di apertura
- Opted out
- Bounced
- URL cliccati
- Click time

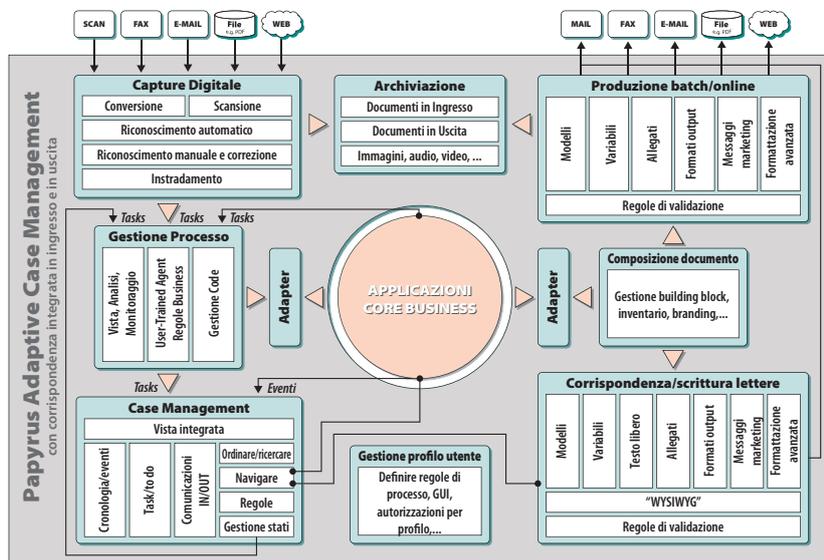
Il business digitale richiede documenti con firma digitale: una soluzione completa integrata sulla Piattaforma Papyrus

Dalla richiesta alla chiusura. Integrazione di Papyrus Capture, processi e gestione del caso portano ad un nuovo contratto o polizza.



Integrazione Facilitata

La piattaforma Papyrus è basata su un'architettura service-oriented (SOA) che facilita enormemente l'integrazione con altri sistemi come quelli per amministrazione front e back office, reclami, fatturazione, CRM e archiviazione. Questo permette alle organizzazioni di configurare e automatizzare in modo semplice il loro processo business. Il software standard Papyrus include Adapter (basati su file e messaggi) e Typemanager (nativi DB/interfacce ODBC) che evitano la programmazione di interfacce specifiche dipendenti da software vendor, piattaforma e compilatore.



Papyrus - Una Piattaforma integrata per Customer Communication Management

L'Omnicanalità fornisce una Customer Experience senza soluzione di continuità

I clienti non vogliono essere costretti ad un unico canale di comunicazione ma essere liberi di iniziare le comunicazioni su un canale per poi muoversi su di un altro senza la necessità di ricominciare da capo. Per gestire efficacemente tale situazione, una **comunicazione omnicanale** con i vostri clienti è un requisito fondamentale.



Vista consolidata del cliente

La Piattaforma Papyrus fornisce alle organizzazioni una visione del cliente a 360 gradi con un'esperienza di coinvolgimento fluida e messaggistica coerente attraverso ogni canale di comunicazione, Portale Web, e-mail, mobile, social, chat, telefono, fax e stampante - inbound e outbound.

Sedi ISIS Papyrus

Centro Direzionale, Austria

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

US Headquarters

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

Asia-Pacific Headquarters

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

Italia

ISIS Papyrus Italy Srl
via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)
T: +39-0125-6455-00

Regno Unito

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

Germania

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

Paesi Bassi

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam
T: +31-20-799-7716

Francia

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris
T: +33-1-47-20-08-99

Spagna

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, Denmark
T: +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com