

# TECHNOLOGY INNOVATION

<Energie-/Versorgungsunternehmen>

## Papyrus Plattform Omnikanal-Geschäfts- Kommunikationslösung

### Das Digitale Unternehmen

Rechnungen und Mitteilungen • Vertragsmanagement • Multikanal-Marketing •  
Onboarding • Kundenservice • Personal/Außendienst-Management

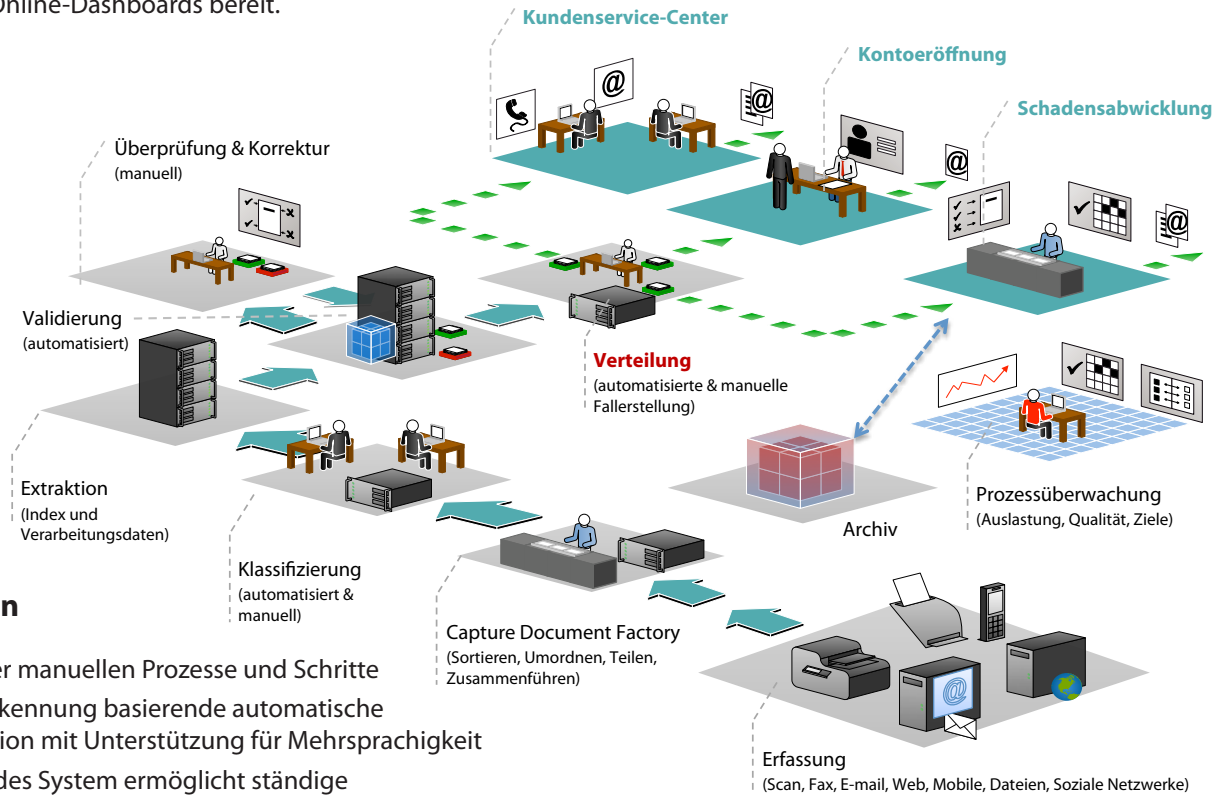


Schließen der Kommunikationsschleife:

- ▶ **Eingehende & ausgehende Kommunikation: von Erfassung bis zur Zustellung**
- ▶ **Intelligentes kanalübergreifendes Dokumentdesign für Fachanwender**
- ▶ **1:1 Kommunikation: Kunden ansprechen, gewinnen und optimal betreuen**
- ▶ **Integriertes Antwort- und Kundenfall-Management für ganzheitliche Kundenerfahrung**
- ▶ **Leistungsstarke SOA-Integration mit ERP, CRM und bestehenden Backend-Systemen**
- ▶ **Unterstützung für Mobile-, Web- und Desktop-Nutzer**

# Optimierte Kundenerfahrung & Arbeitsabläufe für ein ganzes Spektrum von Energie- und Versorgungswirtschaft-Geschäftsanwendungen

Papyrus deckt alle eingehende Kanäle und Kunden-Workflows mit höchster Reaktionsfähigkeit, Konsistenz und Compliance ab. Produktivität und Reaktionsgeschwindigkeit werden durch Geschäftsereignis-gesteuerte automatische Verteilung, adaptive Prozesse für die Ausnahmebehandlung und intelligente Datenextraktion stark verbessert. Papyrus ermächtigt Wissensarbeiter, nutzt das Know-how der Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt, überwacht Ergebnisse und stellt Reporting in Form von PDF-Berichten und Online-Dashboards bereit.

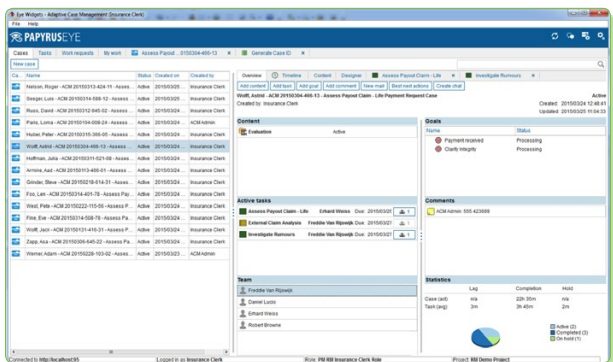


## Ihr Nutzen

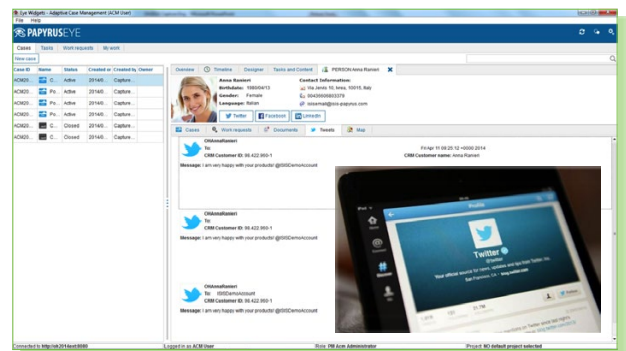
- Reduktion der manuellen Prozesse und Schritte
- Auf Mustererkennung basierende automatische Datenextraktion mit Unterstützung für Mehrsprachigkeit
- Selbstlernendes System ermöglicht ständige Leistungssteigerung
- Vollintegrierte, durchgängige Datenverarbeitung
- Ausnahmebehandlung und -management
- Zusammenschluss verschiedener Geschäftsbereiche mit konsolidierter Kundensicht
- Integrierter Antwortmanagement-Workflow und Briefschreibung mithilfe vordefinierter Vorlagen
- Einfache Integration mit Kern-Systemen wie ERP (z.B. SAP), CRM, ECM
- Durchgehende Statusüberwachung und Erstellung von Managementberichten

## Kundenservice-Center/ Außendienst-Fallübersicht

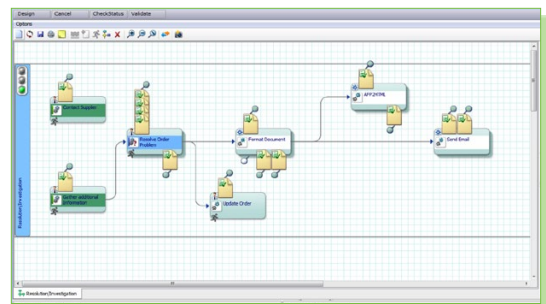
Konsolidierte Sicht auf Inhalte/Dokumente, Aufgaben, Teammitglieder, Ziele, interne Kommunikation, Statistik



## Integration Sozialer Netzwerke, Chat, Mobile



## Vordefinierte- und Ad-hoc-Prozesse



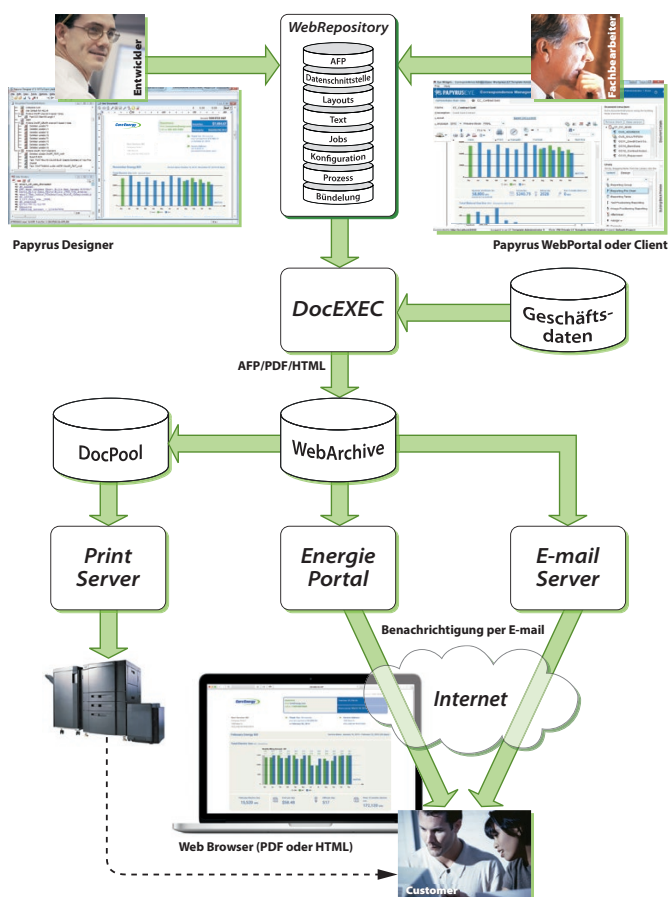


# Effektive, hoch personalisierte Kundenkommunikation für Digital und Druck mit integrierter Feedbackschleife und Antwortmanagement

Intelligentes, zentral verwaltetes Dokumentendesign im Sinne von 'Eine Firma - Eine Stimme' für alle Arten der Geschäfts-korrespondenz und sämtliche Kommunikationskanäle.

- Hochvolumige Rechnungen und Mitteilungen in Stapelverarbeitung
- Online, intern von Mitarbeitern angeforderte Dokumente
- Interaktive Brieffschreibung durch Sachbearbeiter
- Ad-hoc-Webanfragen und Dokumentanzeige

Fachabteilungen werden zu eigenständigem Design und Wartung von Dokumentenvorlagen ermächtigt. IT unterstützt sie bei der Datenbereitstellung und komplexer Logik mit dem WYSIWYG Designer.



## ■ Papyrus Output Management: Durchgängige Kontrolle, Überwachung, Verfolgung und Nachvollziehbarkeit

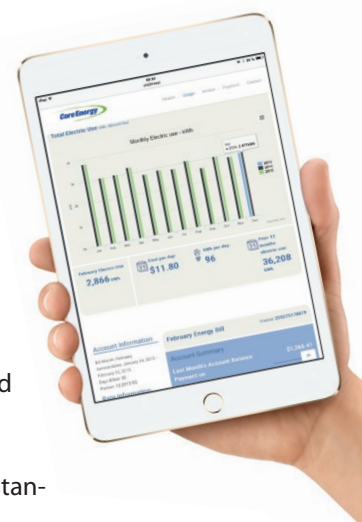
- WebPortal und Druck, Kurz- & Langzeit-Archiv, SMTP E-Mail-Versand mit PDF-Anhang oder HTML, Fax, SMS, Mobile

- Personalisierte Dokumente mit eingebetteten oder verlinkten Videos oder Flash-Botschaften
- Personalisierte Hyperlinks als Standardfunktion inklusive E-Mail-Antwortmöglichkeit
- Anwender erstellen eigene Meldungen mithilfe vom Papyrus Messaging Framework
- Leerplatzbedingte automatische Platzierung von Nachrichten zur Zeit der Formatierung
- Reporting

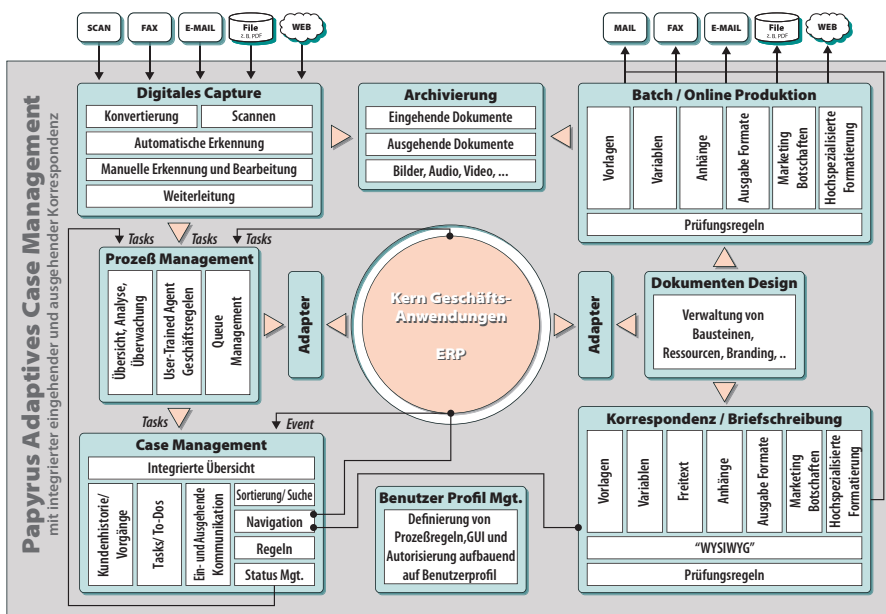
## ■ Responsive Dokumente für Mobile

### ■ Ihr Nutzen

- Die Papyrus Plattform ist eine komplette, vollintegrierte ECM/BPM/CCM-Lösung
- Die Integration mit Geschäftsdaten ist nicht auf XML limitiert. Papyrus unterstützt jedes Datenformat, inklusive Altformate
- Geschäftsanwender werden zur Erstellung von Vorlagen, Texten und Dokumentbausteinen ermächtigt
- Das intelligente Dokumentendesign Solution Framework reduziert substantiell die Anzahl von Vorlagen
- Wiederverwendbarkeit von Dokumentenbausteinen für Batch/Online/Interaktiv/On-Demand
- Das Look & Feel im Sinne von 'Eine Firma – Eine Stimme' ist für alle Kommunikationskanäle garantiert
- Spezifische Designs pro Ausgabekanal sind möglich, jedoch nicht notwendig (Zeitersparnis)
- Alle Unternehmensdokumente (AFP/PDF/Word) können im zentralen Papyrus Dokumentenpool für Bündelung und Sortierung zwecks Kostenreduktion gesammelt werden
- Ausgabenkanal-spezifische Information wird zum Zeitpunkt der Post-Optimierung hinzugefügt
- Optimale Dokumentenqualität für den vom Kunden bevorzugten Ausgabekanal wird mit geringem Aufwand erzielt
- Vollintegration von eingehender und ausgehender Post mit 2-Weg Kommunikation als Standardfunktionalität
- End-to-End Prüfungsmöglichkeiten und Reporting garantieren Kontrolle und Konformität
- Responsives Design für mobile Geräte



Eine umfassende, flexible und skalierbare Lösung für konsolidiertes Management eingehender und ausgehender Kundenkommunikation über alle Kanäle, Abteilungen und Plattformen hinweg.



Papyrus Adaptives Prozess- und Kundenfall-Management

## Der Mobile Arbeitsplatz für Betrieb und Außendienst in der Energie- & Versorgungswirtschaft

Signifikante Verbesserung des Kundenservice- und Personalmanagements durch Wissensaustausch, Echtzeit-Datenzugriff und responsive Kommunikation.



### Die Papyrus Plattform-Anwendungen sind zugänglich über:

- Desktop Anwendungsschnittstelle (Windows, Linux und Mac)
- Web-Schnittstelle (Browser Plug-In, HTML5)
- Mobile-Schnittstelle (iPhone und Android)
- Tablet-Schnittstelle (iPad und Android)
- Microsoft Share Point Schnittstelle (WebParts)

*Eine Gesamtlösung oder einfach nur die Funktionalität, die Sie benötigen*

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