

Applications Papyrus pour la communication numérique

Fidélisez vos clients autrement, offrez-leur une expérience simple, claire et unique en temps réel sur tous les canaux de communication

SOMMAIRE

- ▶ Applications connectées gérées par les métiers
- ▶ Expérience client omnicanal optimisée
- ▶ Souscription et achats en ligne
- ▶ Espace client avec tchat en temps réel et notifications
- ▶ Optimisation pour mobile, tablette, PC et ordinateur portable
- ▶ Lien direct vers le back office pour traitement immédiat et réponse personnalisée en temps réel
- ▶ Envoi multicanal de tous types de documents sortants
- ▶ Adaptive Case Management pour un travail collaboratif au sein du back office

La communication client numérique

Une communication personnalisée, multimédia et responsive n'est plus suffisante aujourd'hui. Les clients veulent pouvoir passer d'un canal de communication à un autre sans avoir à réitérer leur demande. Ils attendent également une compréhension immédiate de leur besoin et une réponse cohérente et rapide. Ni plus, ni moins.



Application responsive "mobile-first" (optimisée pour mobile, tablette & PC)

■ Le client connecté n'a pas un profil particulier - c'est tout le monde

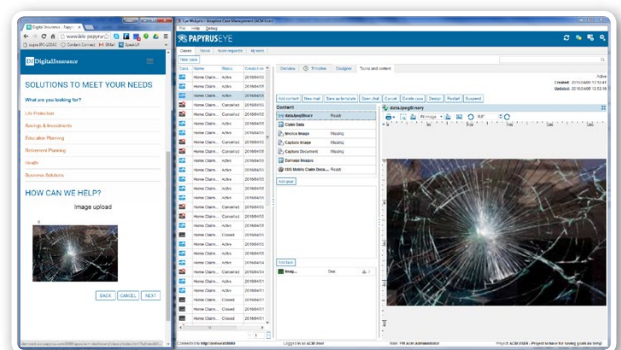
Le client connecté est avide de nouvelles technologies et attend des entreprises qu'elles soient à la pointe de l'innovation. Alors que bien des entreprises s'interrogent sur la stratégie à adopter pour gérer le numérique sur du long terme, la première étape est pourtant évidente : il est essentiel d'exploiter les actifs existants pour répondre de façon homogène aux attentes des clients et leur offrir ainsi un retour rapide et efficace sur tous les canaux de l'entreprise.

■ Parlez-vous omnicanal ?

Votre client peut passer de son mobile à la tablette en passant par le PC sans interrompre sa communication grâce à vos applications connectées - que ce soit pour une demande produit ou service, pour une vente en ligne, pour mettre à jour ses données ou pour une réclamation - ceci afin de bénéficier d'une expérience client optimale et rapide en temps réel.

■ Traitement rapide des demandes avec nos solutions orientées processus métier

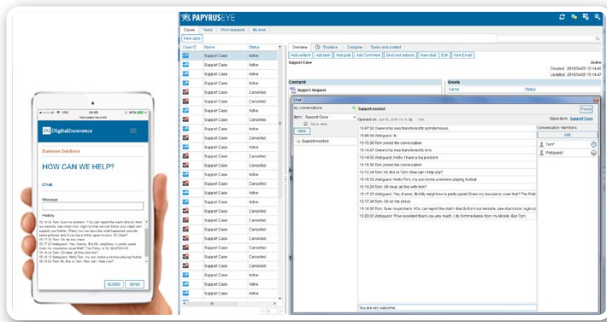
En utilisant le site Internet de l'entreprise, un nombre illimité de services à la clientèle peut être disponible grâce à un accès complet à nos solutions Papyrus WebRepository et ses fonctionnalités clé, comme Business Correspondence, Correspondence Wizard, le Case Management, les communications sortantes et la capture.



Une solution cross-industrie qui s'intègre en toute flexibilité avec vos propres applications métier

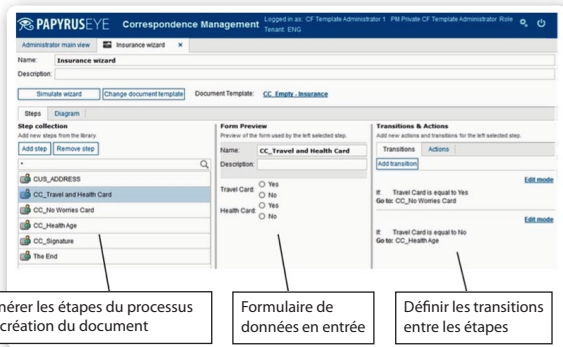
■ Apportez une assistance en temps réel

Vos clients peuvent échanger avec leurs interlocuteurs en temps réel via un tchat qui leur permet d'écrire leurs questions et d'obtenir une réponse rapide. Toute la conversation est enregistrée et stockée dans le "Case". Ces informations sont disponibles pour les autres employés qui travaillent sur le même dossier et restent dans le système pour une évaluation de la qualité des réponses ou du reporting si nécessaire.



■ Laissez les utilisateurs métier gérer les applications connectées

Aujourd'hui, les sociétés présentent une nouvelle approche du travail à deux niveaux. Ceci permet de donner plus de liberté et d'indépendance aux utilisateurs métier afin de valoriser leurs compétences, tout en facilitant la collaboration avec des responsabilités précises et clairement définies.

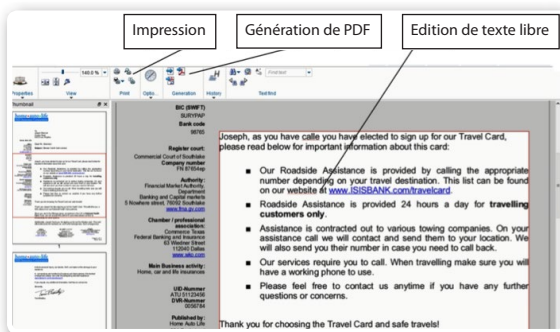


Générer les étapes du processus de création du document

Formulaire de données en entrée

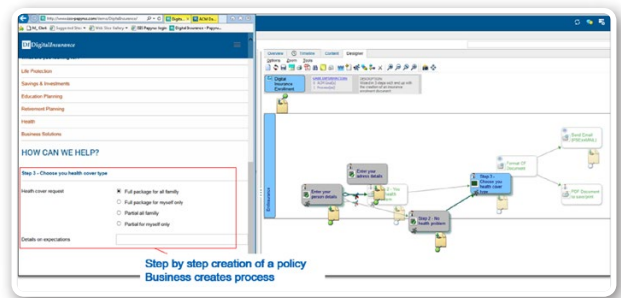
Définir les transitions entre les étapes

Avec cette nouvelle approche, ils peuvent rapidement concevoir et maintenir du contenu et des processus sans l'intervention de l'IT grâce à des outils intuitifs pour la conception de documents et de processus. L'IT va pouvoir se consacrer à des tâches plus complexes comme l'intégration de services et de systèmes externes.



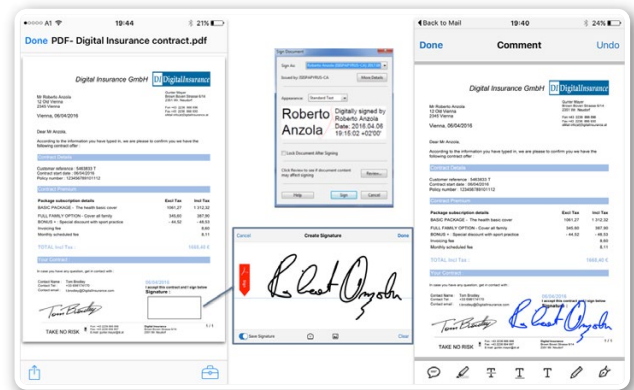
■ Simplifiez les interactions avec votre entreprise

En choisissant un style de communication simple, les clients s'engagent dans un échange interactif - guidés simplement et efficacement à travers les processus définis pour répondre à leur besoin, avec des réponses transférées en temps réel et en toute sécurité aux systèmes backend. Les processus documentaires associés réalisent dynamiquement des actions, se connectent aux différents services backend et fournissent des données à la volée, tout en interprétant chaque information pour automatiquement créer une police/un contrat/un devis électronique qui répondra aux besoins exprimés par le client.



■ Automatisez à la volée

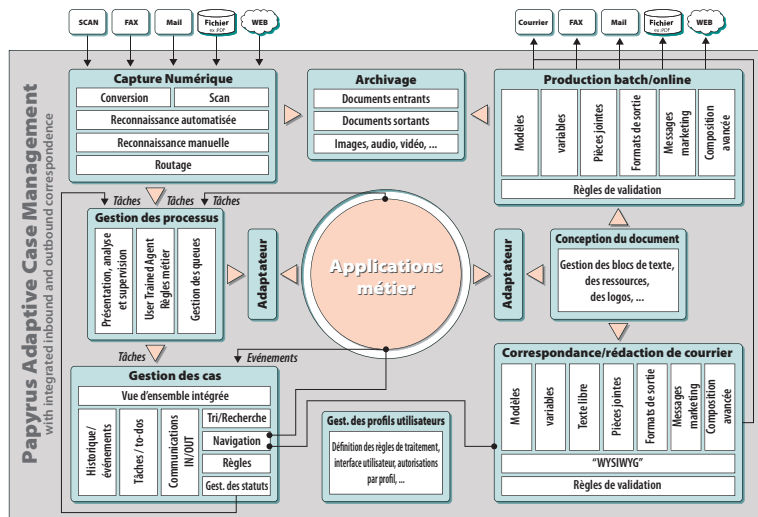
Quelle que soit la requête du client - renseignement, réclamation, achat - et selon le canal utilisé, l'entreprise doit parfois répondre très rapidement. C'est pourquoi les entreprises se doivent d'avoir du contenu à disposition et de pouvoir prendre des décisions sans attendre. Ainsi elles peuvent envoyer les bonnes informations au bon moment et sur le bon canal de communication afin de ne pas laisser passer une opportunité.



Efficacité et rapidité du front end vont se retrouver, par effet miroir, dans le back office, où pour chaque requête client un "case" est créé, puis directement pris en charge par les employés des différents départements métier qui peuvent suivre les actions et le contenu liés au client pour interagir efficacement avec lui grâce au système de Case Management en temps réel. Grâce à une vue unifiée du client et un contenu adapté au multicanal, tous les éléments sont en votre possession pour fournir une expérience client plus satisfaisante et appliquer une stratégie centrée sur la fidélisation de vos clients.

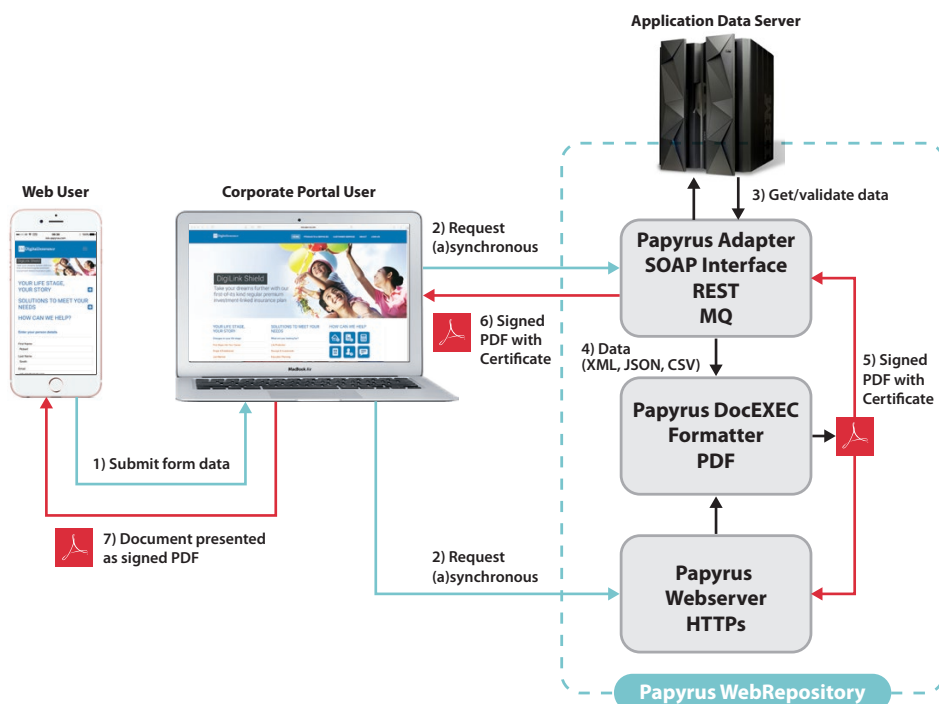
Facilitez l'innovation

Papyrus est une plateforme de communication extrêmement performante orientée processus et contenu. Elle a été conçue pour une expérimentation et un développement rapide des applications métier nouvelle génération, centrées sur les clients. Le système a été conçu pour permettre aux entreprises de créer et maintenir avec flexibilité des processus intégrés, ainsi que la communication client sur tous les systèmes, applications et dans tous les départements de l'entreprise. Ainsi, l'adaptation aux changements se fait rapidement tout en conservant une haute qualité de service. Elle favorise les changements, les évolutions et l'innovation au sein de l'entreprise pour garantir une meilleure productivité.



Repensez l'expérience client

La plateforme Papyrus fournit aux entreprises une vue du client à 360° avec une expérience connectée sur tous les canaux disponibles de l'entreprise et un système de messagerie consistant, que ce soit sur le portail, par email, sur mobile, sur les réseaux sociaux, par tchat, par téléphone, par fax ou en impression papier - pour la communication entrante et sortante.



Les clients sont *de plus en plus exigeants* et ne se contenteront plus du minimum

Bureaux ISIS Papyrus

Siège international, Autriche

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

Siège pour les USA

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

Siège pour la région Asie/Pacifique

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

France

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

Royaume-Uni

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

Allemagne

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

Pays-Bas

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

Italie

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

Espagne

ISIS Thot SL.
Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid
T : +34-91-307-78-41

Pays nordiques

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark
T : +45-8827-6170

www.isis-papyrus.com