

Aplicaciones Papyrus para Canal Online



Reinventa el compromiso con el cliente y permite experiencias sin fisuras, relevantes y en tiempo real en todos los canales

CONTENIDO

- ▶ Aplicaciones para canal online
- ▶ Conversación Omni-canal habilitada con puntos de contacto con el cliente
- ▶ Suscripción electrónica y compra online
- ▶ Auto-servicio, chats en vivo y notificaciones
- ▶ Optimizado para móviles y tabletas, así como para desktop/laptop
- ▶ Vínculo directo con el back office, procesado inmediato y respuesta personalizada en tiempo real
- ▶ Entrega multicanal de e-documentos, formularios y confirmaciones
- ▶ Gestión de Casos Adaptable con el trabajo colaborativo en el back office

Digitalización de la Comunicación con el Cliente

La comunicación hoy día ha de ir más allá de ser personalizada, multimedia o incluso responsive. Además del intercambio transparente entre canales y dispositivos, los clientes esperan de las compañías que se atiendan sus necesidades y se les ofrezcan los contenidos y servicios correctos - de acuerdo con su contexto - en todos los canales, justo cuando y donde lo necesitan, en tiempo real. Ni más ni menos.



Diseño responsive para dispositivos móviles (optimizado para desktop, móviles y tabletas)

■ El cliente digital no es un cliente especial - Todos los clientes lo son.

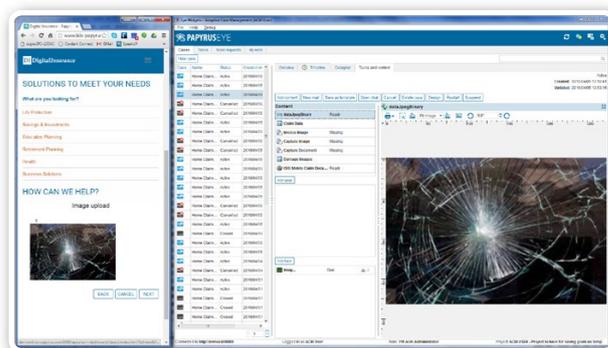
Los clientes digitales quieren estar al día. Mientras las compañías necesitan tomar decisiones estratégicas sobre cómo dirigirse al mundo digital a largo plazo, el primer paso es obvio - conectar rápida y eficazmente con los clientes - aprovechando los activos existentes para trabajar igual de bien en el mundo digital.

■ ¿Hablas omni-canal?

Entablar conversaciones con los clientes mientras se mueven de forma transparente de un dispositivo a otro en aplicaciones del canal online - para solicitar productos y servicios, venta online, autoservicio o envío de reclamaciones - aporta comodidad, velocidad y una excelente experiencia al usuario, dándole contenidos y servicios personalizados en tiempo real.

■ Seguimiento ágil de las peticiones del cliente con soluciones enfocadas a procesos

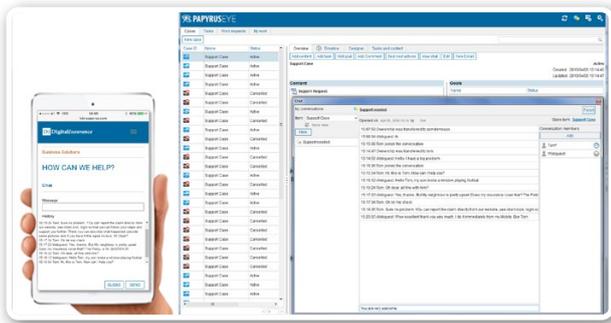
A través de la página WEB de la compañía se puede ofrecer cualquier servicio al cliente - con acceso a Papyrus WebRepository y a sus funcionalidades clave, como la Correspondencia y el asistente para Correspondencia, la Gestión de Casos, Salidas y Captura de información externa - trabajando directamente con este UI.



Solución Multisectorial que se integra de forma flexible con sus aplicaciones de negocio

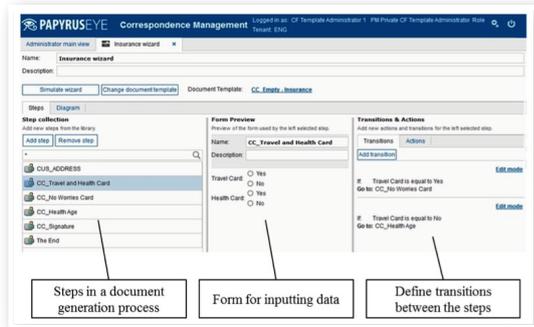
Oferta en tiempo real de aplicaciones

Permite a los clientes hablar con los agentes con un chat en vivo, escribiendo preguntas y recibiendo respuestas en tiempo real, quedando la comunicación automáticamente registrada y archivada en cada caso. La información capturada está disponible para los empleados durante la intervención en el caso y es almacenada en el sistema para poder utilizarla en futuras evaluaciones e informes.

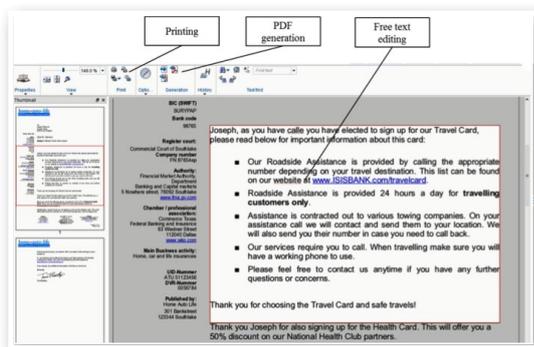


Facilite que Negocio gestione las aplicaciones online

Actualmente, las empresas están introduciendo un nuevo enfoque de trabajo de doble nivel, que permite a los actores del negocio más libertad para comportarse de forma independiente, y centrarse en sus fortalezas, colaborando con responsabilidades claramente definidas.

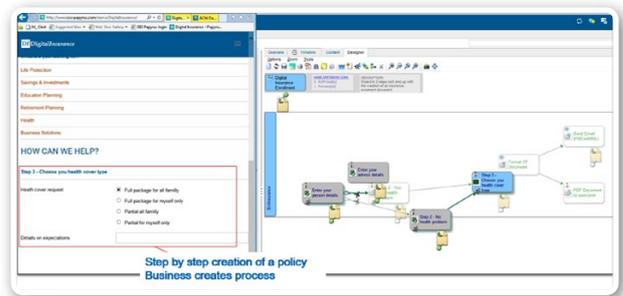


Para atender este nuevo enfoque, los usuarios pueden diseñar y mantener con agilidad el contenido y los procesos sin involucrar directamente a IT, mediante el uso de herramientas intuitivas de diseño de documentos y procesos, mientras que IT soporta tareas técnicas más complejas, como la integración de sistemas y servicios, en función de las necesidades que se definan.



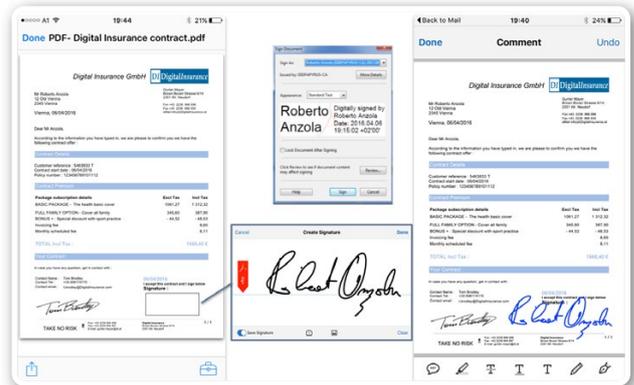
Que sea fácil hacer negocios con usted

Si utiliza un estilo coloquial sencillo, los clientes tendrán interacción cooperativa - guiándoles de forma fácil y eficiente durante el proceso según sus peticiones, transfiriendo sus respuestas inmediatamente y de forma segura a sistemas backend respetando como se introdujeron. Los procesos asociados a documentos ejecutarán acciones dinámicamente, conectarán varios servicios backend y ofrecerán los datos requeridos en cada momento, mientras toman nota de cada parte de la información y crean automáticamente ePólizas/eContratos/eOfertas que atienden las necesidades del cliente.



Automatizar in-situ

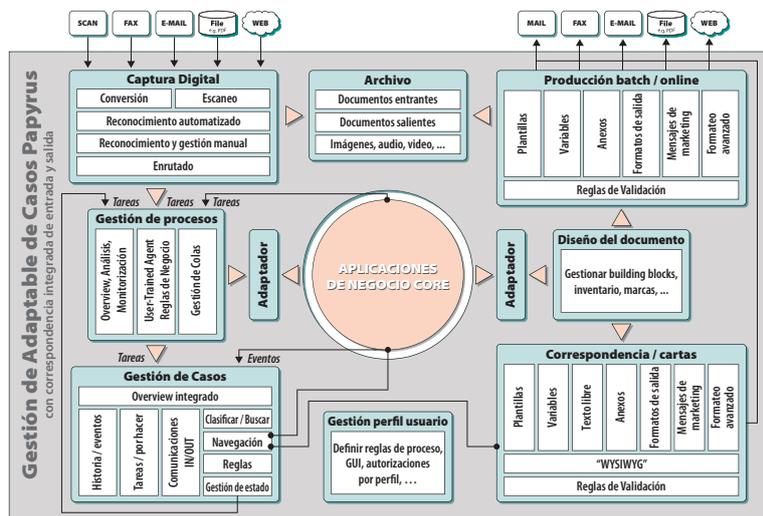
Sea cual sea el escenario del cliente - aprender, comprar, conocer o hacer - dependiendo del dispositivo, la ventana de tiempo para lograrlo puede ser muy pequeña. Las Compañías necesitan contenidos y toma de decisiones in-situ, de modo que puedan enviar el resultado correcto por el canal correcto en el momento justo para un cliente concreto y así concretar las oportunidades.



La comodidad e inmediatez en el front-end se refleja en el lado back-office, donde se crean instantáneamente nuevos casos con cada petición del cliente, después son chequeados por varios empleados en distintos departamentos que pueden rastrear el contenido y acciones de cliente en el momento en que tienen lugar e interactuar con él con la ayuda del sistema de Gestión de Casos, siempre en tiempo real. Con una única vista y con el contenido multicanal contextualizado, está perfectamente preparado para poner en práctica la estrategia de negocio de cara al cliente y ofrecerle una buena experiencia.

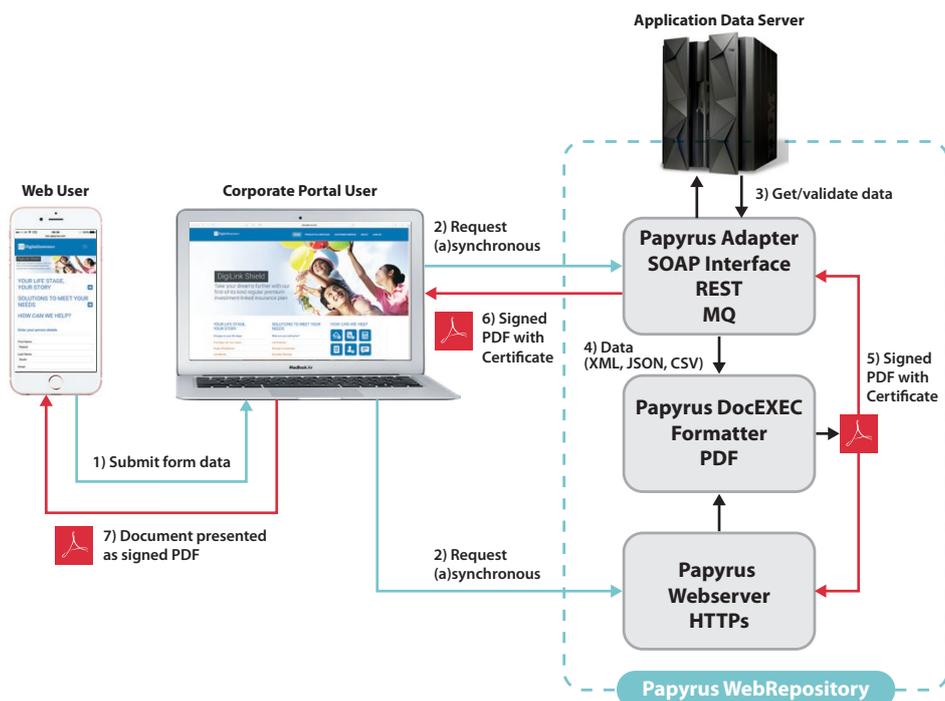
Facilitar Cambios Innovadores

Papyrus es una plataforma de comunicación y procesos de alta productividad, basada en modelos, diseñada para una implementación rápida y lista para la siguiente generación de aplicaciones enfocadas a clientes. El sistema se ha diseñado para permitir al negocio crear y gestionar de forma flexible todos los procesos integrados y las comunicaciones con el cliente en todos los sistemas, aplicaciones y departamentos, para adecuar de forma ágil los cambios y ofrecer un servicio de calidad. Facilita las alternativas, el crecimiento y la innovación, y es utilizado por las compañías para transformarse en negocios adaptables y con capacidad de respuesta.



Considerar el Recorrido del Cliente

La Plataforma Papyrus proporciona a las organizaciones una experiencia sin fisuras en sus comunicaciones de entrada y salida, a través de dispositivos y canales, en una vista de 360° del cliente, con mensajes en WebPortal, e-mails, móviles, redes sociales, chats, teléfono, fax e impresión.



Los clientes *demandan más* y no se conformarán con menos

Oficinas ISIS Papyrus

Austria (Oficina Central)

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

Estados Unidos

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

Asia-Pacífico

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

España

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

Gran Bretaña

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

Alemania

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

Países Bajos

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

Italia

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

Francia

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

Nordics

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

www.isis-papyrus.com