

2016 Open House e User Conference Italia



SEE



HEAR



TOUCH



TALK



Comunicazioni
Omnicanale

Strategia
Documentale

Corrispondenza
Wizard

Mobile Office

Uso di Adaptive Case
Management

Piattaforma
Assicurativa Digitale

Capture e Workflow

Temi in Evidenza all'Open House e User Conference 2016

Soluzioni Olistiche per le Comunicazioni Clienti di oggi, abilitando il business a disegnare e mantenere documenti intelligenti per stampa e digitale per raggiungere una Customer Experience perfetta.

- Consolidare i documenti in output (batch, online, interattivi, on-demand)
- Evitare sistemi multipli diversi
- Funzionalità omnicanale e focus su mobile
- Documenti device-responsivi (HTML5)
- Documenti multimediali personalizzati
- Integrazione con i dati di business semplificata
- Trasformare documenti MS Word secondo una strategia olistica di output



I Documenti Wizard

Tecnologia premiata per i processi business guidati

Grazie al supporto di un'architettura browser thin-client, gli utenti possono ora creare, in modo facile, documenti che soddisfano direttamente ogni necessità dei clienti, semplicemente fornendo loro risposte rapide. I relativi processi documentali si collegano dinamicamente ai vari servizi di back-end, forniscono al volo i dati richiesti, annotano le decisioni degli operatori ed eseguono qualsiasi attività richiesta, assemblando in modo automatico il documento che corrisponderà esattamente alla richiesta dal cliente, tenendo in considerazione le norme relative per evitare errori e omissioni.

Canale Online

La vendita online di prodotti e relativi servizi ha un potenziale enorme di distribuzione con bassi costi generali. Il canale online può essere inoltre sfruttato per la gestione dei reclami e per raccogliere i feedback dei clienti. Durante la conferenza presenteremo un portale che lavora come parte integrante dell'intera rete omnicanale e che è direttamente collegato con il back office dove gli utenti gestiscono le pratiche (Case Management).

Capture Multicanale delle mail in Ingresso e Workflow Clienti

L'acquisizione intelligente e trasversale di documenti e dati rappresenta una tecnologia considerevole in grado di leggere documenti e contenuti; l'estrazione e la comprensione dei dati contenuti in documenti strutturati, destrutturati e scritti a mano; la validazione eseguita in modo molto più rapido di quella manuale; l'eliminazione dei colli di bottiglia nei workflow manuali; il trasferimento istantaneo delle informazioni acquisite per l'archivio e per la inbox dei vostri knowledge worker.

Ufficio Mobile

In ambito Business, molti leader parlano dell'importanza del mobile come primo approccio, facendo riferimento alla crescente dipendenza da smartphone e tablet. Vi mostreremo e discuteremo come implementare una prima strategia mobile a supporto degli utenti business con una connettività diretta a mainframe e back-office come esperienza user-friendly su mobile.

Innovazione: Costruire la prossima generazione della Piattaforma Assicurativa Digitale

La Piattaforma Papyrus si basa su una tecnologia dirompente capace di innovare il mercato delle applicazioni software per le assicurazioni con un prodotto molto più affidabile e più semplice da usare di quelli attualmente sul mercato. Le applicazioni assicurative sono più semplici, meno costose da sviluppare e mantenere, e garantiscono performance decisamente migliorate.

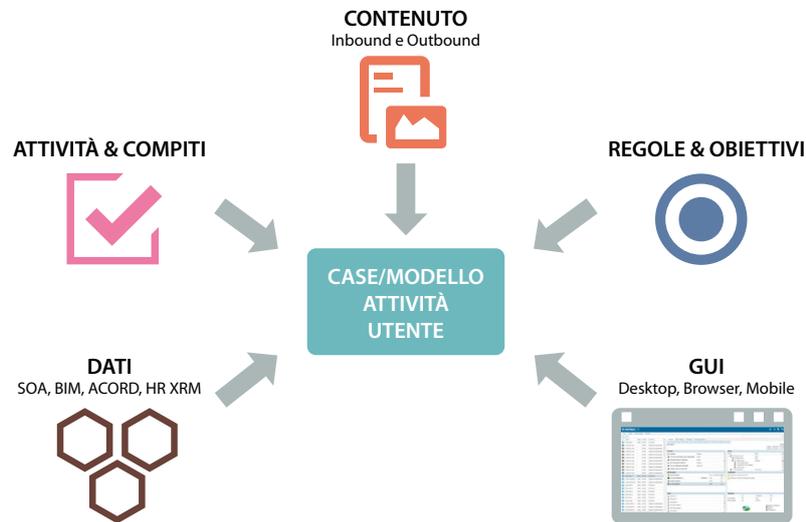
Utilizzo di Adaptive Case Management

Servizi orientati al cliente e benefici per l'intera organizzazione derivanti dall'utilizzo di applicazioni Adaptive Case Management su browser, mobile e cloud. La Piattaforma Papyrus e la soluzione ACM orientata al lavoro cognitivo e disegnata per consentire un rapido sviluppo di applicazioni adattive per il business, guidate dall'obiettivo e poter accogliere cambiamento, crescita e innovazione senza limiti.

Esplorare l'Innovazione - Creare Valore Futuro

Software di Nuova Generazione: La Piattaforma Papyrus

La Piattaforma Papyrus è costruita da un unico sorgente e integra perfettamente i contenuti aziendali con processi business e comunicazioni clienti per un approccio One Company – One Voice. Questa funzionalità unica porta risparmi significativi e risultati in breve termine quando si sviluppa una soluzione di gestione del case in ambienti di servizio reattivi. Il nostro software e le soluzioni framework sono orientate al lavoro cognitivo e disegnate per consentire un rapido sviluppo di applicazioni adattive per il business, guidate dall'obiettivo, in grado di accogliere cambiamento, crescita e innovazione senza limiti.



Papyrus integra 5 elementi essenziali necessari per ogni Applicazione Business

La Piattaforma Papyrus con la sua architettura orientata ai servizi sfrutta i modelli di informazione open source per costruire applicazioni business di prossima generazione.

Soluzioni Business per Customer Engagement

- Applicazioni assicurative (reclami, notifiche)
- Apertura conto
- Acquisizione clienti
- Operazioni prestiti / mutui
- Gestione campagne
- Creazione e gestione contratti
- Assistenza clienti
- Gestione infortuni/ispezioni

Soluzioni Business per le Aziende

- Project Management
- Processo 'Purchase to payment'
- Gestione dei Lead / Marketing
- HR gestione presenze
- Richiesta spese viaggi
- HR ricerca e assunzione
- Project Information Management
- Change Management

Caratteristiche chiave della Piattaforma

- Hub di comunicazione a 360°
- BPM adattivo – real time, basato su eventi
- Ciclo completo della comunicazione business
- Sicurezza/controllo/ LDAP integrati
- Acquisizione dati: scansione, estrazione, processo
- Utenti business abilitati al disegno del documento
- Adattatori – loosely coupling data
- Funzionalità omnicanale
- Portale, desktop, mobile, cloud

Valore Proposto

- Una soluzione più affidabile e semplice da usare
- Costi più bassi per costruire e mantenere
- Miglioramento significativo delle performance
- Potenziamento degli utenti business per il lavoro cognitivo
- Processi adattivi: guidati dagli obiettivi, basati sulle decisioni
- Consolidamento di ECM, BPM, CRM

 Con l'Open House le ipotesi evolutive ci appaiono più concrete e realizzabili. - Richard Colombo, Banca Popolare di Sondrio

9.00 Keynote: L'Arte della Strategia



Il lavoro più importante, in cima alla gerarchia per lo sviluppo del business è definire una STRATEGIA. Nel 2010 Max J. Pucher ha scritto diversi post sul suo blog per dire che la gestione, e ovviamente la creazione di una strategia di business, ha un forte nesso con l'ARTE. Questa strategia dovrebbe essere tradotta, nel modo più veloce possibile, in applicazioni software di supporto. Tale opinione non è oggi nella mentalità degli executive. 'L'Arte della Strategia' è un adattamento di 'L'Arte della Guerra' di Sun Tzu (circa 500 AC) che disse: "La creatività deve andare oltre la generazione di nuove idee; deve diventare una attività continua".

10.00 Consolidare! La Piattaforma Papyrus



La posta in entrata e in uscita diventa parte essenziale del contesto Customer Engagement e i processi adattivi, guidati dall'obiettivo, per i servizi risulteranno in una customer experience positiva.



In questa sessione discuteremo dei benefici derivanti da:

- Il Business può costruire rapidamente nuove applicazioni guidate da processi digitali utilizzando soluzioni framework pronte
- ECM/BPM/CCM integrati forniscono una vista del cliente a 360°
- Qualsiasi formato e stile di dato può essere utilizzato, legacy compreso, senza fermarsi al solo XML
- Il lavoro collaborativo utilizza chat, e-mail e mobile
- Le funzionalità della piattaforma omnicanale sono utilizzate per una Customer Experience di successo
- L'integrazione con i sistemi di backend esistenti può essere facilitata

10.30 Networking e pausa caffè

11.00 Il Business è abilitato al disegno, manutenzione e amministrazione del documento



- Gestione di tutti i modelli aziendali di documenti e dei relativi processi con un sistema unico
- Integrazione del disegno del documento e creazione veloce di nuovi modelli
- Change management e versioning garantiti per aggiornamenti di documenti in rapida evoluzione
- Scambio dati automatizzato tra le applicazioni di business esistenti
- Integrazione dei diversi canali di distribuzione direttamente nei processi di comunicazione
- Supporto globale per spazi di lavoro, modelli e documenti clienti multilingua



11.30 I Wizard: L'applicazione premiata



Sperimentare un nuovo "approccio doppio-livello" secondo uno stile di lavoro process-driven che abilita ogni attore a focalizzarsi sui propri punti di forza promuovendo la collaborazione su linee di responsabilità chiare e definite.



- Un'architettura browser thin-client
- Gli impiegati di filiale possono creare facilmente documenti che soddisfano direttamente ogni necessità del cliente, fornendo risposte veloci
- I processi documentali associati collegano dinamicamente i vari servizi di backend e forniscono al volo i dati richiesti
- Il sistema permette al team di business multilingua di lavorare nella lingua scelta, a prescindere dalla lingua scelta dal destinatario.
- Il documento può essere opzionalmente modificato dall'impiegato di filiale e stampato localmente, esportato come PDF o consegnato al cliente via mail o fax in base al canale prescelto

12.00 Canale Online per il business e i servizi digitali



Vi presentiamo un sito web con accesso pubblico che lavora come parte integrante dell'intera rete omnicanale ed è direttamente collegato al back office dove gli utenti gestiscono le pratiche (Case Management). In evidenza: Polizze e contratti elettronici, richiesta servizi, invio reclami, chat live, richiesta informazioni prodotto, moduli di iscrizione elettronici con questionari interattivi e verifica, ottimizzazione del mobile su smartphone e tablet, al pari di pc desktop e portatile.



12.30 Mobile First



"Mobile First" è un termine comune alla moda quando si parla di sviluppo di nuove applicazioni aziendali. Ma per sfruttare appieno il potenziale del mobile, al fine di migliorare il servizio clienti e la loro soddisfazione, c'è bisogno di una nuova prospettiva. Soddisfare le aspettative dei clienti significa affrontare la duplice sfida di tenere il passo con l'innovazione e fornire un'esperienza attraverso tutti i canali senza soluzione di continuità. I sistemi legacy e silos si distinguono per innovazione di prodotto più veloce e distribuzione multicanale di prodotti e servizi. Senza affrontare questi problemi di back-end, il mobile potrebbe diventare solo un altro canale isolato (silos), rafforzando le lacune di organizzazione e IT che impediscono alle aziende di soddisfare l'aspettativa dei clienti. In questa sessione, altre informazioni da best practice per dispositivi mobile, oltre a storie di successo nel mondo reale e aneddoti prudenziali.



13.00 Pranzo

14.00 Comunicazioni Omnicanale per business online e stampa



Presentiamo in questa sessione come il lavoro collaborativo tra business e IT si traduce in un output flessibile e di alta qualità, unificato e coerente attraverso canali di comunicazione multipli – tutti in grado di utilizzare le funzionalità di formattazione dinamica in combinazione con una potente gestione dell'output.



- Funzionalità bidirezionale di comunicazione online con le opzioni di risposta e firma digitale
- Raccogliere documenti batch/online/interactive/Word/Excel nel pool centrale
- Opzioni di ri-formattazione potenti consentono la composizione documento finale unico per stampa e digitale
- Soluzioni HTML5 / PDF / SMS / e-mail / mobile, considerazioni di stampa e opzioni disponibili
- Reporting per email bounced, cliccate e aperte, stampa e archiviazione

14.30 Acquisizione Multicanale della Posta in Entrata



Tutti i canali di comunicazione disponibili in entrata possono essere comunemente gestiti con un'unica definizione e per eventi - il routing della posta attraverso le varie fasi di classificazione, riconoscimento e estrazione dei dati per la validazione e la distribuzione agli utenti nei diversi reparti. Le funzionalità di workflow integrate e l'apprendimento supervisionato della nostra tecnologia di acquisizione dati intelligente migliorano continuamente il sistema per ottenere risultati migliori con tempi di ciclo ridotti, minori costi di manodopera, ottimizzando il capitale umano.



- Ogni mail ricevuta in azienda è un evento in ingresso conosciuto
- Un processo di acquisizione intelligente inizia con l'estrazione di informazioni rilevanti da moduli strutturati e destrutturati
- Si apre automaticamente un nuovo case oppure il contenuto viene instradato a un case esistente
- Archiviazione completa del case, ricerca completa del testo, rapido accesso ai documenti da qualsiasi dispositivo

15.00 Networking e pausa caffè

15.30 Adaptive Case Management apporta notevoli benefici al business



Tutte le tipologie, dai processi straight-through attraverso processi dinamici per arrivare a processi completamente destrutturati guidati da regole e contenuti in ingresso ad-hoc, come ad esempio scansioni, e-mail, PDF e i contenuti mobile.



- Selezione e assunzione personale, gestione presenze, gestione attività, gestione dei lead
- Processi di business adattivi e orientati agli obiettivi che supportano la gestione delle eccezioni
- Qualità e velocità migliorate nel completare i case nel Customer Service
- Collaborazione e lavoro cognitivo; Desktop, Browser, Mobile, Cloud

16.00 Costruire la piattaforma assicurativa digitale di prossima generazione



Gli analisti evidenziano che Papyrus può importare modelli informativi esterni, come ACORD per avviare rapidamente il disegno del processo. Come una pila singola, organicamente sviluppata, c'è un punto centrale di gestione che attinge i dati di processo da un repository a oggetti.



- Potenziamento del Business – il lavoro cognitivo è innovativo e esplorativo
- Processi Adattivi: Oltre il BPM – guidato dall'obiettivo, basato su decisioni, flessibile
- Vista consolidata del case cliente; Corrispondenza business omnicanale integrata (inbound e outbound)

17.00 Sessione di brainstorming



Confronto con esecutive e architetti ISIS Papyrus su come:

- Tradurre gli obiettivi aziendali in una strategia che consolida ECM, CRM e BPM
- Ottimizzare gli investimenti con la costruzione di una piattaforma agile di comunicazione per il futuro
- Discutere i requisiti della interfaccia utente grafica (GUI) per il business
- Integrare comunicazioni inbound e outbound come necessità di business

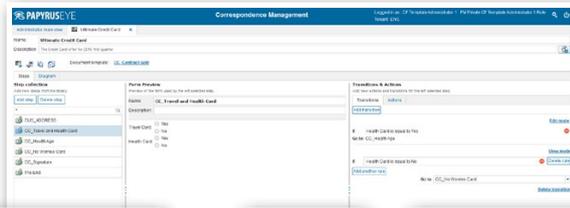


Sperimenta il mondo reale

Ogni sessione include una demo LIVE per mostrare le funzionalità applicative della Piattaforma Papyrus.



I Documenti Wizard: Applicazione thin client

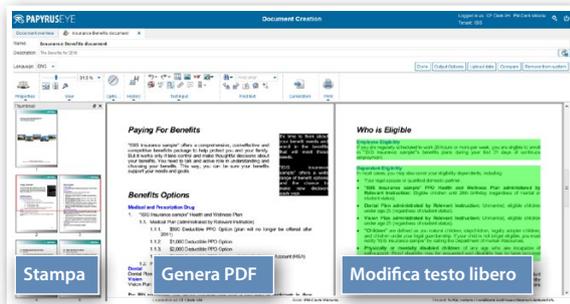


Generare Documenti fasi di processo

Moduli per input di dati

Definire le transizioni passo dopo passo

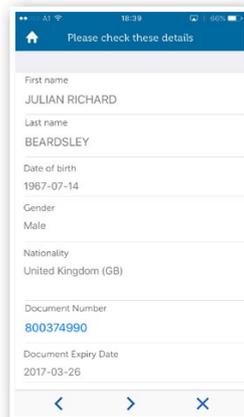
Il business crea un processo documentale



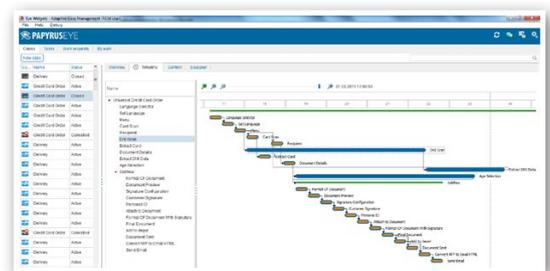
Utente: Modifica di Testo Libero dal Client Papyrus



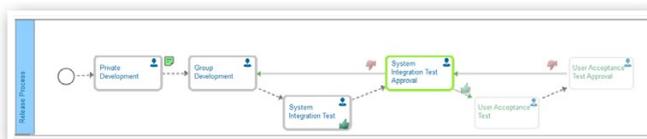
Acquisizione da Mobile



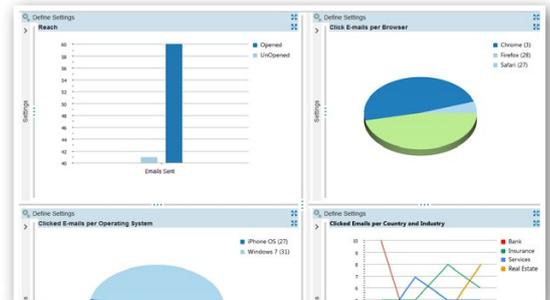
Monitoraggio e Tracciatura



Change management/Definizione dei flussi di rilascio



Reporting



Le demo live permettono di capire meglio le potenzialità della piattaforma. - Marco La Fauci, Banca Carige

ISIS Papyrus Open House 2016

Unisciti a noi per scoprire e approfondire le ultime soluzioni Papyrus, incontrare i nostri esperti, fare networking e condividere nuove idee ed esperienze.



Sede della conferenza

ISIS Papyrus Italy srl
Via Monte Navale 11 - Ivrea (TO)

Registrazione

Per iscriversi a ISIS Papyrus Open House Italia 2016, registrarsi online su: www.isis-papyrus.com/register-OHI



Partecipazione

La partecipazione è gratuita previa registrazione.

Prenotazione hotel

E' possibile prenotare l'hotel Hotel Crystal Palace (www.hcrystalpalace.com) in fase di registrazione online, selezionando hotel "(IT) - Hotel Crystal Palace"

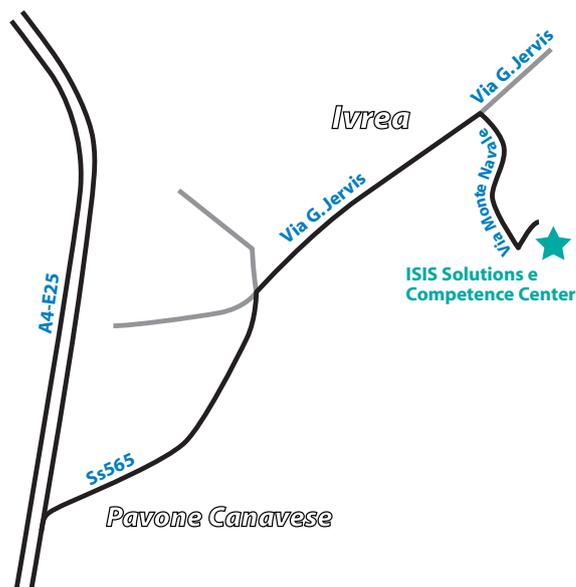
Contatti

Per maggiori informazioni contattare la Sig.ra Laura Guttero tel. +39 0125 645500 o scrivere a: events.italy@isis-papyrus.com

Come raggiungerci

All'uscita della A4-E25 al casello di Ivrea, svoltare a destra in direzione Ivrea centro.

Proseguire per via Jervis. Dopo 500 metri svoltare a destra in Via Beneficio S. Lucia e a destra all'incrocio con Via Monte Navale dove troverete l'indicazione ISIS Papyrus.



ISIS Papyrus nel mondo

Italia

ISIS Papyrus Italy Srl

via Monte Navale 11
10015 Ivrea (TO)

T: +39-0125-6455-00

*Centro Direzionale Internazionale,
Austria*

ISIS Papyrus Europe AG

Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-25551

F: +43-2236-21081

E-mail: info@isis-papyrus.com

Centro Direzionale Stati Uniti

ISIS Papyrus America, Inc.

301 Bank St
Southlake, Texas 76092

T: 817-416-2345

Centro Direzionale Asia-Pacific

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd

9 Temasek Blvd. #29-01
Suntec City Tower 2
Singapore 038989

T: +65-6339-8719

Regno Unito

ISIS Papyrus UK Ltd.

Watership Barn
Kingsclere Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW

T: +44-1635-299849

Francia

ISIS Papyrus France SARL

21, Rue Vernet
75008 Paris

T: +33-1-47 20 08 99

Paesi Bassi

ISIS Papyrus Netherlands B.V.

WTC World Trade Center
Zuidplein 36
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716

Germania

ISIS Papyrus Deutschland GmbH

Heerdter Lohweg 81
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-25551

Paesi Scandinavi

ISIS Papyrus Nordics ApS

Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2600 Lyngby, Denmark

T: +45 8825 6170

Spagna

ISIS Thot SL.

Sainz de la Calleja, 14
26023 Madrid

T: +34-91-307-78-41

Open House e User Conference Italia

Ivrea, Italia | 27 maggio 2016



www.isis-papyrus.com

ISIS PYPYRUS™