

2017 Open House e User Conference Italia



SEE



HEAR



TOUCH



TALK



Comunicazioni Omni
Canale

Strategia
Documentale

Corrispondenza
Wizard

L'Ufficio Mobile

Uso di Adaptive Case
Management

Canale Online per il
Business Digitale

Capture e Workflow
manuale

Temi Caldi all'Open House User Conference 2017

Esplorare l'Innovazione – Condividere Esperienze Pratiche - Creare Valore Futuro

Business Digitale in Tempo Reale

La strategia della trasformazione digitale deve tradursi in prestazioni e generare risultati, sia per i clienti che per il business. Le interazioni via Web sul front-end del Canale Online e da utenti social e mobile devono essere perfettamente collegate con il back office e le applicazioni business esistenti. Processi real-time e documenti firmati digitalmente interessano tutti quei dipartimenti che sono fondamentali per acquisire, assistere e mantenere i clienti.

Trasformare in Modo Strategico Documenti e Processi da Fisici a Digitali

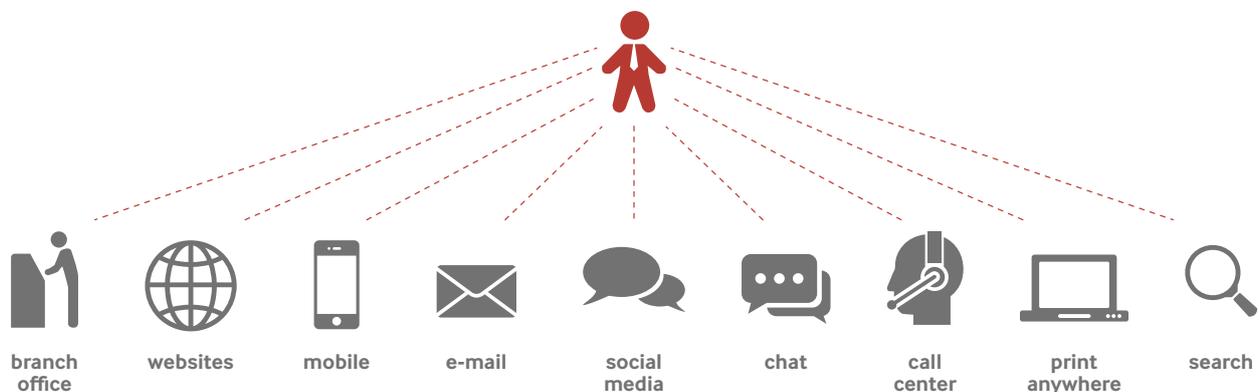
A partire dalle fasi iniziali del disegno del documento, formattazione e gestione dell'output per comunicazioni transazionali e basate su messaggi, la Piattaforma Papyrus si è ampliata fino a gestire comunicazioni su tutti i canali e in modo bidirezionale, potenziando gli utenti aziendali business e i knowledge worker al fine di ottimizzare e allineare documenti, processi, collaborazione e comunicazioni nelle aziende che hanno come focus i servizi al cliente.

Maturità nella Gestione del Processo e del Contenuto - A che punto sei?

Già ad un livello elementare, l'acquisizione intelligente dei dati - da documenti, email con PDF, Web, SMS e contenuti mobile - è una tecnologia straordinaria. La Piattaforma Papyrus per l'acquisizione multicanale è in grado di automatizzare le mail in entrata e istruire la macchina per estrarre e interpretare i dati del documento, validarli più velocemente rispetto al processo manuale e trasferirli successivamente all'archivio e alla posta in ingresso del knowledge worker.

Comunicazioni Omni Canale attraverso tutti i Canali Inbound e Outbound

L'integrazione perfetta tra il 'customer journey' digitale e quello tradizionale su un'unica piattaforma offre la vista unificata di tutte le attività del cliente attraverso dipartimenti e canali. Tutti i messaggi e documenti in entrata e in uscita vengono classificati in modo intelligente, acquisiti, tracciati e memorizzati nel Case. I knowledge worker hanno tutte le informazioni a portata di mano per un servizio al cliente di alta qualità.



Costruire Soluzioni Business con ACM

Per una strategia di business digitale occorre una piattaforma digitale. Invitiamo architetti IT e business a provare un nuovo modo innovativo di definire l'architettura business con linguaggio ontologico e la Soluzione Papyrus Business Reference pronta per l'utilizzo.

Adaptive Case Management – Soluzione Unificata per il Business Digitale & Tradizionale

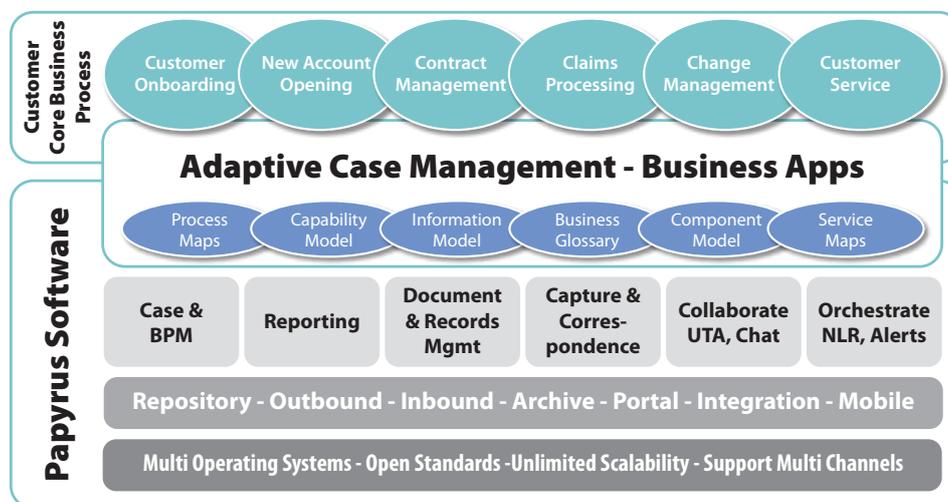
Guadagnare un vantaggio strategico nel fornire soluzioni per il business che possono essere sviluppate rapidamente con costi e tempi ridotti attraverso attività di configurazione e adattamento senza dover programmare in modo tradizionale. Il Framework ACM integra in modo flessibile con le altre soluzioni Papyrus sincronizzando le loro funzionalità per costruire soluzioni avanzate di business.

L'Ufficio Mobile

Molti business leader parlano dell'importanza di un approccio mobile-first, citando la crescente dipendenza da smartphone e tablet. Discuteremo su come implementare una strategia mobile-first a supporto degli utenti business con una connessione diretta al main-frame e al back office ed una esperienza mobile 'on-the-go' di facile utilizzo.

Software di Nuova Generazione: La Piattaforma Papyrus

Il Software Papyrus abilita le applicazioni business per la trasformazione digitale, apportando miglioramenti operativi e coinvolgendo il cliente in un mondo omni-canale. A partire da assicurazioni e banche, utility e telecomunicazioni, aziende pubbliche e di servizio, la tecnologia Papyrus supporta le organizzazioni di servizi ad integrare, in modo efficace, i ruoli business e tecnici affinché possano interagire e innovare per ottenere risultati reali attraverso dipartimenti, funzioni e aree geografiche.



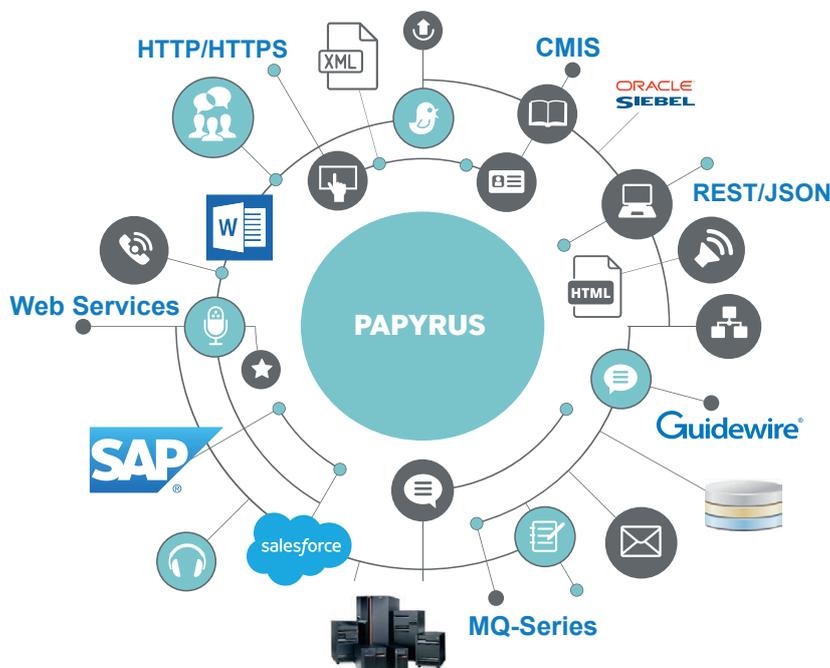
Le funzionalità chiave del CCM e adaptive case management (ACM), acquisizione intelligente inclusa, contribuiscono a rendere Papyrus un software di nuova generazione: una piattaforma per applicazioni business end-to-end disegnata in modo nativo ed integrata per potenziare gli utenti business in modo sicuro, attraverso desktop, browser e dispositivi mobili, inclusi social e Cloud. Con la Piattaforma Papyrus per Comunicazioni e Processi aziendali, i team scelgono quali aree migliorare, quali ruoli abilitare e come dimensionare, acquisendo conoscenza e strumenti per creare, gestire e migliorare le applicazioni di business con una dipendenza ridotta dall'IT.

Integrazione Semplificata, Interoperabilità & Connettività

Le soluzioni di case management sono sempre più utilizzate per migliorare la produttività dei knowledge worker, fornire trasparenza per configurare le decisioni nel case, migliorare la conformità, semplificare la collaborazione tra gli utenti, coordinare al meglio il flusso di informazioni e fornire un monitoraggio migliore dello stato del case.

Un "case" è un progetto o un servizio che rimane "aperto" per un periodo di tempo adeguato ad ottenere la risoluzione di una richiesta, di un problema, domanda o qualsiasi altro tipo di attività complessa prima di essere "chiuso" di nuovo.

Classici esempi di knowledge work sono la pianificazione strategica, le attività di assistenza medica e quelle che richiedono comunicazioni continue, guidate dall'evento, come l'acquisizione di nuovi clienti, la gestione dei contratti e dei reclami, il purchase-to-pay, indagini e analisi legali e antifrode.



A chi è rivolto l'evento?

- CIO e Responsabili Business
- Responsabili di Architetture Enterprise
- Responsabili di Innovazione e Tecnologie
- Architetti per Applicazioni Business e Analisti
- Responsabili di Documentazione Aziendale
- Esperti della Gestione Output
- Responsabili di Contenuti e Processi

9.00 Keynote: L'intelligenza Artificiale - Tema di tendenza o Applicazioni Concrete



Dopo Big Data, si parla ora in modo diffuso di intelligenza artificiale. Sì, esistono alcune macchine che in modo impressionante apprendono rapidamente capacità superiori all'abilità umana ma statisticamente l'apprendimento ha limitazioni sostanziali e il vero calcolo cognitivo è ancora in una galassia lontana, molto lontana. La realtà dell'apprendimento automatico è disponibile nella Piattaforma Papyrus da oltre cinque anni così come User Trained Agent, che supporta anche il cosiddetto apprendimento profondo o miglioramento continuo. Nel suo keynote Max J. Pucher esplorerà il concetto di intelligenza artificiale nella realtà.

10.00 Business Digitale in Tempo Reale



Acquisire, supportare e mantenere i clienti in un mondo omni canale. Abilita il tuo team di business a inviare e mantenere moduli Wizard con domande, validazione delle regole, processi e modelli di documenti.



- Interazione front-end su Canale Online via Web, social e dispositivi mobile
- Proposte personalizzate, acquisti online, pagamenti, reclami, richieste di servizio
- Connessione rapida verso il back-office e le applicazioni business esistenti
- Processi real-time e documenti firmati in digitale
- Comunicazioni Omni-Canale closed-loop attraverso dipartimenti e canali
- Lavoro collaborativo integrato degli utenti del back-office (case management)

10.30 Networking e pausa caffè

11.00 Una strategia documentale per il documento fisico e digitale



I clienti appartengono a fasce d'età diverse e hanno preferenze diverse rispetto ai punti di contatto. Per migliorare l'esperienza del cliente, indirizzare tutte le comunicazioni, sia fisiche che digitali su un'unica piattaforma occorre fare la scelta più efficiente ed efficace.



- Disegno documentale intelligente attraverso i canali da parte dei team business per stampa e e-delivery
- Composizione documentale guidata da Document Wizard
- Integrazione dati SOA con le applicazioni esistenti
- Migrazione da Word usando il Convertitore Papyrus Word
- Distribuzione diretta sui vari canali e tracciatura

11.30 Automatizzare e digitalizzare i canali di posta in entrata



Aumentare l'efficienza con precisione e ridurre il lavoro manuale istruendo le macchine.



- Comunicazioni E-mail, scansioni, PDF, messaggi Web, fax, social e mobile
- Riconoscimento intelligente basato sull'evento ed estrazione dati, validazione e archiviazione
- Apprendimento automatico basato su esempio di documento e definizioni utente
- Processi e distribuzione definita da regole verso le divisioni business per la lavorazione della pratica
- Acquisizione da mobile di fatture, documenti di identità e ricevute di pagamento
- Ricerca e visualizzazione dei contenuti in archivio attraverso indici, testi completi, tassonomia e regole

12.00 Adaptive Case Management conferisce benefici significativi al business



Tutta la gamma, da processi straight-through attraverso processi dinamici fino a processi completamente destrutturati guidati da regole e contenuti ad-hoc in ingresso, come 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

12.30 Un nuovo mondo di applicazioni business disruptive



Con nuovi modi di trasformare il business, la trasformazione digitale richiede un cambio di mentalità nello sviluppo di nuove applicazioni. Questa sessione affronterà la questione presentando sviluppi di applicazioni in cui l'interazione utente, i processi, le regole, informazioni e organizzazioni sono completamente separati.



- Una soluzione ready-to-use che non necessita di programmazione
- Architettura Business e definizione dei flussi di valore
- Linguaggio business (ontologia) per il potenziamento del business
- Una piattaforma business digitale rafforzata da ACM e Omni-Canalità

13.00 Pranzo

14.00 La comunicazione Omni Canale deve integrare perfettamente canali fisici e digitali



Coinvolgere perfettamente il cliente attraverso canali digitali e tradizionali aumenta le interazioni. Vediamo come sfruttare gli investimenti fatti per CCM Customer Communications Management tradizionale anche per interazioni coerenti e accattivanti su ogni punto di contatto con una flessibilità che va dal locale al cloud.



- Una vista a 360 gradi del Customer Journey
- Integrazione dei canali di comunicazione inbound e outbound
- Elaborazione a stati ed eventi per controllo e reportistica attraverso i canali
- Messaggistica consistente attraverso il portale Web, e-mail, mobile, social, chat, fax, stampa
- Integrazione del Canale Online con il back office

14.30 Mobile First: CRM - la mobile app più desiderata



Le iniziative business che riguardano il Mobile come postazione di lavoro riflettono una crescente dipendenza da smartphone e tablet. Secondo quanto rivelato dalla ricerca ISD/IDS sulla mobilità nelle aziende, i manager vogliono avere applicazioni CRM nelle loro mani. I nostri esperti presentano le best practices per migrare su mobile e storie di successo sviluppate in vari settori.



- Cosa significa 'mobile first'
- Quale segmento di business ne beneficia maggiormente?
- Mobile backend come servizio
- Integrazione con applicazioni legacy esistenti e sicurezza

15.00 Networking e pausa caffè

15.30 Archiviazione per documenti attivi in tempo reale



Durante la lavorazione di un case i knowledge worker necessitano di tutte le informazioni a portata di mano. I servizi assistenza clienti e call center devono trovare, visualizzare, inviare e possibilmente re-inviare informazioni. L'accesso ai documenti e alle e-mail da WebPortal utilizza l'archivio a breve termine per controllo, monitoraggio e reportistica sulla distribuzione.



- Differenze tra archiviazione a breve e lungo termine
- Drag-and-drop o scansione direttamente nell'Archivio
- Indicizzazione automatica per ricerca testo completo
- Archiviazione completa del case; annotazioni e commenti
- Comunicazione e distribuzione digitale; supporto a Mobile e Cloud

16.30 Sessione di brainstorming



Confronto con executive e architetti ISIS Papyrus per:

- 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
- Requisiti della GUI (interfaccia utente grafica) per il business
- Integreare comunicazioni inbound e outbound come requisito di business



ISIS Papyrus Open House 2017

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 2017, 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"

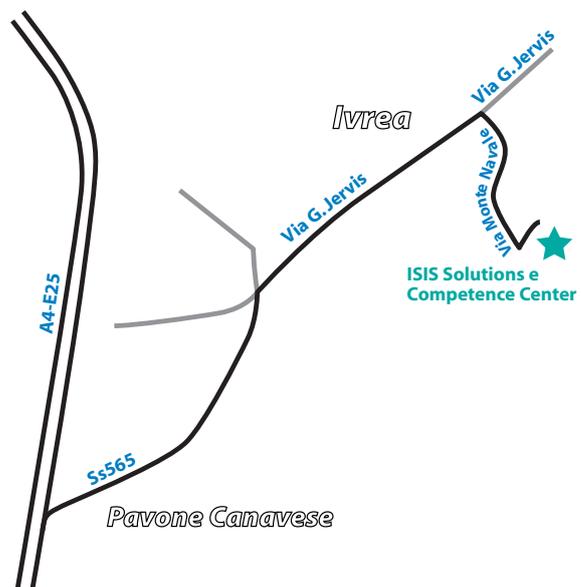
Contatti

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 | 23 Giugno 2017



www.isis-papyrus.com

ISIS PYPYRUS™