

# Une gestion des cas efficace augmente la productivité

## Frameworks d'application Papyrus

Ils fournissent une base solide pour une gestion des processus métier performante avec une configuration up-and-running permettant de démarrer rapidement l'automatisation de la gestion de cas (Case Management).

## Productivité dans la résolution des cas

Ceci est possible grâce au traitement collaboratif existant dans Papyrus qui offre une solution intégrée de bout en bout combinant les données, les processus et règles métier, la gestion de contenu et la communication client au sein d'une plateforme unique. Les règles et les processus métier pilotés par les états et les événements accélèrent la complétude du cas.

## Vision globale de toutes les tâches

et des processus métier comportant les délais, les documents, les contrats et toutes les communications associées garantissant un accès temps réel à l'information 24 h/24 et 7j/7. Les dates limites et les objectifs stratégiques peuvent être incorporés dans le workflow afin de satisfaire et garantir les exigences en termes de délai et de budget. Papyrus automatise les processus métier et les opérations d'audit pour une performance et une efficacité accrues dans l'exécution du process.



## Exemple : Gestion des réclamations

Une gestion performante de cas est un facteur concurrentiel clé dans le traitement des réclamations. Les experts voient une grande marge d'amélioration dans le contrôle des processus internes. De plus, les études montrent que 75% de toutes les réclamations sont traitées manuellement à l'aide de dossiers papier. Le traitement d'une demande type est souvent un processus complexe qui requiert la gestion de différents types d'informations tels que les fichiers audio et vidéo, les formulaires numérisés, les documents et les mails.

## Automatisation des processus

Les Frameworks d'application peuvent automatiser les processus métier internes. Les organisations sont à même d'analyser les données et d'utiliser des processus collaboratifs par département, niveau fonctionnel et bureau. Une vue transparente du cas améliore les services en interne pour les salariés et les départements et en externe, pour les partenaires, tout en réduisant les ressources utilisées.

## Collaboration

La gestion de cas de matière collaborative (Papyrus Case Management) améliore la transparence et l'efficacité en fournissant toutes les informations pertinentes aux personnes ou départements concernés : l'administration interne, le service client et le personnel externe. Les deux principales clefs de la réussite reposent dans l'optimisation des processus basés sur la notion de règles et dans l'intégration de toutes les communications entrantes et sortantes, connectant électroniquement tous les partenaires commerciaux tout en créant un processus global performant.

## Amélioration de la qualité de service à moindre coût

Une gestion de cas rentable a pour résultat une amélioration de la qualité de service et une diminution des temps de traitement pour les clients et les partenaires. A plus long terme le passage de la communication papier à la communication électronique entraînera une diminution substantielle des coûts d'impression.

## PROTECTION DES INVESTISSEMENTS

Chaque Framework d'application Papyrus utilise la plateforme intégrée de communication et de gestion des processus métier Papyrus avec les composants logiciels standard. Ceci réduit non seulement les coûts relatifs au logiciel mais permet aussi une intégration transparente avec les autres applications métier telles que le CRM, les centres d'appels clients, la gestion des campagnes marketing ou la gestion des contrats. Ils utilisent tous les fonctionnalités liées à la restitution multicanal, aux applications courriers, à la capture de documents pour les courriers entrants et sortants.

### Comment fonctionne la gestion de cas avec Papyrus?

- Opérations de scanning distribuées et classification des courriers entrants tels que les réclamations.
- Stockage de tous les documents pertinents entrants et sortants y compris les formulaires Internet, mails, images, documents juridiques et rapports dans un fichier virtuel relatif au cas.
- Vision globale du cas (activités, calendrier, to-do, check lists).
- Optimisation des processus métier basée sur les règles (traitement des réclamations).
- Correspondance intégrée comportant les courriers, annulations et réclamations soit en environnement client léger (navigateur) ou lourd pour les employés, les commerciaux, les partenaires et les clients.
- Gestion centralisée de toute la partie output et archivage.
- Autorisation utilisateur et authentification, audit, gestion du changement, signature numérique, versioning, contrôle des variantes.

### Standards en matière de sécurité garantis

Cette solution très évolutive respecte toutes les normes de sécurité en termes d'autorisation utilisateur y compris la validation, l'audit et le reporting pour analyse client. Ce suivi permet de savoir qui a accédé à quoi, pris quelle décision, quand et pourquoi.

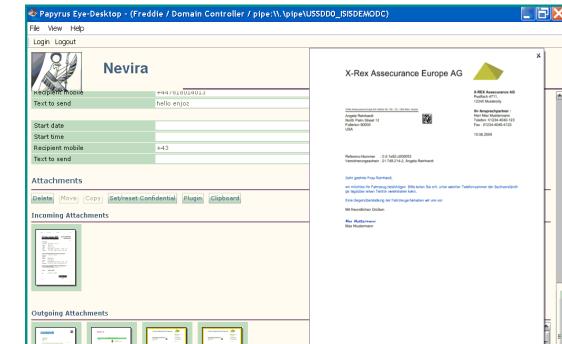
Tous les problèmes inhérents au respect de la législation et des règles de mise en conformité sont intégrés dans la procédure de gestion des cas. Les processus sont définis pour que des alertes soient automatiquement envoyées lorsqu'une action immédiate s'avère nécessaire dans les cas critiques. Par ailleurs l'affectation dynamique des tâches permet de distribuer automatiquement les travaux à réaliser aux personnes disponibles et ce, fonction de leurs compétences et des niveaux de priorité.

### Les caractéristiques clefs

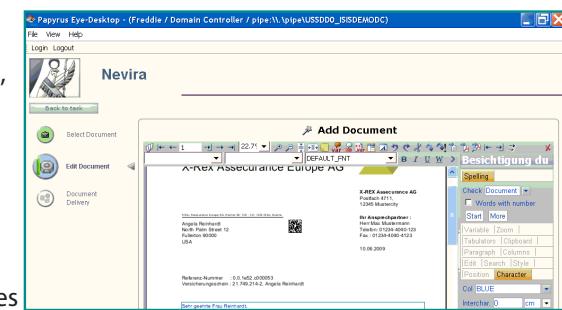
- Traitements pilotés par les états/événements.
- Vision globale de tous les processus.
- Contrôles effectifs au niveau des différentes étapes du processus.
- Validation intégrée, audit, reporting, respect des règles en matière de législation et de conformité.
- Interface utilisateur paramétrable, en plusieurs langues et identique quel que soit l'environnement (client lourd ou léger).
- Intégration transparente avec les applications métier.
- Fonction traitement de texte intégrée.
- Disponibilité immédiate des informations consolidées et pertinentes relatives à un cas.
- Collaboration entre départements, partenaires, agents et clients.
- Gestion des toutes les opérations d'output, de l'impression jusqu'à l'archivage.

### La solution standard Papyrus, composant de base de tous les Frameworks d'application

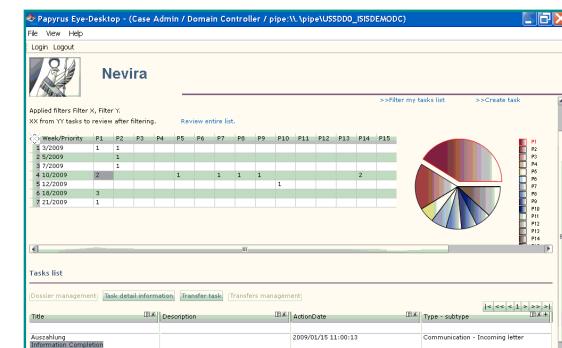
- Papyrus Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC Moteur de Composition
- Papyrus Desktop et Client
- Papyrus WebPortal
- Papyrus Adapter et Typemanager
- Papyrus Print Server et PrintPool
- Papyrus WebArchive



Papyrus EYE Business Case Management – Vue relative aux communications entrantes et sortantes



Papyrus EYE Business Case Management – Courrier



Papyrus EYE Business Case Management – Vue Administrateur

### Les Frameworks d'application Papyrus

- Ouverture de compte
- Traitements des indemnisations
- Gestion des réclamations
- Gestion des contrats
- Gestion des réponses clients
- Gestion des campagnes
- Correspondance commerciale
- Usine à courrier automatisée

**Siège International /Autriche**  
ISIS Marketing Service GmbH  
Alter Wienerweg 12  
A-2344 Maria Enzersdorf  
T: +43-2236-27551  
F: +43-2236-21081

**Siège pour les Etats-Unis**  
ISIS Papyrus America, Inc.  
301 Bank St.  
Southlake, TX 76092  
T: 817-416-2345  
F: 817-416-1223

**Siège pour l'Asie Pacifique**  
ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd  
9 Temasek Blvd., #15-03 Suntec City Tower 2  
Singapore 038989  
T: +65-6339-8719  
F: +65-6336-6933

**info@isis-papyrus.com**

**www.isis-papyrus.com**