

ISIS Papyrus
Focus Report

Customer Response Management



Rispondendo in modo **tempestivo** e **consistente** ai feed-back dei clienti...

- ■ ■ alla corrispondenza in entrata
- ■ con la minima manualità
- ■ ■ classificazione automatica di posta in entrata
- ■ con l'estrazione delle informazioni utili
- ■ ■ e l'inoltro automatico all'ufficio o utente
- ■ e/o con la generazione di una risposta automatica del sistema

... si crea un rapporto di **fiducia** e si assicura un **rapporto continuativo**.

L'obiettivo è quello di permettere ai canali di customer care di rispondere rapidamente ed in modo esaustivo per migliorare la qualità del servizio.

L'esigenza di affidarsi ad una soluzione centralizzata per tutte le comunicazioni in entrata ed in uscita creando un unico punto di contatto è oggi più cruciale che mai. Le aziende hanno bisogno di soluzioni che riducano al minimo i processi manuali tramite l'automazione dei processi di classificazione ed estrazione di informazioni rilevanti da posta cartacea, fax, email e messaggi applicativi. L'inoltro automatico ad un ufficio specifico o ad un utente avviene in base a regole di business che creano una risposta individuale.

La risposta al *Feedback* del cliente

I requisiti del Response Management

- ★ Un'unica schermata di ricerca via browser per accedere a tutte le informazioni sui clienti.
- ★ Cartelle clienti complete di tutte le comunicazioni spedite e ricevute dal cliente, con la storia del cliente completa di tutti i casi.
- ★ Interfaccia diretta a sistemi gestionali per accedere ad informazioni sui clienti e le relative risposte in modo sincronizzato.
- ★ Indirizzamento elettronico di lettere in entrata, fax ed email al servizio clienti in base a regole di business predefinite.
- ★ Ogni azione intrapresa dall'operatore viene registrata per l'analisi.
- ★ Associazione delle lettere di riferimento ricevute con tutte le risposte per quelle lettere.
- ★ Cattura, estrazione e classificazione dei dati critici relativi al cliente, per es. numero cliente o alcune frasi della corrispondenza.
- ★ Messa in evidenza dello status di alcuni documenti per un proseguo o ricontatto.
- ★ Ricostruzione della storia della pratica.
- ★ Identificazione di tutta la corrispondenza in entrata ed in uscita attraverso data, ora e codice servizio, per es. Reclamo n.
- ★ Ricerca su tutta la corrispondenza ricevuta.
- ★ Individuazione dei tempi di risposta.
- ★ Distribuzione di risposte e report in forma cartacea, fax o email.
- ★ Un identificativo della lingua nei dati del cliente definiscono la lingua da utilizzare nella corrispondenza.
- ★ Sicurezza di adottare uno standard aziendale per tutti i documenti generati.

I requisiti del Servizio Clienti:

- 1 Autorizzazione: la cartella del cliente è accessibile in base al ruolo ed ai privilegi dell'operatore.
- 2 Schermata di ricerca via browser per accedere a tutte le informazioni sui clienti, incluse tutte le comunicazioni (lettere, e-mail ecc.)
- 3 Possibilità di aggiungere note e commenti ai casi dei clienti.
- 4 Accesso in tempo reale ai dati dei clienti.
- 5 Generazione di una risposta personalizzata per il cliente o un commento con tutte le informazioni necessarie inclusa la descrizione del problema e la soluzione per le code di supporto.
- 6 Approvazione della risposta da parte del Supervisor.
- 7 Risposte stampate ed imbustate o via email.
- 8 Notifica ai clienti su cercapersone o via SMS.



Carenze tipiche di un sistema di corrispondenza sviluppato in casa:

Generalmente, per "catturare" tutte le informazioni rilevanti, è necessario utilizzare più di una applicazione. La risposta può dunque richiedere all'operatore di accedere o inserire dati su varie schermate di sistemi diversi (es. SAP, Siebel, Excel). Spesso questi sistemi risultano complessi ed informazioni importanti non vengono inserite o vengono inserite in modo parziale. I database dei customer care spesso non sono integrati con quelli utilizzati dalle funzioni strategiche. Manca flessibilità nell'aggiungere o nel variare le informazioni di contatto.

- ▼ Impossibile tracciare la corrispondenza dei clienti.
- ▼ La corrispondenza è archiviata nell'originale cartaceo.
- ▼ Impossibile avere una visione globale sul cliente.
- ▼ Ritrovare un documento cartaceo o elettronico diventa un processo "macchinoso".
- ▼ Inserimento dati laborioso per un recupero o reporting.
- ▼ Le inadeguatezze dei sistemi si traducono nell'impossibilità di rispondere al cliente in modo efficace e tracciare lo storico della corrispondenza.
- ▼ Il valore aggiunto di tempi di risposta immediati viene meno e di conseguenza diminuiscono le opportunità di fidelizzazione.

Che cosa fa il

Response Management di Papyrus?

1 Le risposte vengono ricevute come documenti di input:

▲ Lettere cartacee, fax, email, Web, applicazioni di messaggistica SOAP

Papyrus classifica e crea documenti logici:

▲ Fatture, ordini, risposte, registrazioni, ...

Papyrus estrae il contenuto dei dati:

▲ N. di telefono, n. di fax, codice cliente, nome cliente ...

Le risposte ricevute vengono indirizzate al processo corretto (codà) in base alle regole organizzative.

I dati estratti sono memorizzati in un sistema di CRM, Database,...

2 Una volta letti i dati, viene attivato un processo che innesca una risposta con la conseguente generazione automatica di nuovi documenti in OUTPUT.

▲ Risposta, notifica, richiesta ...

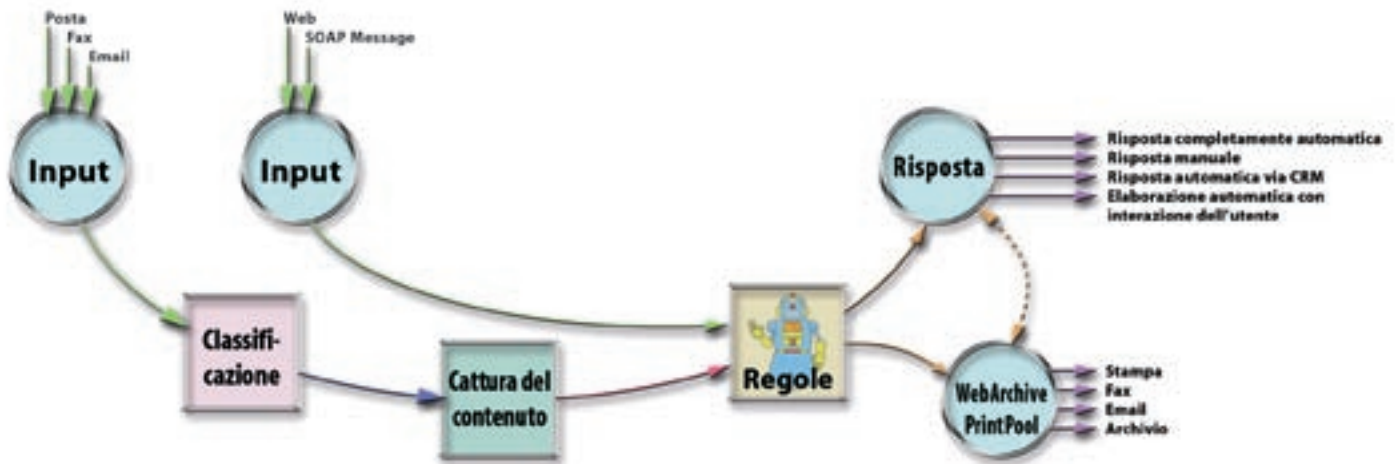
Questi documenti di output vengono formattati e spediti.

▲ Stampati e spediti, via fax, via email, in PDF, su Web

Le nuove risposte sono salvate nell'archivio. Una notifica viene automaticamente fornita ad un certo gruppo di lavoro o ad una persona specifica.

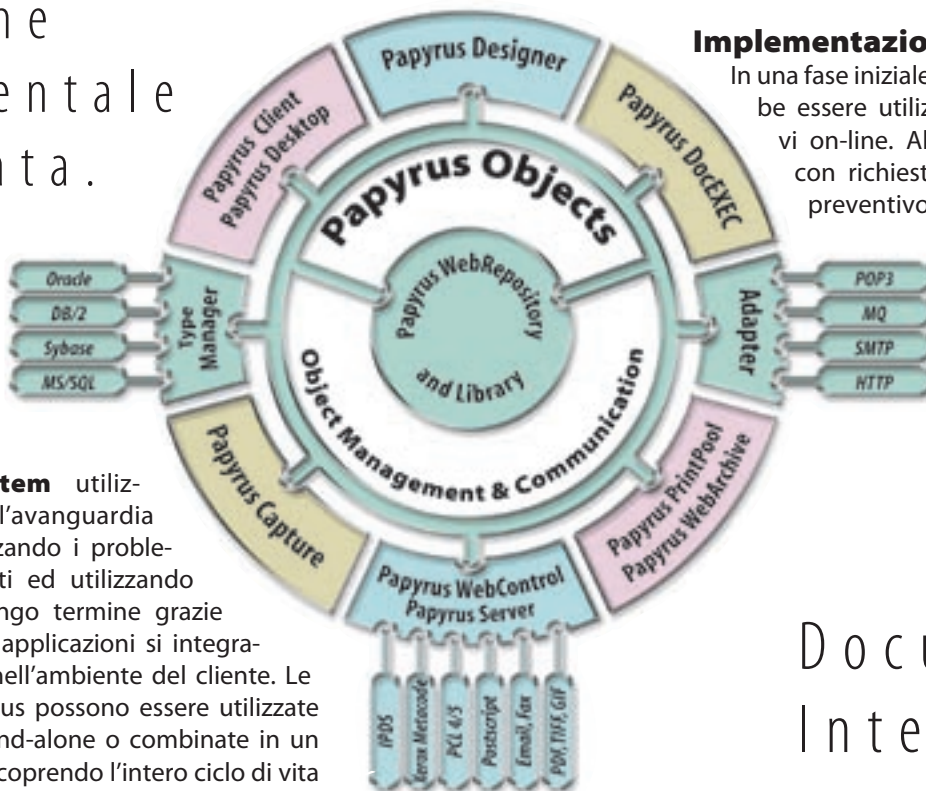
▲ Customer care, vendite, marketing

I rappresentanti di relazione sul cliente hanno accesso a tutti i documenti inviati e ricevuti.



Un unico sistema gestisce tutta la corrispondenza in entrata ed in uscita.

Gestione
Documentale
Integrata.



Implementazione passo-passo:

In una fase iniziale il sistema Papyrus potrebbe essere utilizzato per creare preventivi on-line. All'arrivo della prima email con richiesta di approfondimenti sul preventivo è possibile iniziare l'affinamento del sistema di capture ed aggiungere tali capacità alla piattaforma già in produzione.

Il Papyrus

Document System utilizza tecnologie all'avanguardia progettate focalizzando i problemi reali dei clienti ed utilizzando un concetto a lungo termine grazie al quale le nuove applicazioni si integrano naturalmente nell'ambiente del cliente. Le componenti Papyrus possono essere utilizzate come prodotti stand-alone o combinate in un sistema integrato, coprendo l'intero ciclo di vita della comunicazione, dallo sviluppo all'archivio.

Document
Integration®

Le risposte arrivano via

■ Posta ■ Fax ■ Email ■ Web ■ SOAP Message

■ Posta in entrata/Scansione

Le risposte arrivano come documenti di input che, scansionati, appaiono sullo Scan Client Papyrus come immagini miniaturizzate (immagini TIFF), mentre il primo documento viene mostrato integralmente.

■ Fax in entrata

I fax sono visibili attraverso una coda di input che mostra anche il numero di fax del mittente.

■ Email in entrata

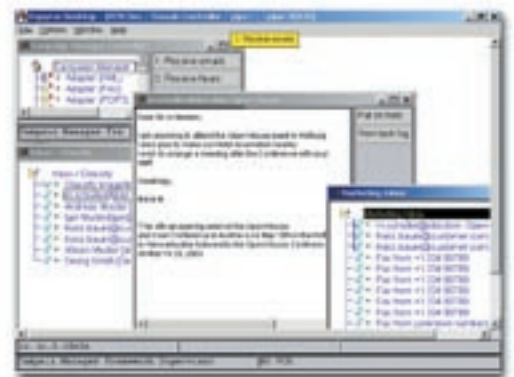
Per le email, vengono utilizzati network neurali per confrontare le similitudini e le differenze con le email in entrata e quelle salvate nel dominio della conoscenza - costruito con la tecnica dell'apprendimento per esempi. Una email può essere classificata per parole e per frasi e non solo in base all'oggetto.

■ Risposte Web

E' possibile predisporre un'applicazione Web sulla quale i clienti compilano un modulo di risposta HTML. In questo caso, l'HTTP Adapter "cattura" l'informazione.

■ Messaggio SOAP:

E' possibile usare un messaggio SOAP per inviare informazioni per la risposta dal server aziendale al server di 3e parti, o ad applicazione Java, al Portale Web o a qualunque altro sistema di attivazione di Servizi Web. Il messaggio SOAP scatena un task di risposta.

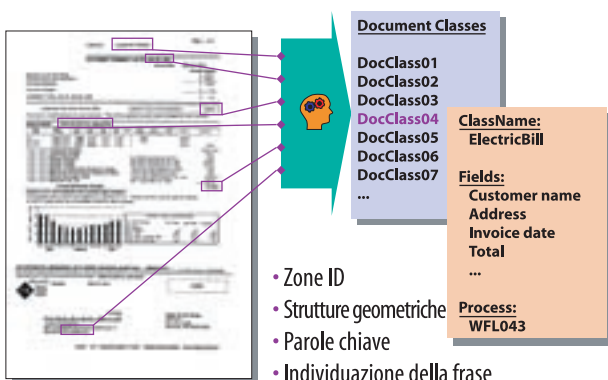


Classificazione delle risposte: Il documento originale può essere una lettera cartacea, un fax o una email. La classificazione è indipendente dal tipo di documento ed è eseguita attraverso un sistema di apprendimento per esempi.

Gestione delle eccezioni:

Se la classificazione non va a buon fine, il documento viene indirizzato al processo di classificazione manuale. Ogni documento non riconosciuto sarà automaticamente mostrato per la classificazione visiva. Il documento sarà marcato ed indirizzato alla casella postale del supervisor per una ulteriore verifica.

La tecnologia di auto-apprendimento assicura che tutti i tipi di documenti possano essere classificati.



La classificazione avviene attraverso le regole acquisite durante la fase di formazione su documenti ignoti. *Papyrus Classify* utilizza un numero di documenti per ciascuna classe di documento per scopi di training. E' da questo input che il processo di classificazione apprende similitudini e differenze distintive.

Tuning affinato e ri-formazione del sistema:

Sulla base dei documenti che non hanno potuto essere classificati correttamente, è possibile attivare un affinamento costante durante i processi, in tempo reale. Questo sistema, nel lungo periodo, assicura l'ottimizzazione di *Papyrus Classify* e permette aggiustamenti flessibili alle regole in base ai cambiamenti nei documenti in entrata.

Estrazione del contenuto

Una volta che il documento è stato classificato in base alla tipologia, si innesca un task che estrae dal documento i campi di interesse, secondo i dati definiti nel template.



Processo di estrazione

I dati chiave vengono estratti dall'immagine e, in caso di incompletezza, viene eseguita una ricerca "fuzzy match" in grado di trovare i dati corretti del cliente nel database. Il Fuzzy Matching migliora il processo di estrazione dei dati dalla risposta con una precisione che supera l'80%. Un'alta percentuale di risposte non necessita dunque alcun intervento manuale, neppure in presenza di una scarsa qualità di immagine.

UNIT	UNIT	UNIT	Code	Amount
(Charge)	Charge	Hours		
1	437		ACTL ACTL	\$4.00
800 KWH'S @ \$0.01376 Per KWH				\$5.44
37 KWH'S @ \$0.01937 Per KWH				\$0.72
24 KWH'S @ \$0.00000 Per KWH				\$0.00
857 KWH'S @ \$0.00000 Per KWH				\$0.00
857 KWH'S @ \$0.00000 Per KWH				\$0.00
\$38.38 @ \$1.267 Per Order				\$48.98

Spesso sotto un gruppo di oggetti di tipo Ammontare

Tipicamente alla destra di

Probabilmente nel terzo di pagina più basso

Approccio FreeForm®

Papyrus FreeForm®...

...abilita l'elaborazione automatica di documenti non strutturati per la classificazione e l'estrazione. Durante la fase di classificazione vengono utilizzati vari processi di auto-apprendimento. Per il processo di estrazione, non è necessario sapere la posizione esatta dei singoli campi.

Per definizioni veloci ed efficaci delle regole, e per il monitoraggio del processo di auto-apprendimento, è disponibile un potente *FreeForm® Designer*.

Estrazione dei Dati

L'elaborazione del documento può estrarre dei dati di business dal documento utilizzando funzioni di campi fissi o di *FreeForm®*. Questi campi dati possono essere utilizzati per scrivere sul database informazioni sul response management, o aggiornare i dati sui sistemi CRM o ERP. Parte dei dati è utilizzata per formulare una risposta personalizzata in base alle regole della politica di Response Management che si intendono adottare.

Campi:

- Nome Cliente
- Data fattura
- Ammontare
- Indirizzo
- Da pagare
- Stato, CAP
- ...

I campi dati sono localizzati nell'immagine del documento attraverso zone geometriche (moduli) o regole di estrazione dati (FreeForm®)

◆ Processo di gestione della risposta

1 Le risposte costituiscono documenti di input: posta, fax, Web, email, SOAP message

2 La classificazione delle risposte viene gestita automaticamente. I documenti che non sono stati riconosciuti sono visualizzabili a video per una classificazione manuale con Papyrus WebClassify. La tecnologia di auto-apprendimento garantisce che tutti i tipi di documenti possano essere classificati.

3 Estrazione del contenuto

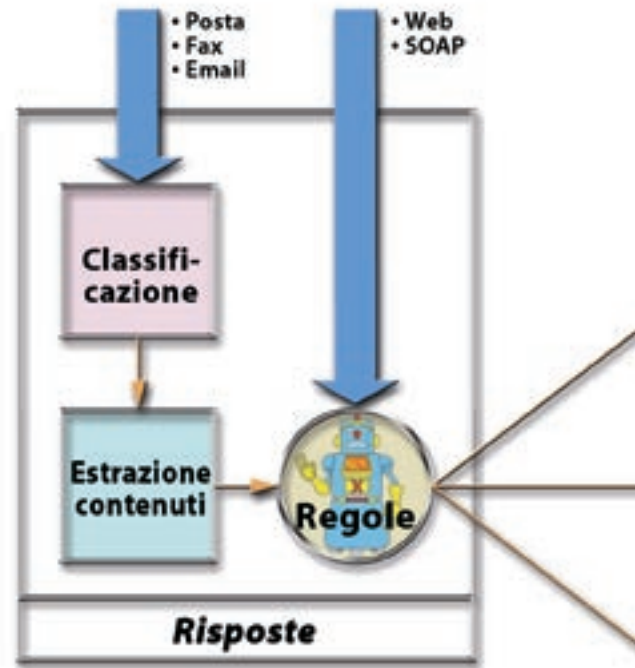
Tutti i campi di interesse vengono estratti dalla classe di documento riconosciuta.

4 L'agente automatico, in base a regole predefinite, effettua una generazione dei task delle comunicazioni.

Il processo di classificazione ha selezionato il tipo di task e saranno poi le regole a definire la successiva destinazione di processo del task. Task simili possono seguire percorsi diversi in base all'ufficio o all'agenzia o all'organizzazione. Le regole possono essere cambiate dall'amministratore.

5 Generazione della risposta. Possono essere applicate le seguenti opzioni:

- risposta totalmente automatizzata
- risposta manuale
- risposta automatica che prevede un intervento dell'utente
- interfaccia con sistemi CRM



◆ L'Operatore di customer care

L'operatore utilizza un'interfaccia Web browser standard. Il suo accesso viene controllato in base al ruolo ed alla profilazione, dal tipo di documento e dallo scopo.

◆ WebPortal Inbox/Outbox

Fornisce l'accesso a tutti i documenti in entrata ed in uscita incluso email, fax e posta cartacea scansionata.

◆ Coda di richieste da evadere

Console basata su Browser per il controllo dello status di ogni risposta.

◆ WebPortal PrintPool

Autorizza l'utente ad accedere ai documenti pronti per la stampa di produzione.

◆ WebPortal WebArchive

Permette un rapido accesso ad una schermata di ricerca dei documenti del cliente per la visualizzazione e la ristampa, in base all'autorizzazione fornita all'utente.

◆ Gestione dell'utente

Papyrus Objects utilizza un sistema di autorizzazione integrato per accertarsi che nessun utente o programma non dotati dell'autorizzazione appropriata possano accedere al sistema. Gli utenti autorizzati possono controllare la gestione della produzione di una lettera in tutte le sue fasi, dall'assemblaggio delle componenti di un documento all'approvazione dei contenuti.

Definizione della struttura organizzativa

Il sistema deve conoscere ciascun ruolo di ciascun impiegato all'interno di ogni ufficio/divisione. Una volta definita questa gerarchia, è necessario definire le applicazioni che devono essere implementate in Papyrus Objects. Questi sono organizzati in librerie che raggruppano tutti gli oggetti ed i documenti relativi ad un ruolo utente.

◆ Web Application attraverso il WebPortal

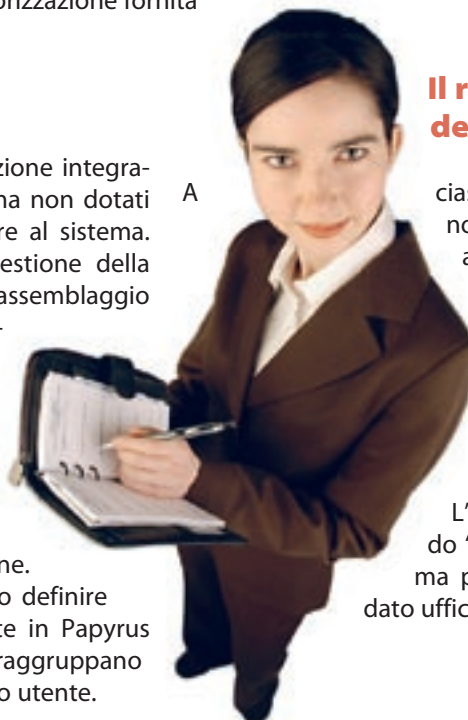
- ◇ L'utente compila con i dati un form HTML, creato automaticamente.
- ◇ L'informazione viene inviata al server via HTTP.
- ◇ La funzione di WebPortal può essere facilmente integrata con altri portali o applicazioni Web.
- ◇ Il documento viene completato con i dati applicativi e presentato all'utente in formato PDF.

Il ruolo e la definizione dei privilegi

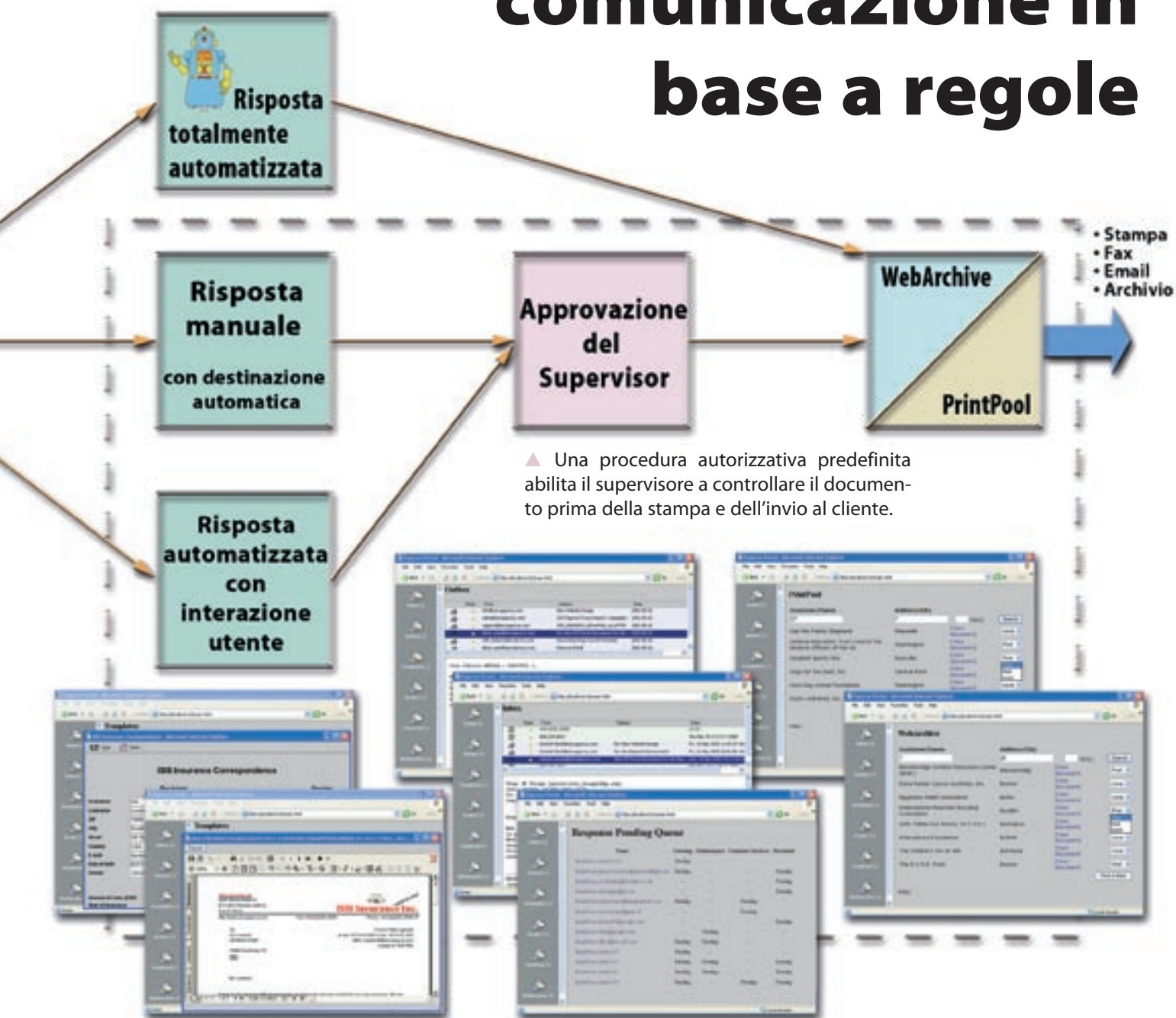
ciascun utente viene assegnato almeno un ruolo per il quale può essere anche stato definito un privilegio. La stringa di definizione del privilegio viene specificata nella definizione del metodo dell'oggetto. La policy definisce quali istanze un utente è abilitato ad accedere.

Esempio:

L'utente deve essere abilitato al metodo "cancella" per una particolare lettera, ma può accedere solo alle lettere di un dato ufficio o un tipo di applicazione specifico.



Gestione automatizzata della comunicazione in base a regole



◆ Autorizzazione e Sicurezza

Il ruolo utente e la policy definiscono ciò che l'utente può vedere attraverso la GUI di Papyrus Desktop in base al ruolo stesso. La sicurezza viene fornita da un sistema di criptaggio di dati e comunicazioni.

Interfaccia con RACF, LDAP e ACTIVE D: L'accesso a Papyrus Desktop valida l'ID e la password in base ai parametri del sistema di sicurezza in essere. Papyrus può interfacciare il sistema di sicurezza adottato dall'azienda su mainframe (per es. RACF) e fornire degli Adapter come quello verso LDAP. Papyrus Objects può anche archiviare al suo interno le configurazioni di sicurezza.

◆ Flessibilità

Papyrus Capture come **Response Manager** è scalabile. Alcune installazioni catturano giornalmente più di 200.000 documenti.

La generazione della comunicazione viene eseguita in **REAL-TIME** in un ambiente 24x7x52. A ciascuna coda si possono assegnare tanti server Windows, Linux o UNIX quanti se ne rendono necessari. Non è richiesta amministrazione di DB per l'aggiunta di code ed i server possono essere distribuiti geograficamente. Gli utenti accedono al sistema attraverso il **Papyrus Desktop** in modalità browser.

Molteplici server paralleli permettono di attivare procedure di back-up e fault tolerance. Nel caso di fermo di un server la coda viene semplicemente reindirizzata ad un altro server.

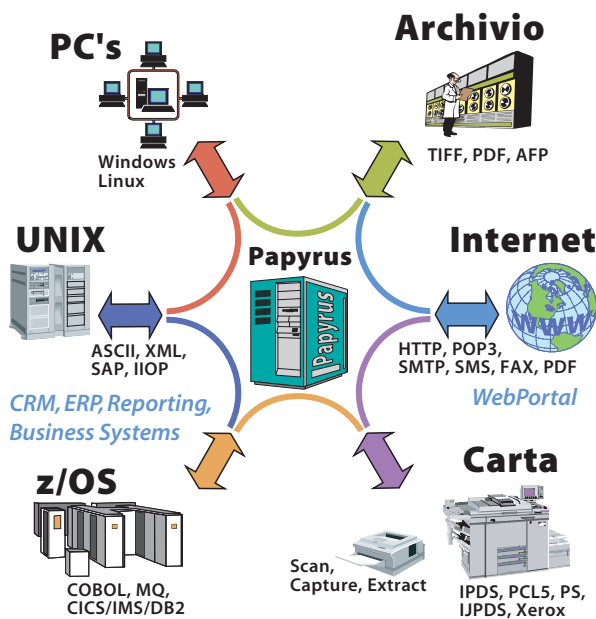
La piattaforma Papyrus Objects unisce tutte le comunicazioni di lavoro in entrata ed in uscita in una soluzione documentale perfettamente integrata.

Salvaguardiamo i tuoi investimenti!

Compatibilità con le versioni passate nel lungo termine, indipendenza dalla piattaforma e dal canale di output: caratteristiche senza precedenti.

Il tuo Document Switchboard™

E' finita l'era della programmazione. JAVA non è necessario. XML opzionale.



Papyrus Document Framework

- Automated Document Factory
- Enterprise Application Integration
- Enterprise Output Management
- Enterprise Content Management
- Business Process Management
- Portal e Web Application
- Change Management
- Corrispondenza
- Campaign Management
- Print Management
- Capture/Classify/Extract
- Email, Fax, SOAP

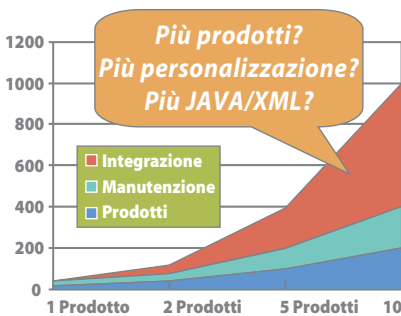
"La soddisfazione dei requisiti dei nostri clienti con una soluzione integrata che copre l'intero ciclo di vita del documento ci distingue e ci rende leader del mercato. Tecnologie avanzate e prodotti software "best of breed" li dotano di un vantaggio competitivo di grosso valore."



Annemarie Pucher
Amministratore Delegato

Max J Pucher
Chief Architect

"Le soluzioni Papyrus automatizzano i tuoi processi di business legati al documento ed integrano i tuoi dati mantenendo la promessa di ridurre i costi, migliorare l'efficienza e fornire una soluzione dalle caratteristiche avanzate."



I costi di integrazione

aumentano in modo esponenziale con il numero di prodotti software utilizzati.

Sedi ISIS

Centro Direzionale - Austria

ISIS Information Systems GmbH
 ISIS Marketing Service GmbH
 ISIS Knowledge Systems GmbH
 Alter Wienerweg 12
 A-2344 Maria Enzersdorf
 T: +43-2236-27551-0
 F: +43-2236-21081
 E-mail: info@isis-papyrus.com

US Headquarters

ISIS Papyrus America, Inc.
 301 Bank St.
 Southlake, TX 76092
 T: 817-416-2345
 F: 817-416-1223

Asia-Pacific Headquarters

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
 9 Temasek Blvd.
 #15-03 Suntec City Tower 2
 Singapore 038989
 T: +65-6339-8719
 F: +65-6336-6933

Regno Unito

ISIS Papyrus UK Ltd.
 Watership Barn
 Kingsclere Business Park
 Union Lane, Kingsclere
 Hants, RG20 4SW
 T: +44-1635-299849
 F: +44-1635-297594

Germania

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
 Heerdter Lohweg 81
 40549 Düsseldorf
 T: +43-2236-27551-0
 F: +43-2236-21081

Paesi Bassi

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
 WTC World Trade Center
 Zuidplein 36
 1077 XV Amsterdam
 T: +31-20-799-7716
 F: +31-20-799-7801

Italia

ISIS Papyrus Italy Srl
 via Monte Navale 11
 10015 Ivrea (TO)
 T: +39-0125-6455-00
 F: +39-0125-6455-150

Francia

ISIS Papyrus France SARL
 21, Rue Vernet
 75008 Paris
 T: +33-1-47 20 08 99
 F: +33-1-47 20 15 43

Spagna

ISIS Thot SL.
 Sainz de la Calleja, 14
 28023 Madrid
 T: +34-91-307-78-41
 F: +34-91-307-75-08

www.isis-papyrus.com