

l'intervista

Il tris vincente di Isis Papyrus

Dopo aver lavorato con Ibm in Europa e Medio Oriente e poi nell'industria elettronica austriaca, **Annemarie Pucher**, più di 20 anni fa ha lanciato **Isis** insieme a **Max Pucher**.

Oggi Isis Papyrus ha più di 280 dipendenti in 16 uffici e la piattaforma **Papyrus Business Information** viene usata da più di 2000 organizzazioni di tutto il mondo per migliorare il customer service, la qualità e la comunicazione delle imprese. Sotto la direzione di Pucher, Isis Papyrus si è espansa fino al punto di produrre più documenti finanziari e di comunicazione di qualsiasi altro vendor dell'Unione Europea.

Annemarie, lei ha lavorato per circa 25 anni in un'industria che è stata tradizionalmente di dominio maschile. Quali i vantaggi e gli svantaggi nelle relazioni con i clienti, colleghi e staff?

Il nostro focus nella costruzione di relazioni a lungo termine con i clienti ha sempre fatto un'ottima impressione sulle persone con cui abbiamo lavorato come clienti, partner o staff.

La condivisione della conoscenza, dell'esperienza e un desiderio di successo comune ci ha aiutati a concentrarci sulle sfide affrontate da un prospect, un cliente o un collega.

Quando hai una soluzione migliore da offrire e puoi dimostrare come il successo sia possibile, le differenze culturali, politiche o addirittura personali diventano secondarie rispetto alla soluzione. Tutti noi condividiamo la convinzione che le imprese hanno bisogno di contenuti e processi che legano tutti i sistemi, le applicazioni e le persone di tutto il mondo, così la famiglia Isis Papyrus condivide nell'orgoglio, integrità e successo della Piattaforma Papyrus e delle soluzioni che portano valore reale alle compagnie di tutto il mondo.

Cosa è cambiato nel modo di gestire e offrire soluzioni di process management da quando è stata fondata Isis?

La crescente diversità di tecnologie disponibili e di canali di comunicazione ha portato tre grandi cambiamenti nell'industria in cui Isis è stata leader: 1) elaborazione in tempo reale, 2) workflow dinamico (guidato dall'utente) e 3) personalizzazione.

Tutto questo scaturisce da un modo di approccio che è focalizzato sul cliente e che è il nuovo marchio di un modello di business vincente.

I clienti di ogni settore sono sommersi di informazioni e scelte, quindi assicurarsi che ricevano velocemente la risposta e in modo adeguato porta dei vantaggi al tuo business.

Ma questo richiede una piena integrazione della tecnologia e dei processi, di front end e back end, di dati in entrata e in uscita.

In un mondo pieno di software, le informazioni dei clienti sono raccolte, immagazzinate e rese accessibili attraverso ruoli funzionali e dipartimenti che coprono varie attività dell'azienda. Nonostante ciò, il cliente è il centro del nostro mondo. La verità è che le relazioni con i clienti sono rafforzate dall'informazione e dalla personalizzazione.

Ogni singolo cliente si aspetta di essere trattato nel modo adeguato e ciò è possibile solo con un approccio olistico alla tecnologia e ai processi che permettono la risposta al feedback del cliente, indipendentemente dal canale di output.



Annemarie Pucher

Ceo di Isis Papyrus

Isis Papyrus

Enterprise Communication & Process Management

Isis Papyrus ha mosso i suoi primi passi nel 1988 a Vienna grazie all'intraprendenza di Annemarie Pucher e Max Pucher. Oggi Isis Papyrus è presente in 16 paesi, con 13 filiali e 3 centri di sviluppo software e vanta un'esperienza ventennale nell'implementazione e nel supporto di più di 2mila clienti a livello internazionale che utilizzano le soluzioni Isis Papyrus nei settori finanziario, energetico, telecomunicazioni, pubblico e della distribuzione.

Isis Papyrus offre nel suo settore una visione ampia e unica di Doccm [Document Output for Customer Communications Management] integrando Ecm, Crm, analisi dei dati, event processing e Bpm, in un piattaforma in grado di gestire tutti i processi di output strutturati, on-demand e interattivi così come quelli inbound per l'estrazione e l'archiviazione dei dati. Isis Papyrus incontra le esigenze dei professionisti di I&KM (Information and knowledge management) riconoscendo le potenzialità di una gestione integrata dei flussi documentali.

Una delle novità presentate da Isis Papyrus è **Papyrus Eye**: una piattaforma applicativa Ria (Rich internet application) unificata per tutti i tipi di applicazioni che riguardano l'estrazione delle informazioni, la gestione dei flussi di output (documenti interattivi, web-to-print, la gestione delle campagne e on-demand), la gestione del contenuto del documento inclusi i contenuti transazionali, nonché l'archiviazione, il case management e l'automated document factory.

Quale pensa che sia un modello vincente quando si gestisce la comunicazione tra cliente e fornitore? E quanto si può guadagnare da un'adeguata piattaforma tecnologica?

Ogni persona che si occupa di affari e che è interessata a dare valore, qualità e integrità ai clienti a cui offre servizi sa una cosa: dare al cliente un feedback in modo tempestivo e pertinente crea fiducia e garantisce altro business.

La tecnologia per la comunicazione d'impresa deve riflettere quella conoscenza, convinzione e impegno, assicurando tutte le giuste tappe per una appropriata risposta senza ritardi, ma anche senza perdere le informazioni di background disponibili in altri documenti e nei diversi sistemi di immagazzinamento ed elaborazione dati. Infine, i requisiti per i sistemi di gestione delle risposte sono fortemente correlati con i requisiti di customer care.

Gestire grandi volumi di attività dei clienti ci spinge a incrementare non solo la capacità e le performance, ma anche l'intelligenza e l'efficienza del sistema di risposta al cliente.

La soluzione che offriamo è business communication e process management; è tutto ciò di cui una banca o una compagnia di assicurazioni ha bisogno per comunicare con i propri clienti – documenti, estratti conto, scontrini, ricevute, polizze, lettere e così via. È un processo one to one altamente personalizzato.

Una soluzione integrata significa che un documento business può virtualmente integrare dati da qualsiasi fonte riportandoli in estratti conto con dati personalizzati, disegni, grafici e informazioni chiave semplici da capire e leggere per il cliente che lo riceve.

Il nostro software offre tutte queste funzioni per costruire comunicazioni di business altamente personalizzate e trasportarle attraverso diversi canali, da stampa o fax alla rete e dispositivi mobili. Stiamo unendo dinamicamente i processi per collegare la comunicazione inbound e outbound per un'esperienza a tutto tondo e di alta qualità tra cliente e fornitore.

Alla luce dell'esperienza che avete vissuto attraverso i vostri clienti, cosa suggerirebbe a quelli che hanno bisogno di riprogettare i loro processi di output document?

Primo, un approccio macro, con uno sguardo di assieme al processo e il tuo cliente al centro. I sistemi attuali di output document per l'azienda sono inevitabilmente connessi non solo ai database e altre fonti di contenuti tra le compagnie, ma anche ai processi e sistemi di risposta al cliente.

Molte delle nostre più importanti comunicazioni con documenti di business sono generate come risultato di un input del cliente, richieste o risposte di diverso tipo.

In funzione dell'obiettivo supremo di permettere ai canali di customer care di rispondere con puntualità e consistenza per un migliore servizio clienti, non è mai stata così forte la necessità per l'impresa di avere una soluzione integrata per tutta la comunicazione in entrata e in uscita, insieme a un unico punto di contatto.

Risultato finale: un valido sistema di document management aiuta a chiudere il cerchio – con clienti, partner e dipendenti. Completare questo specifico ciclo sembra semplice, ma non è sempre facile realizzarlo velocemente, efficientemente e accuratamente.

Deve essere parte di una piattaforma che sia in grado di gestire ed elaborare la corrispondenza in entrata in maniera dinamica, efficiente ed effettiva per assicurare che i documenti in uscita e le comunicazioni siano pertinenti, puntuali, accurate e personalizzate.

Il beneficio per le imprese si ha con un sistema affidabile gestisca sia le comunicazioni in entrata che quelle in uscita attraverso un lavoro che sappia integrare i processi real-time con i processi di gestione dei documenti.

I giusti elementi combinati in un sistema integrato coprono l'intero ciclo di vita delle applicazioni dei vostri documenti e comunicazioni collegate dallo sviluppo all'archiviazione.

Le soluzioni che usano un concetto di lungo termine integreranno nuove applicazioni naturalmente nel vostro ambiente, e saranno disponibili in un tempo di risposta ragionevole permettendo con flessibilità di decidere a quali risposte dare priorità e consentire così agli utenti business di soddisfare meglio i clienti.