

# La Plateforme Papyrus

## Robotic Process Automation (RPA) et intelligence artificielle (IA)

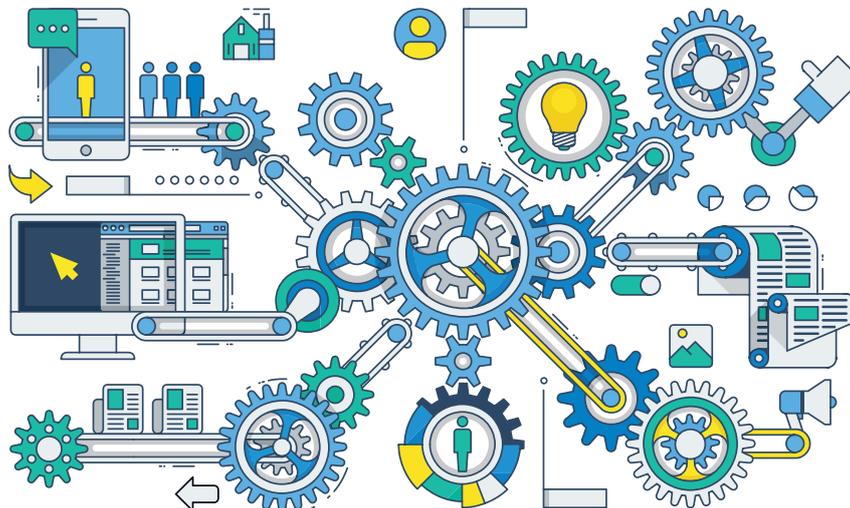
**RPA combine l'automatisation  
avec l'adaptabilité et les capacités  
de l'intelligence artificielle**



### Cas d'utilisation:

- Automatisation des courriers entrants : reconnaissance des modèles
- Amélioration des processus métiers / Machine Learning
- Assistance au process avec recommandations des meilleures actions à entreprendre
- Tâches de services pour se connecter aux systèmes back-end
- Vérification et complétion des données
- Automatisation des communications bidirectionnelles en temps réel

# Automatisation des processus formée par l'utilisateur avec l'appui de l'IA



Les processus parfaits pour l'automatisation sont les suivants :

- Les opérations financières
- Les opérations commerciales
- L'approvisionnement et les achats
- Les opérations libre-service
- Les ressources humaines

## Automatisation des échanges multicanaux

Chaque jour, les entreprises reçoivent et produisent des milliers de documents et messages qui se retrouvent sur les bureaux ou dans les BAL des employés, nécessitant un temps considérable de traitement. RPA exploite l'intelligence artificielle en apprenant aux machines à reconnaître les modèles dans les documents numérisés, les images et les messages. En automatisant intelligemment les tâches de saisie et de classification des données, RPA libère le personnel et évite de nombreuses erreurs.

**Papyrus Capture** utilise depuis longtemps cette technologie remarquable en association avec des algorithmes de reconnaissance de caractères intelligente (ICR/OCR) pour reconnaître, extraire et traiter les données provenant de tout type de contenu structuré ou non structuré, y compris les documents manuscrits. Les utilisateurs métier peuvent former le système à l'aide d'exemples, définir de nouveaux types de document selon leurs besoins et créer de nouvelles définitions d'extraction ou de champs d'index à la volée. Le système apprend instantanément en mémorisant les actions utilisateur et ensuite, effectue lui-même l'extraction des données, automatisant ainsi le processus et garantissant une amélioration continue.

## Intégrité des données

Au lieu d'imposer à vos employés une collecte manuelle des données voir une saisie de ces données depuis d'autres systèmes, RPA permet la vérification, la complétion et le transfert automatique des données sur tous les systèmes et toutes les applications.

Papyrus fournit une gamme d'adaptateurs SOA configurables qui se connectent facilement à n'importe quel système ou base de données. Ceux-ci rationalisent vos processus métier en fournissant un accès souple aux données avec « la mise en miroir » et la vérification automatique des données.

## Automatisation des échanges

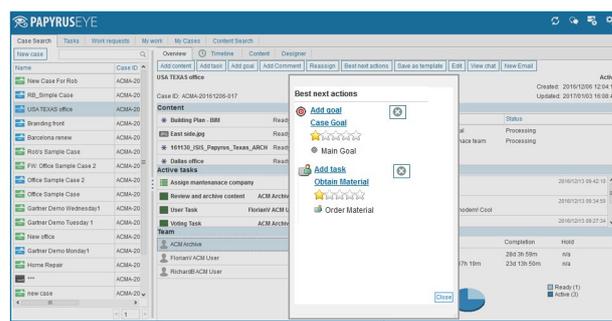
Le plus souvent, les emails et messages provenant des réseaux sociaux requièrent une réponse immédiate qui se transforme rapidement en une conversation à part entière. RPA permet d'identifier l'intention du prospect/client et dialoguer directement avec lui dans la même conversation et sur le même canal, en envoyant automatiquement un message de confirmation qui guide efficacement le client dans son parcours.

La communication omnicanale de Papyrus connecte et gère en toute transparence l'expérience client sur les canaux en ligne et hors ligne, grâce à une communication personnalisée dans les deux sens

et en temps réel. Qu'il s'agisse d'une interaction en ligne avec le client par tchat, SMS, email, réseaux sociaux, mobile ou Web, ou traditionnellement par papier, la solution omnicanale peut reprendre n'importe quelle conversation là où elle avait été interrompue, créant ainsi des parcours client sans interruption.

## Optimisation des processus métier

Améliorer les résultats pour les tâches non structurées. Les tâches non routinières, collaboratives, à la charge des travailleurs de la connaissance sont bien souvent prédominantes dans l'organisation d'une entreprise. Et dans ce domaine, les exceptions sont la norme. Dans les cas d'un document manquant, d'un événement inattendu, d'une exception rencontrée, une solution de processus capable d'apprendre au fil de l'eau tout comme vos experts, va forcément améliorer drastiquement le potentiel de l'entreprise. L'avancée que propose Papyrus est un UTA (User Trained Agent) qui fait des suggestions après la réapparition de plusieurs cas ou types de tâches similaires et indique aux employés quelles sont les démarches à suivre pour la suite.



**Papyrus Adaptive Case Management** - une solution prête à l'emploi intégrée et maintes fois primée offre la capacité d'adaptation nécessaire pour atteindre les objectifs de l'entreprise, que ce soit par des flux de processus prédéfinis (BPM) ou de manière ad hoc (client/cas métier).

Des tâches de service sont utilisées pour l'intégration avec les systèmes tiers, ainsi que pour la composition et l'envoi de la communication sortante; Les règles métier sont rédigées en langage naturel et utilisées pour garantir la conformité des processus avec une fonctionnalité d'audit complète. La technologie d'apprentissage automatique brevetée 'User-Trained Agent' (UTA) enrichit les connaissances des utilisateurs et facilite le processus de prise de décision en fournissant des recommandations sur les meilleures actions à suivre.