

# Papyrus Platform

## Process Automation (RPA) e Artificial Intelligence (AI)

**RPA combina l'automazione con l'adattabilità e le potenzialità dell'intelligenza artificiale**



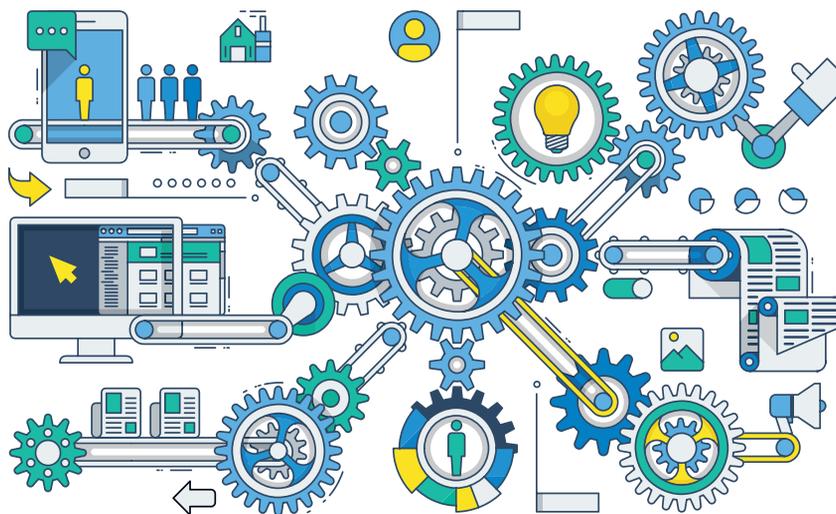
### Casi d'uso:

- Automazione della posta in entrata: riconoscimento dei modelli
- Miglioramento del processo di business/ Machine Learning
- Analisi del processo e suggerimenti sulle migliori azioni successive
- Service Tasks per la connessione ai sistemi di back-end
- Verifica e completamento dei dati
- Comunicazioni bidirezionali automatizzate in tempo reale

# Automazione del processo supportato dall'AI addestrato dall'utente

I processi che sono candidati ideali per la robotic process automation sono:

- Operazioni finanziarie
- Attività commerciali
- Gestione degli acquisti
- Self-service
- Risorse umane



## Automatizzare la Corrispondenza Multicanale

Ogni giorno le aziende ricevono e producono migliaia di documenti e messaggi recapitati ai dipendenti in forma cartacea o come email, la cui lavorazione richiede tempi considerevoli. L'RPA sfrutta l'intelligenza artificiale (AI) per istruire le macchine a riconoscere i modelli presenti nei documenti digitali, nelle immagini e nelle chat. Automatizzando in modo intelligente le attività di acquisizione e classificazione dei dati, l'RPA alleggerisce il lavoro degli utenti e permette di evitare molti errori di trascrizione.

**Papyrus Capture Multicanale** utilizza da tempo questa straordinaria tecnologia in abbinamento ad algoritmi di riconoscimento caratteri intelligente (ICR/OCR) per riconoscere, estrarre ed elaborare i dati da ogni tipo di contenuto strutturato o non strutturato, anche per i documenti scritti a mano. Utilizzando le funzionalità supportate dall'AI, gli utenti di business possono istruire il sistema attraverso esempi, definire nuovi tipi di documento in base alla necessità, creare al volo delle nuove definizioni o degli indici per l'estrazione. Il sistema apprende dall'utente ed esegue le successive estrazioni di dati in autonomia, automatizzando così il processo e assicurando un miglioramento continuo.

## Integrità dei dati

Anziché costringere i dipendenti ad acquisire manualmente i dati reperendoli da diversi sistemi, l'RPA verifica, completa e scambia automaticamente i dati tra i sistemi e le applicazioni. Papyrus fornisce una gamma di SOA-Adapter configurabili che si connettono perfettamente a qualunque sistema o database. Così facendo si semplificano i processi fornendo un accesso flessibile ai dati con replica e verifica automatica.

## Automatizzare la Conversazione

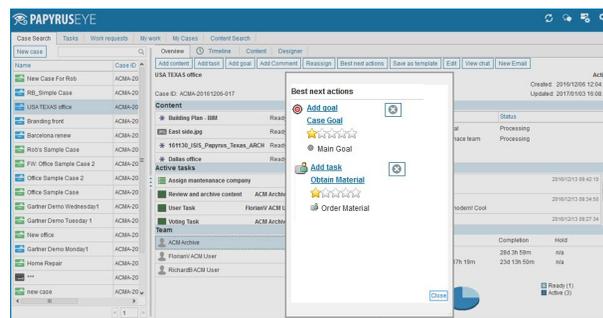
Spesso le e-mail e i messaggi social richiedono che una risposta immediata si trasformi rapidamente in una vera e propria conversazione. RPA e AI possono identificare l'intenzione del potenziale cliente / cliente e interagire direttamente nella stessa conversazione e sullo stesso canale, inviando automaticamente un messaggio di conferma che guida in modo efficace il cliente attraverso il percorso, o "customer journey".

La comunicazione **Omnicanale** di Papyrus collega e gestisce perfettamente l'esperienza del cliente attraverso molteplici canali online e offline, interagendo efficacemente con comu-

nicazioni bidirezionali personalizzate e in tempo reale. Che si tratti di un'interazione online con il cliente tramite chat, SMS, e-mail, social network, mobile o web o tradizionalmente tramite carta, la soluzione Omnicale può riprendere ogni conversazione dal punto in cui si era sospesa, creando così una **customer journey lineare e completa**.

## Miglioramento del processo di business

L'obiettivo è migliorare i risultati di contesti non strutturati. A prevalere sono spesso le attività non ripetitive e collaborative che vedono coinvolti i knowledge worker nella **gestione** di eccezioni che diventano la norma. In questi contesti una soluzione di processo che apprende dagli esperti nel tempo può dare un contributo importante. Il sistema apprende dalle azioni intraprese quando si riceve un determinato documento oppure in una particolare condizione o se si incontra un'eccezione. L'innovativo **'User Trained Agent'** (UTA) di Papyrus apprende dai casi ricorrenti e dai modelli di lavoro, fornendo un aiuto agli utenti nel processo decisionale con suggerimenti che si sono dimostrati i migliori in situazioni comparabili.



**Papyrus Adaptive Case Management** - una soluzione framework integrata e pluripremiata che fornisce l'adattabilità necessaria a raggiungere gli obiettivi di business sia per processi predefiniti (BPM) che ad-hoc (cliente/ business case). I *service task* sono utilizzati per integrare efficacemente i sistemi di terze parti, oltre che per creare e distribuire la corrispondenza commerciale in uscita; le regole di business sono scritte in un linguaggio naturale e utilizzate per garantire conformità con l'*auditing*, mentre la tecnologia brevettata di *machine learning* "User-Trained Agent" (UTA) accresce le competenze degli utenti e supporta il processo decisionale fornendo raccomandazioni sulle "migliori azioni successive".