

Papyrus Platform

Gestion de tickets / incidents

Reference Framework Solution – on premise ou dans le cloud



Une solution prête à l'emploi, basée sur **Papyrus ACM, Adaptive Case Management**, pour traiter les incidents et augmenter la satisfaction clients grâce à l'utilisation de leur canal de communication préféré.

Bénéfices :

- Communication OMNI Canal, engagement et collaboration
- Vue à 360-degrés de toutes les informations relatives au ticket à l'intérieur du cas
- Déploiement rapide et adaptation des workflows et des règles métier
- Machine learning avec assistance de l'utilisateur par suggestion de "la meilleure action à suivre"
- Reporting intégré avec information sur l'état du ticket
- Intégration simplifiée avec les applications existantes et les logiciels tiers

Une interface utilisateur unifiée rend les équipes du service plus performantes



Papyrus Ticketing - le chemin pour accéder à l'excellence dans l'engagement client

ISIS Papyrus utilise la Solution Ticketing comme le nouveau système d'engagement à travers quatre départements : développement logiciels, solutions, assurance qualité de projets et support. Le temps de réponse et de finalisation d'un cas s'améliore de manière significative, les employés sont plus productifs et font moins d'erreurs.

TICKET est le terme utilisé pour remonter un problème, un défaut, une question, une réclamation, ou une demande de changement. Il est traité pendant un certain temps afin de proposer une solution ou à tout autre type d'action, puis il est clôturé. Un ticket peut impliquer des groupes de personnes différentes faisant partie ou non de la même organisation et utilisant différents canaux de communication pour mieux communiquer et collaborer. Le ticket contient tous les documents pertinents, les informations spécifiques pour le client, et tout type de communication, les données probantes, les règles et les informations nécessaires pour un traitement efficace permettant d'aboutir à la clôture du cas.

Papyrus Ticketing fait partie intégrante de la plateforme Papyrus construite à partir d'une source unique commune, qui présente les données, le contenu, la communication, les processus, les objectifs, les règles, les actions et les tâches dans une interface unifiée appelée **Papyrus EYE** facile à utiliser sur la station de travail, le navigateur ou le mobile. Cette solution peut être facilement modifiée et peut s'adapter pour répondre aux besoins de n'importe quel processus métier, présent ou à venir. Une vue unique de 360 degrés de toutes les activités, avec toutes les informations pertinentes pour le traitement du cas, déployée sur des systèmes multiples (message, document, donnée, voix, vidéo...) est disponible dans l'application de ticketing. Les employés peuvent travailler plus rapidement dans une interface unifiée et peuvent tout voir en temps réel.

La communication Papyrus OMNI Canal permet d'échanger avec les clients à travers leur canal de communication préféré : messagerie instantanée, email, tchat, mobile et réseaux sociaux. Papyrus fournit également une gestion des réponses et du courrier métier hautement personnalisée, compatible avec tous les canaux numériques ou physiques. Papyrus OMNI Canal fait la liaison entre l'activité front office et back office et garantit l'intégration de tous les canaux, qu'ils soient entrants ou sortants. Tous les éléments de communication sont ainsi collectés dans un CAS et listés par ordre chronologique dans une vue commune. Il est possible d'ajouter des commentaires. Le tchat, ainsi que la correspondance par email peuvent être traités directement avec l'application Ticketing. Les contenus, les messages et les documents (scans, emails, SMS, tchat, vidéo, Fax, Web) sont étroitement intégrés avec les processus et le CAS.

L'INTEGRATION avec les applications existantes est simplifiée. Un grand nombre d'adaptateurs SOA Papyrus facilitent la connexion de la plateforme avec les données des applications existantes, les données



traditionnelles, les unités centrales et les bases de données. Ces outils, qui ne dépendent pas de la plateforme, ni du compilateur, permettent d'articuler plusieurs interfaces, et font gagner énormément de temps et d'effort lors de l'implémentation et de la maintenance, tout en assurant l'interopérabilité et la connectivité.

L'ASSISTANCE DE L'UTILISATEUR : Les employés bénéficient d'une interface unifiée qui leur permet d'être plus performants car elle renforce la collaboration entre les différents utilisateurs et départements. Ainsi, ils peuvent sélectionner la tâche ou l'étape suivante ou peuvent même modifier le workflow à la volée, pendant le traitement, pour gérer une exception ad hoc. Pendant les interactions, le User Trained Agent (UTA), une technologie Papyrus brevetée et innovatrice basée sur la reconnaissance de modèles, suggère quelle est la meilleure action à suivre, offrant ainsi une assistance intelligente pour la prise de décisions. L'apprentissage intuitif d'UTA se base sur les actions effectuées par les utilisateurs à travers les modèles et leurs relations dans les différents cas. L'assignation de tâches aux différentes personnes ou équipes est faite en fonction des Rôles, Politiques et Compétences définies pour chacun.

CONFORMITE : Les règles métier peuvent être définies par les utilisateurs sur le principe de Tâches, Objectifs et Participants. L'éditeur de règles Papyrus permet de définir les règles dans le langage des utilisateurs sans codage et sans erreurs de syntaxe. La comparaison de versions détecte tous les changements dans les informations enregistrées et dans la description du ticket pendant tout son cycle de vie.

LE SUIVI DU PROCESSUS affiche les attributs principaux du ticket comme par exemple la priorité, la date d'expiration, la personne ou le département responsable, les dernières actions effectuées et sa description permettant une compréhension rapide. L'état et l'avancement du traitement du ticket sont affichés dans un graphique de type camembert montrant toutes les tâches ouvertes ou finalisées. Les messages d'alerte indiquent les actions répertoriées dans une vue d'ensemble. Les tickets et les sous-tickets adjacents sont indiqués et peuvent être accédés directement à partir de l'affichage.

REPORTING : La solution Papyrus Reporting fournit des rapports hautement personnalisables en temps réel. Toutes les données du ticket sont collectées et présentées sous forme de tableaux ou graphiques, de tableaux de bord, PDF ou impression.