

Papyrus Platform

Portali Self-Service: Clienti & Dipendenti

Più efficacia con il Digitale ed il Self-Service



Metti in atto una strategia per il self-service

Sempre attivo, sempre connesso

Papyrus Self-Service WebPortal fornisce un accesso rapido e uniforme alle comunicazioni aziendali e alle applicazioni su Web con interfacce utente HTML da browser o mobile

- I clienti possono trovare informazioni, raggiungere i propri obiettivi ed ottenere autonomamente il servizio di cui hanno bisogno
- Esperienze innovative e all'avanguardia per connettere i clienti e migliorare le percentuali di ACR (Acquire, Convert, Retain)
- Standardizzazione e comunicazione a livello aziendale per una customer experience unica
- Lettere e comunicazioni ai clienti interattive, ad hoc e in real-time
- Moduli interattivi personalizzati e lettere online istantanee con firma digitale
- Accesso da WebClient HTML e Papyrus Enterprise Mobile App
- L'interattività commerciale è altamente personalizzata e focalizzata sui dati dei clienti
- Fondamentale per garantire margini di profitto elevati con soluzioni digitali definite dai team aziendali

I portali self-service sono essenziali per lo sviluppo di una strategia digitale vincente di customer service, per migliorare la qualità del servizio e ridurre al tempo stesso i costi operativi.

Mantieni aperti i canali di comunicazione

Un portale consente a clienti e consumatori di vedere le interazioni con la tua azienda. Si tratta di un'area che permette l'accesso sicuro alle loro informazioni personali, ai messaggi, alle notizie e agli aggiornamenti, e a qualsiasi tipo di risorsa online rilevante per la tua attività (fatture, estratti conto, offerte, status delle attività in sospeso e dello storico) 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Nel portale, i clienti possono accedere a tutte le informazioni di cui hanno bisogno, ogni volta che lo desiderano, ma non solo, perché un portale self-service intelligente può fare molto di più.



Aiuta i tuoi clienti a far da sé

Il portale è un hub-cliente. Gli utenti non solo hanno la visibilità, ma possono anche eseguire delle azioni, da quelle più semplici come il ripristino della password e l'aggiornamento del profilo, ad azioni correttive in risposta a problemi, oppure caricare/scaricare contenuti e utilizzare dei moduli completamente integrati per richiedere un'informazione o un servizio, tutto ciò in un unico posto.

L'empowerment rende i clienti più soddisfatti

Lo stesso portale può essere utilizzato per l'elaborazione rapida di documenti elettronici personalizzati (fatture, polizze, contratti), e per l'accesso veloce alla raccolta dei servizi self-service forniti dalla tua azienda. Grazie ai processi digitali offerti dal portale self-service, diventa incredibilmente facile per i tuoi clienti avviare delle transazioni commerciali, direttamente dal portale.

Accelerare la crescita

E' possibile accedere da browser o mobile app a qualsiasi value stream digitale, come la gestione di richieste, l'onboarding di clienti e dipendenti, la gestione di reclami o di contratti. Aprire un account richiede meno di cinque minuti, così come la sottoscrizione di una polizza assicurativa. I value stream sono automatizzati ed orchestrati, tutte le interazioni e le attività relative alla richiesta del cliente sono riunite in un unico posto:

- collegamento del team di front-end cliente con quello di back-end
- esecuzione istantanea delle attività automatizzate
- orchestrazione end-to-end della lavorazione dei ticket su canali, team, sistemi e attraverso l'organizzazione
- attivazione dei flussi di approvazione e delle notifiche
- rilascio di una risposta al cliente in tempo reale
- gestione della firma elettronica in modalità sicura dal portale

I clienti traggono vantaggio da processi veloci e senza interruzioni, senza la discontinuità dei media, con il minimo impegno per la tua azienda che può risparmiare tempo ed essere più efficiente nella gestione di processi completamente digitali, senza operazioni manuali e stampe.

Offrire esperienze di alta qualità con il minimo sforzo

Nel mondo digitale, le aziende possono trarre profitto solo creando esperienze cliente eccezionali. I clienti vogliono sentirsi a casa e si aspettano di muoversi velocemente quando utilizzano i servizi

ed eseguono le transazioni. Un portale può includere sia moduli precompilati che procedure guidate Wizard per l'inserimento dei dati, rispondendo a semplici domande. Le chatbot possono essere utilizzate per le risposte più facili, mentre le live chat aiutano il cliente a connettersi direttamente con il tuo staff, quando necessario. Potresti voler includere un aiuto sensibile al contesto, dei video dimostrativi, le FAQ e l'accesso ai knowledge database, ai servizi on-demand, al supporto telefonico e email. ecc. Inoltre, in base al tipo di portale, possono essere aggiunti degli strumenti utili a collaborare in real-time, mentre i report e le statistiche aiutano a fornire gli approfondimenti e la chiarezza necessari per mantenere tutte le parti interessate informate, e garantire che la tua strategia di customer experience (CX) funzioni a pieno regime.

Business Designer per documenti e moduli

Papyrus Business Designer consente la creazione di tutte le comunicazioni ai clienti, come moduli web interattivi personalizzati e modelli di documenti per lettere online istantanee, con processi business guidati da procedure Wizard. Da un modulo online alla creazione del preventivo, fino alla conclusione del contratto digitale, i tuoi team utilizzano degli strumenti potenti che li rendono molto più efficienti.

Una potente interfaccia HTTPS per il portale

Esistono molti modi per utilizzare Papyrus WebPortal:

- Portale self-service per i clienti
- Portale self-service per i dipendenti
- Portale per le vendite
- Portale di help desk
- Portale fornitori/partner
- Portale HR per la gestione delle risorse umane

Configurare Papyrus WebPortal è straordinariamente semplice: gli amministratori configurano i modelli utente con le applicazioni richieste e assegnano i ruoli di accesso. Gli utenti possono essere anonimi o autenticati, con l'autenticazione a 2 fattori, e utilizzare la GUI dell'applicazione specifiche per il loro ruolo. Gli utenti aziendali e i clienti possono visualizzare e interagire con comunicazioni aziendali di qualsiasi tipo e formato secondo le autorizzazioni. I documenti sono classificati per consentire le ricerche in base agli indici, inoltre il motore di ricerca integrato full-text di Papyrus consente agli utenti di ricercare per parole chiave arbitrarie nell'archivio documenti.

I Risultati

Attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7: I clienti hanno accesso diretto alle informazioni rilevanti e al servizio senza limiti o restrizioni, indipendentemente dagli orari di apertura dell'azienda. La possibilità di contattare una persona dal vivo tramite chat, telefono, email o testo contribuisce al vantaggio competitivo della tua azienda - la centralità del cliente.

Passa al digitale: Consegna istantanea di documenti elettronici e firma digitale direttamente nel portale semplificano il business della tua azienda.

Automatizza: La funzionalità omnicanale consente agli utenti di conversare su più canali, incluse email, telefono, social media e siti web. Le richieste dei clienti sono gestite ad hoc, in modo completamente automatizzato. Qualsiasi attività sul front-end viene immediatamente resa visibile al back-end, e avvia azioni, si collega a sistemi e servizi esterni per fornire al volo i dati e il servizio richiesti. I dati sono automaticamente elaborati, estratti, validati e trasmessi in qualsiasi formato e ovunque, con l'automazione end-to-end del flusso di lavoro, la gestione dei processi interfunzionali e la consegna della risposta.

Fai progressi: Disporre di value stream digitali importanti per la tua azienda attraverso le funzionalità self-service del portale, come l'onboarding, la gestione delle richieste e dei contratti, la gestione dei reclami o dei ticket, ti permette di costruire delle relazioni di alto valore con i tuoi clienti, e di fornire un servizio di prim'ordine veloce, flessibile ed efficiente.