

# TECHNOLOGY INNOVATION

<PAPYRUS ACM>

**Construisez  
vos Chaînes  
de Valeur  
métier**



**Grâce au Case Management  
Une nouvelle façon de travailler !**

## À L'INTÉRIEUR

- ▶ ACM Framework Solution pour créer rapidement de la valeur
- ▶ Solution générique pour le cycle complet de l'engagement client
- ▶ Automatisation et travail collaboratif centré sur les métiers
- ▶ Machine Learning supervisé, User Trained Agent (RPA/IA)
- ▶ Solution unifiée, omnicanale pour le numérique et le papier

# Pensez en termes de Chaînes de Valeur : Gestion de Cas Adaptative

Penser « **Chaîne de Valeur** » vous aide à vous concentrer sur le client et à le protéger de la complexité de votre organisation. Cela vous permet de lui fournir un service et une réponse avec toutes les interactions et activités liées à sa demande regroupées en un seul endroit.



Dans le Cycle d'Engagement Client, il existe de nombreux flux de valeur pour lesquels votre entreprise offre de la valeur au client - de la création et de l'exécution de campagnes marketing à la présentation d'offres, de polices, de contrats et de factures hautement personnalisés. Les flux de valeur comprennent également l'enregistrement des clients, le traitement des modifications de données personnelles, la gestion des réclamations, les ventes incitatives, les ventes croisées et bien plus encore.



## ■ Focus sur l'expérience client

Une chaîne de valeur commence généralement par une demande entrante - il peut s'agir d'une demande numérique par e-mail ou d'une demande faite à travers Facebook Messenger ou de toute autre requête reçue via votre portail, application mobile ou tout autre canal, y compris une lettre papier. Vous devez être ouvert à tous ces canaux et fournir des expériences intelligentes et attrayantes avec des formulaires interactifs, des vidéos, des tchats en direct, des chatbots, des assistants et tout autre moyen d'aider les clients à naviguer et à saisir rapidement les données, photos, documents et informations dont vous avez besoin pour fournir de la valeur.

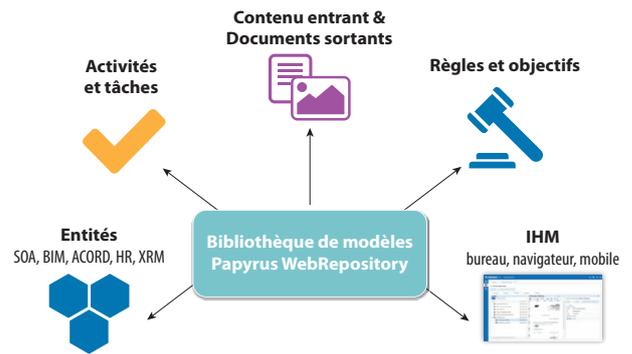


Comme tout fonctionne en temps réel, l'automatisation et le support de l'Intelligence Artificielle sont indispensables. Cette technologie vous aide à traiter, extraire, évaluer et transmettre automatiquement les renseignements client dans n'importe quel format, de n'importe où vers n'importe où, afin de commencer immédiatement à traiter la demande et de rester à la hauteur de la tâche.

Beaucoup de demandes client peuvent être traitées de façon automatisée. Par contre d'autres nécessitent un jugement humain et font appel aux connaissances et à l'expertise de vos employés et de vos équipes qui possèdent les compétences, la disponibilité et l'autorité nécessaires pour les traiter. Le travail n'a pas besoin d'un flux prédéfini, mais d'objectifs clairs et d'une autorité assignée à une personne responsable spécifique.

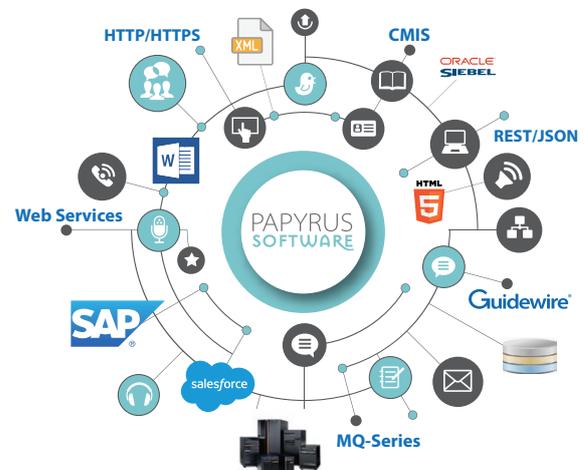
# Éléments intégrés d'une Chaîne de Valeur

La **plate-forme Papyrus** permet de regrouper tout ce qui doit l'être - données, contenu, communications, processus, objectifs et règles - elle stocke et gère l'ensemble du contenu et de la communication de manière centralisée, en s'assurant que tout est entièrement intégré et disponible partout où cela est nécessaire.



## ■ Intégration des données

Papyrus Service Oriented Architecture - avec prise en charge de tous les protocoles courants - permet une intégration facilitée avec n'importe quelle application, système, fichier, canal et service via un couplage faible sans codage. La technologie doit permettre la connexion à tout système pouvant fournir des données et des informations supplémentaires. Elle doit aussi permettre l'alignement automatique des équipes ainsi que l'envoi d'alertes aux personnes concernées.

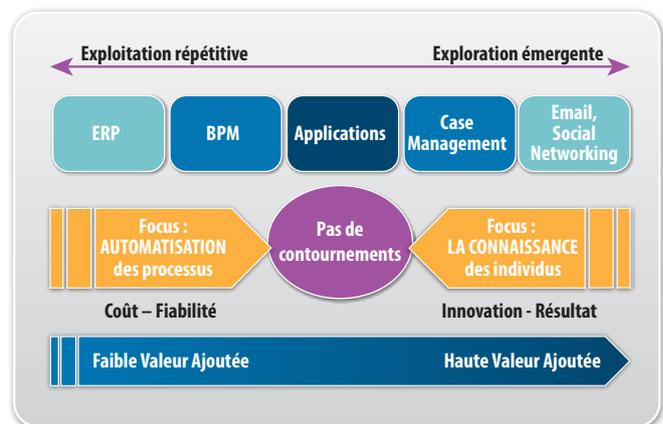


## ■ Processus orientés objectifs

Le BPM intégré et l'Adaptive Case Management supportent l'automatisation et l'orchestration de tous les types de processus - des processus rigides entièrement automatisés aux processus collaboratifs adaptatifs et à la gestion de cas - dans un environnement unique. Vous pouvez automatiser tout ce qui est possible et compléter avec la connaissance métier nécessaire dans un environnement de processus intégré, pour le traitement des exceptions, des tâches ad hoc et imprévues. **Tout sur une seule plate-forme !**

**COMMUNICATION :** Les interactions avec les Clients sont prises en charge par la communication omnicanale. Celle-ci repose sur un workflow adaptatif à travers les systèmes et les canaux. Elle est basée sur une vision holistique du client avec une messagerie cohérente sur de nombreux points de contact via tchat, web, e-mail, mobile, réseaux sociaux, téléphone, fax et impression - entrant et sortant.

**CONTENU :** La solution fournit une gestion centralisée de tout le contenu et assure la conformité, l'efficacité et la réutilisation à travers l'organisation. Le contenu est mis à disposition des employés et des clients par le Web, le mobile et le cloud - de n'importe où vers n'importe où.



Environnement de processus intégré avec Papyrus

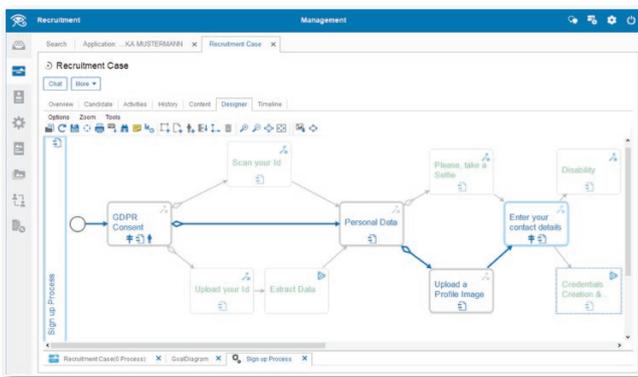
# Grace à ACM : Papyrus Business Communication and Process Management

## Processus optimisés avec l'IA et Adaptive Case Management

### capture intelligente des documents entrants & gestion des cas

### ■ Papyrus Adaptive Case Management

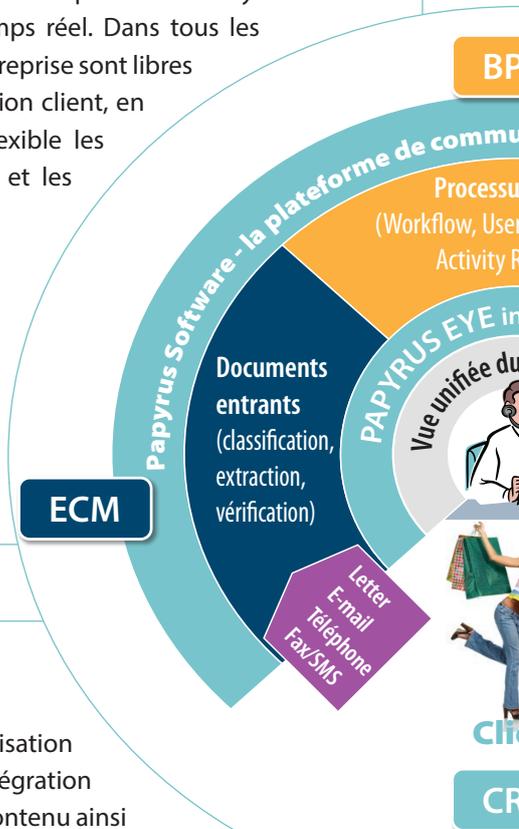
Les demandes des clients peuvent être traitées ad hoc - de manière entièrement automatisée - sans délai. Déclenchée par les informations entrantes et des règles, la solution déclenche une série d'événements avec des objectifs précis et des activités exécutées dynamiquement pour **apporter de la valeur au client.**



Conception de processus basée sur les règles et les objectifs

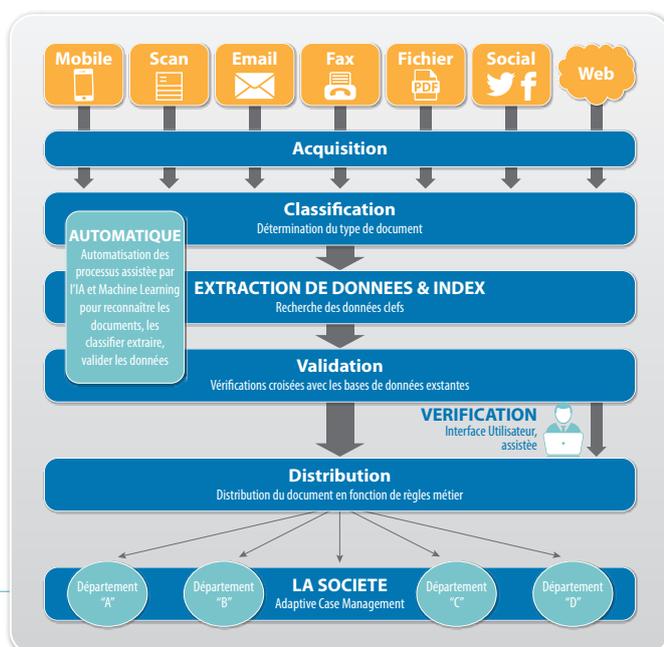
Les processus orientés objectif sont axés sur les règles et les événements, et empruntent différentes voies pour atteindre l'objectif. Les processus prédéfinis peuvent devenir adaptatifs, si nécessaire, ou les employés peuvent simplement faire le travail et permettre au système de tracer le travail en temps réel. Dans tous les cas, les équipes de l'entreprise sont libres de gérer chaque situation client, en traitant de manière flexible les événements imprévus et les exceptions à la volée.

*Il n'y a pas de processus sans contenu, et le contenu sans processus est bien souvent inutile*



### ■ Intégration des communications entrantes

Lors de l'exécution des chaînes de valeur, vous aurez généralement besoin d'automatisation et de travail adaptatif. Cela nécessite des communications entrantes et sortantes, l'intégration

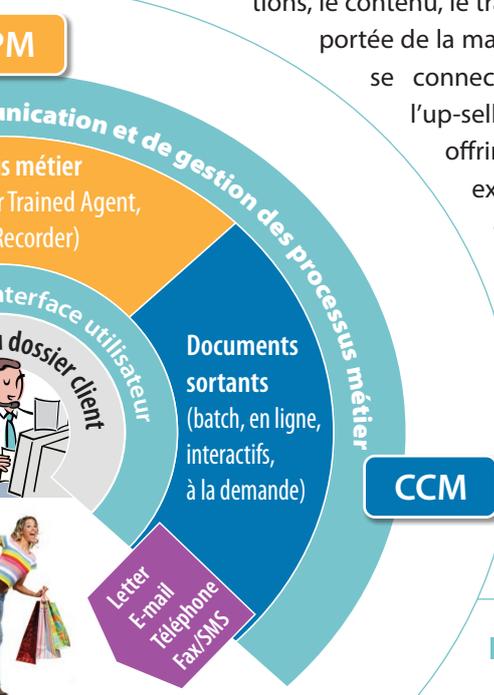
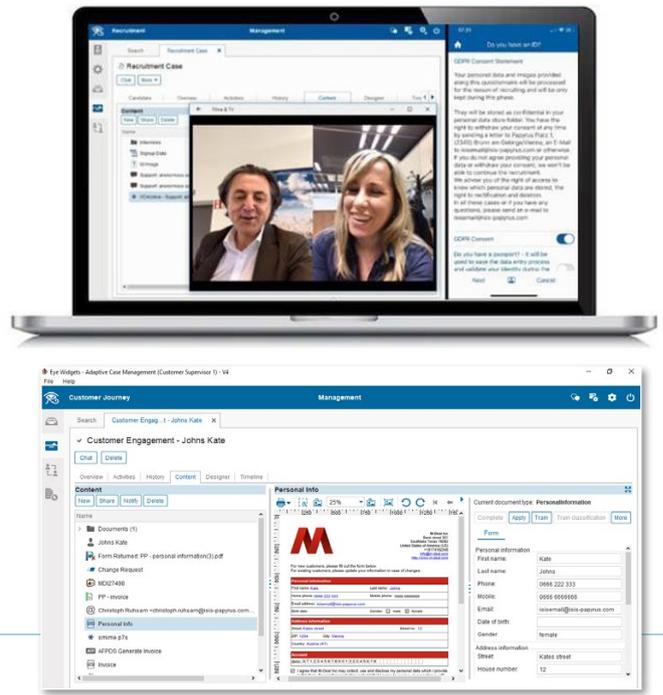


avec les services de contenu ainsi que la gestion des processus métier et le partage de travail collaboratif - pour accomplir efficacement toutes les tâches. Papyrus Software capture TOUS les contenus entrants, effectue la classification assistée du Machine Learning, extrait et valide les données métier, exécute des réponses automatisées et lance des processus automatisés ou interactifs avec l'utilisateur. De la demande entrante au traitement robotisé entièrement automatisé, en passant par le travail collaboratif, la conception et la livraison de tout type de document et de communication, jusqu'au reporting et à l'audit, tout est fourni dans un seul environnement relié dans une **CHAÎNE DE VALEUR METIER UNIQUE.**

Process Platform intègre toutes les technologies utiles – RPA, Content, services de contenu, communication omnicanale avec documents sortants - dans une **plate-forme unifiée**.

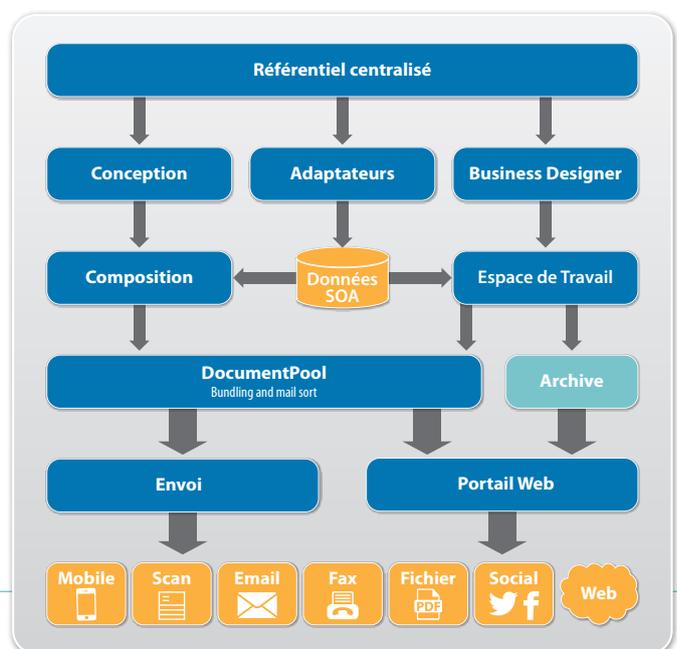
### ■ Ouvert aux métiers – Interfaces Utilisateur Papyrus : Bureau, Navigateur, Mobile

La méthode de travail adaptative place les gens au centre du processus, leur permettant d'appliquer leur jugement et leur expertise, tout en collaborant avec des équipes virtuelles pour obtenir le meilleur résultat possible. Cette méthode implique la communication omnicanale, le travail collaboratif, la prise de décision basée sur l'intelligence artificielle et **une vue unique du client** avec toutes les conversations, le contenu, le traitement et les données à portée de la main. Les employés peuvent se connecter, collaborer, faire de l'up-selling, du cross-selling et offrir une expérience client exceptionnelle en ligne via chatbot, chat en direct, WeChat, WhatsApp, Skype, Facebook, SMS, email, réseaux sociaux, mobile, web ou traditionnellement via papier - où que le client se trouve.



### ■ Intégration des communications sortantes

La conception de documents intelligents Papyrus donne le contrôle aux métiers et permet aux utilisateurs non techniques de travailler facilement et efficacement à l'élaboration et à la livraison de documents de complexité diverse. Il peut s'agir de relevés bancaires ou de polices d'assurance consolidés, de factures ou de contrats complexes, de courrier, de campagnes marketing ou d'échanges par tchat ou chatbot. Ce processus utilise un ensemble de définitions et de ressources documentaires, partagées entre différentes applications de communication, différents canaux et entre les métiers et l'IT. Toute communication est dynamiquement créée et diffusée via un canal en ligne, mobile, email ou tout autre canal de communication où les clients peuvent directement signer et soumettre des documents pouvant être traités instantanément et en temps réel par vos systèmes back-office.



# Transformation papier vers numérique du Case Management

Grâce à Papyrus ACM, une communication et une collaboration transparentes ont permis de mettre en place une puissante solution métier pour l'ère du numérique.

## CHALLENGE

L'équipe des services de création de l'entreprise fournit tout le matériel de marketing et de réglementation pour usage externe et interne, ce qui représente un répertoire de plus de 60 types de médias dans 30 langues différentes. Le travail de l'équipe des services de création était effectué à 90% sur papier, et les documents étaient rassemblés dans des dossiers physiques contenant surtout de l'information écrite. Ce système de case management était à la fois chronophage et inefficace. Les flux de travail étaient traités manuellement et les dossiers étaient déplacés physiquement entre différents groupes, ce qui créait souvent des goulots d'étranglement. Les épreuves et les livrables devaient être imprimés puis ajoutés à chaque dossier.



L'ancien système de case management

La solution ACM de Papyrus fournit des flux de travail adaptatifs et orientés objectif où les administrateurs peuvent réagir à des situations imprévues en effectuant des changements en temps réel, comme l'ajout d'objectifs ou de contenu. L'équipe des services de création peut gérer ses processus sans avoir à solliciter les services informatiques. Ce nouveau système comporte des fonctions de rapport et de suivi qui fournissent à la direction des informations détaillées sur le rendement opérationnel de l'équipe des services de création. Les administrateurs utilisent des mesures d'assurance qualité intégrées, telles que des listes de contrôle prédéfinies et des cycles d'approbation, pour améliorer continuellement la qualité du flux de travail.

## LA SOLUTION

Le nouveau système de gestion de contenu métier (Enterprise Content Management System (ECMS)) basé sur la solution Papyrus Adaptive Case Management (ACM) a apporté à WellCare une plateforme unifiée de gestion de cas dans laquelle l'équipe des services de création peut gérer le flux de travail et le contenu de manière numérique, en diminuant le temps de travail et les ressources matérielles nécessaires.

## TRAITEMENT DE CAS ET FLUX DE TRAVAIL STANDARDISÉS

Les demandes de travail de l'équipe des services de création se font par des formulaires de demande en ligne normalisés qui utilisent des champs dynamiques pour recueillir les renseignements requis. Chaque formulaire de demande ouvre un dossier que les spécialistes trient ensuite pour déterminer s'il y a lieu de donner suite à la demande. L'équipe de gestion de projet examine chaque demande et assemble les flux de travail en fonction des modèles d'objectifs disponibles. Les chefs de projet peuvent créer de nouveaux modèles de cas basés sur des workflows éprouvés pour améliorer la bibliothèque ACM.

## ■ Avantages de la solution Papyrus ACM

### ÉCONOMIES DE COÛTS, RÉDUCTIONS DE TEMPS

WellCare a connu une réduction de 75 % des coûts d'impression, de papier et de stockage physique des dossiers, ainsi qu'une réduction de 20 % des retouches grâce à l'amélioration de la qualité. Les économies de temps sur le cycle de vie des travaux sont d'au moins 20 % grâce à l'élimination des goulots d'étranglement humains et à l'ajout d'objectif ad hoc qui déclenchent des flux de travail prédéfinis.

### AUGMENTATION DES REVENUS

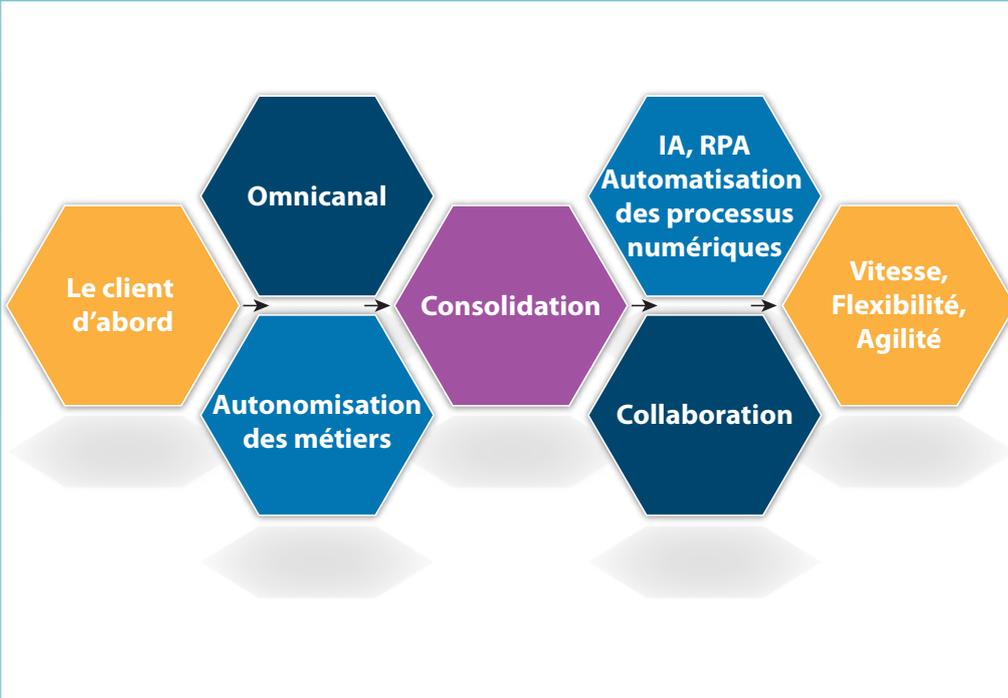
WellCare est actuellement en expansion à un rythme de plus de 2% par an, avec des besoins croissants en matériel de support marketing. La capacité d'accroître la capacité globale de création permet à l'ensemble de l'entreprise de prendre de l'expansion.

### AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

L'amélioration de la qualité grâce à des contrôles de qualité tout au long du cycle de vie du projet réduit le risque de retards ou d'inexactitudes dans les matériaux permettant de limiter ainsi les pénalités réglementaires.

### OBJECTIFS MÉTIER ATTEINTS :

- Transformation de la gestion de cas d'un système physique vers un système numérique, en gérant les tâches, les objectifs et les documents
- Contrôles qualité ajoutés aux flux de travail
- Gestion des flux de travail par l'équipe des services créatifs sans l'intervention du personnel informatique
- Vérifications et approbations tout au long du cycle de vie de la création

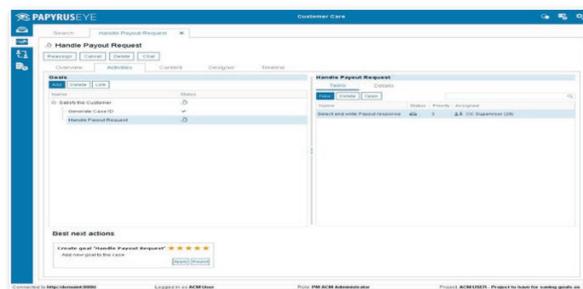


## Création de Chaînes de Valeur métier – Nous vous aidons à créer de la valeur

En tant que solution GÉNÉRIQUE, la même technologie de la plateforme peut être utilisée de différentes façons pour de multiples chaînes de valeur. Cela permet aux organisations d'éliminer le travail fragmenté et l'expérience client décousue, en réunissant les personnes, les services et les systèmes à travers l'entreprise pour atteindre l'objectif commun.

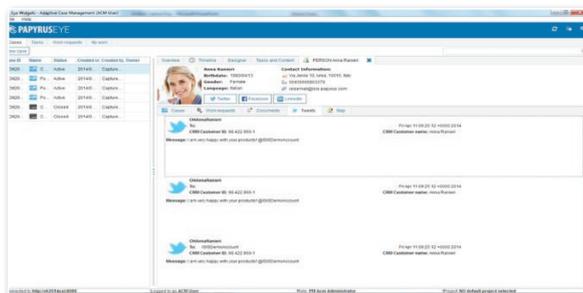
### ■ Agent formé par l'utilisateur de Papyrus - UTA (User Trained Agent)

Dans le cadre de la découverte/analyse du processus, l'agent formé à l'utilisation de Papyrus utilise une **reconnaissance par modèle/schéma** sur les données et leurs relations entre elles dans l'ensemble de l'étude de cas, à chaque fois qu'une action est exécutée par un utilisateur. L'agent analyse les éléments du schéma reconnu qui sont les plus pertinentes pour les répéter ultérieurement. Cette analyse prend en compte les informations des précédentes actions et leur résultat. Si un utilisateur exécute une action recommandée par l'agent celle-ci voit son niveau de recommandation augmenter ou sinon diminuer. Une ou plusieurs des meilleures recommandations peuvent être proposées.



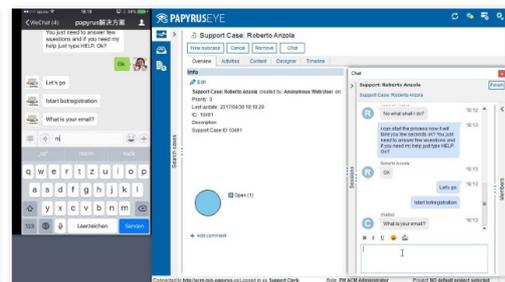
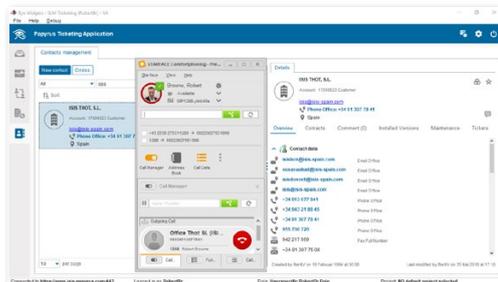
### ■ Intégrer les réseaux sociaux, les e-mails, le téléphone

L'interface utilisateur Papyrus EYE Widget permet l'intégration dynamique de contenus Web généraux, tels que Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn ou Google Maps dans l'application. Cela permet à l'entreprise de créer des applications très orientées client sans ouvrir ces applications à un usage abusif.



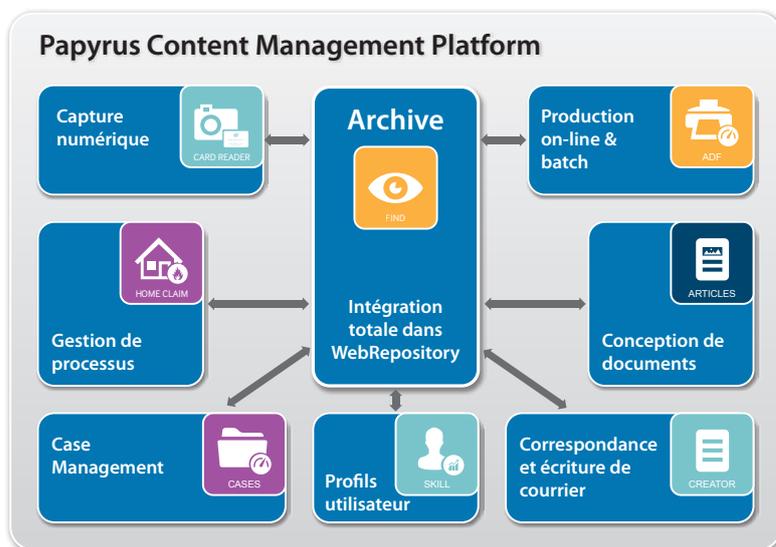
### ■ Intégration avec les systèmes téléphoniques VOIP

Papyrus facilite les échanges entre collaborateurs via le tchat/chatbot, WeChat, WhatsApp et les réseaux sociaux - le tout sous le contrôle de l'autorisation du rôle/politique et dans le contexte du process.



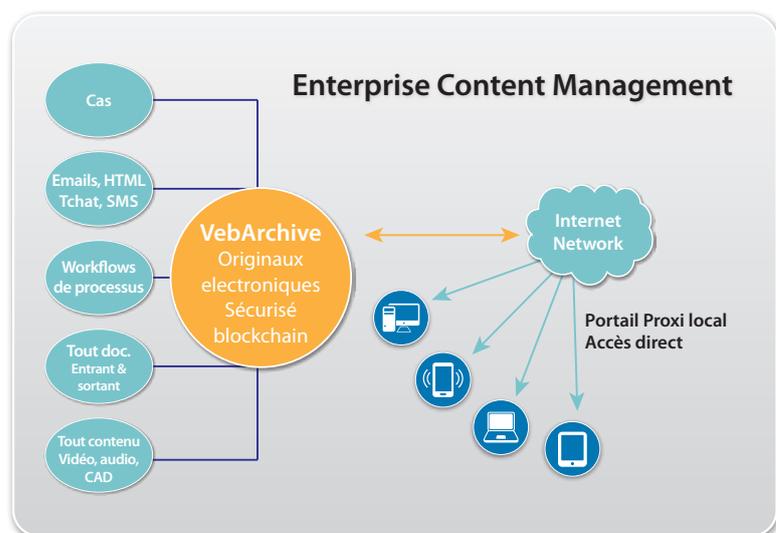
# Créer des **Chaînes de Valeur métier** métier en tirant parti des services de contenu métier

La Plate-forme Papyrus permet une gestion centralisée de l'ensemble du contenu et garantit la conformité, l'efficacité et la réutilisation au sein d'une organisation. Le contenu est fourni aux employés et aux clients par le Web, le mobile et le cloud - de n'importe où et vers n'importe quel endroit.



## ■ Services de contenu collaboratifs

Tout type de document entrant ou sortant, de ressource, de courriel, de vidéo et d'audio provenant de n'importe quel canal, ou tout autre type de contenu, peuvent être facilement téléchargés et stockés. Chaque objet du système - tous les formats (AFP, PDF, TIFF/fax, e-mail, données, MS Word, audio, vidéo...), tous les workflows et tous les CASES complets sur tout le cycle de vie (données, processus, activités, contenus, vues, interfaces de service (SOA)) - est automatiquement enregistré et archivé à un moment précis.



Le travail de cas collaboratif **relie les personnes et les services qui travaillent ensemble sur la chaîne de valeur** et leur permet de partager collectivement l'information, de négocier, d'enquêter, de prendre des décisions, de créer des propositions, etc. tout en communiquant les résultats au client. Et bien sûr, il y a une communication continue avec le client. Souvent, il manque des éléments et vous devez demander au client d'envoyer des informations supplémentaires, signer des documents, envoyer et renvoyer des fichiers, ou vous avez simplement besoin de le tenir informé - constamment recevoir, envoyer et travailler en collaboration jusqu'à ce que l'objectif soit atteint.

ISIS Papyrus Worldwide

France

ISIS Papyrus France SARL  
21, Rue Vernet  
75008 Paris  
T: +33-1-47 20 08 99

International Headquarters, Austria

ISIS Papyrus Europe AG  
Papyrus Platz 1  
A-2345 Brunn/Gebirge  
T: +43-2236-27551  
F: +43-2236-21081  
E-mail: info@isis-papyrus.com

Siège USA

ISIS Papyrus America, Inc.  
301 Bank St  
Southlake, Texas 76092  
T: +1-817-416-2345

Siège Asie

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd  
9 Temasek Blvd. #29-01  
Suntec City Tower 2  
Singapore 038989  
T: +65-6339-8719

Italie

ISIS Papyrus Italy Srl  
via Monte Navale 11  
10015 Ivrea (TO)  
T: +39-0125-6455-00

Royaume Uni

ISIS Papyrus UK Ltd.  
Watership Barn  
Kingsclere Business Park  
Union Lane, Kingsclere  
Hants, RG20 4SW  
T: +44-1635-299849

Allemagne

ISIS Papyrus Deutschland GmbH  
Heerdter Lohweg 81  
40549 Düsseldorf  
T: +43-2236-27551

Pays Nordiques

ISIS Papyrus Nordics ApS  
Science Park Scion DTU  
Diplomvej 381  
2800 Lyngby, Denmark  
T: +45 8827 6170

Espagne

ISIS Thot SL.  
Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid  
T: +34-91-307-78-41