



# Concentrarsi sui flussi di valore: Adaptive Case Management

Il “Value Streams Thinking” ti aiuta ad orientare il cliente e a proteggerlo dalle complessità organizzative, ti consente di poter fornire un servizio unico in risposta a tutte le interazioni e attività relative alla sua richiesta riunite in un’unica vista.



Nel solo ciclo di coinvolgimento del cliente sono presenti molteplici flussi di valore, dove l'azienda fornisce valore al proprio cliente: dalla creazione e gestione di promozioni e campagne alla fornitura di offerte, polizze, contratti e fatture. I flussi di valore includono anche l'onboarding del cliente, la gestione di modifiche relative ai dati personali, l'up-selling e il cross-selling e molto altro.



## ■ Valorizzare la Customer Experience

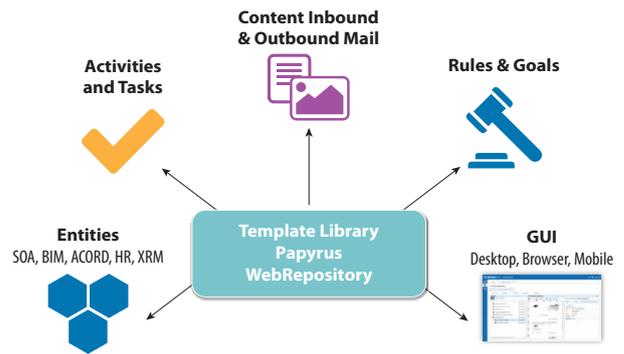
Un flusso di valore inizia in genere con l'arrivo di una richiesta: può essere una richiesta digitale via e-mail o una richiesta pervenuta da Facebook Messenger o qualsiasi altra richiesta inserita da portale, app mobile o qualsiasi altro canale, anche una lettera stampata. Occorre essere aperti a tutti i canali e fornire esperienze intelligenti e coinvolgenti mediante moduli interattivi, video, chat live e chatbot, procedure guidate e qualsiasi altra modalità volta ad aiutare i clienti a navigare rapidamente e inserire dati, foto, documenti e informazioni utili ad essere efficaci nel trasferire valore.



Poiché tutto funziona in tempo reale, l'automazione ed il supporto dell'intelligenza artificiale (AI) sono indispensabili. Questa tecnologia vi aiuterà a elaborare, estrarre, valutare e trasmettere automaticamente le informazioni relative ai clienti in qualsiasi formato e ovunque per iniziare immediatamente a gestire la richiesta ed avanzare la sequenza di attività. Le richieste dei clienti possono essere gestite in modo automatizzato, o richiedere una valutazione di un individuo e attingere alla conoscenza e all'esperienza dei propri collaboratori e dei team che hanno le competenze, la disponibilità e l'autorità per gestire alcuni specifici tipi di richieste. Il lavoro non richiede un flusso predefinito, ma sono importanti dei chiari obiettivi e l'attribuzione dell'autorità ad un specifico attore.

# Elementi integrati nel flusso di valore

La **Piattaforma Papyrus** riunisce tutto ciò che ha la stessa origine - dati, contenuti, comunicazioni, processi, obiettivi e regole – lo gestisce e lo memorizza centralmente, assicurando che tutto sia completamente integrato e disponibile ovunque richiesto.



## Integrazione dei dati

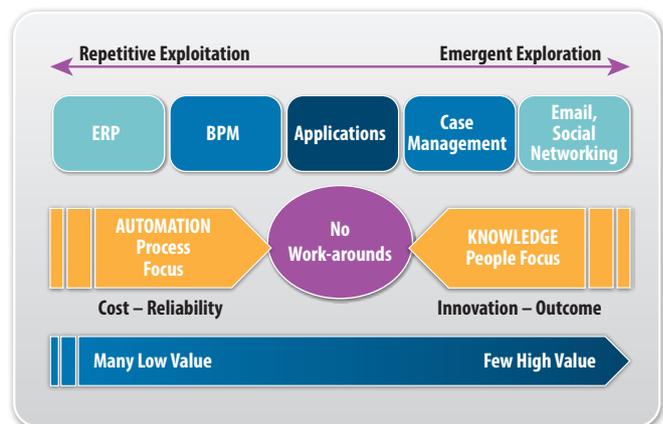
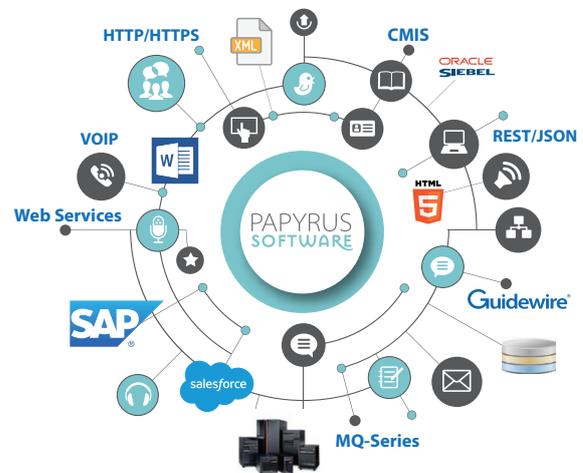
L'architettura service oriented di Papyrus - con supporto per tutti i protocolli più comuni - consente un'integrazione facilitata con qualsiasi applicazione, dispositivo, file, canale e servizio mediante un accoppiamento libero e senza scrittura di codice. Connettersi a vari sistemi per fornire dati e informazioni aggiuntive, nonché allineare automaticamente i team e le persone interessate, è di rilevante importanza e deve essere supportato attraverso l'abilitazione della tecnologia.

## Processo Goal-oriented

Il BPM integrato e l'Adaptive Case Management supportano l'automazione e l'orchestrazione di tutti i tipi di processi - dai processi robotici completamente automatizzati ai processi collaborativi adattivi e al case management - in un unico ambiente. Si può automatizzare quanto possibile e nel contempo abilitare i knowledge worker attraverso un sistema integrato per la gestione dei processi e delle eccezioni, delle attività ad hoc e task imprevisi. **Tutto con un'unica piattaforma!**

**COMUNICAZIONE:** Le interazioni con i clienti sono supportate dalla comunicazione Omnicana abilitata nel tempo da processi adattivi su dispositivi e canali, basandosi su una visione olistica del cliente con messaggistica coerente attraverso numerosi punti di contatto tramite chat, web, e-mail, mobile, social, telefono, fax e stampa, in entrata e in uscita.

**CONTENUTO:** La soluzione fornisce una gestione centralizzata di tutti i contenuti e garantisce conformità, efficacia e riutilizzo per tutta l'organizzazione. Il contenuto viene fornito ai dipendenti e ai clienti su Web, dispositivi mobili e cloud, in qualsiasi luogo.



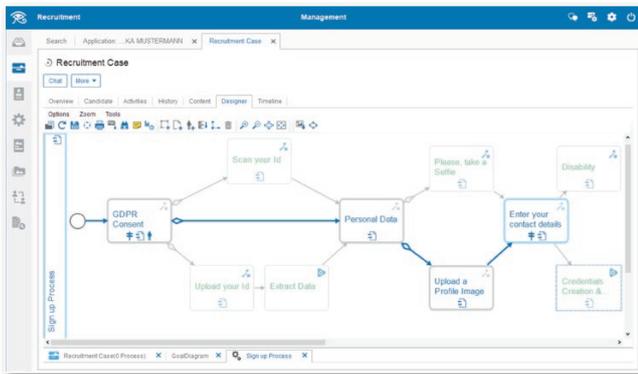
Papyrus Integrated Process Landscape

# Valorizzare l'ACM: La tecnologia Papyrus per la c...

## AI, Comunicazioni Omnicanali Outbound Adattive

### Papyrus Adaptive Case Management

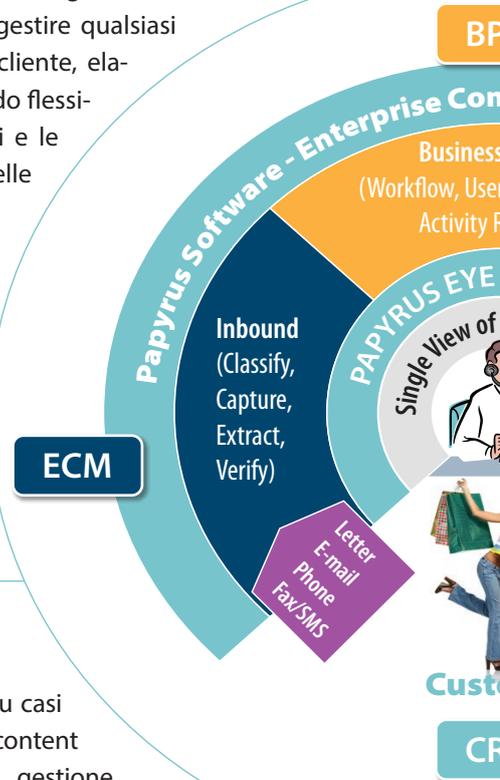
Le richieste dei clienti possono essere gestite ad hoc, in modo completamente automatizzato e senza ritardi. La soluzione, innescata dalle informazioni in ingresso e dalle regole, attiva una serie di eventi con obiettivi e attività appropriati eseguiti dinamicamente per **fornire con successo valore al cliente**.



Progettazione dei processi basata su regole e obiettivi

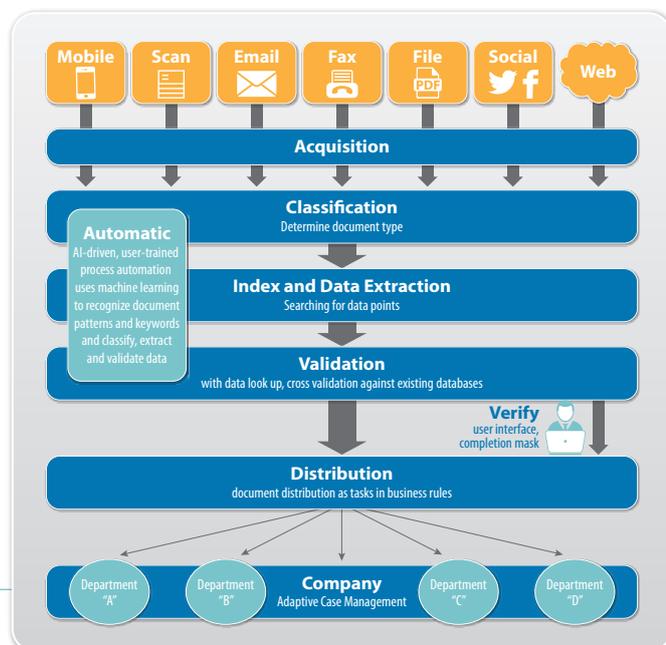
I processi orientati agli obiettivi sono guidati da regole ed eventi, con percorsi diversi per raggiungere l'obiettivo. I processi predefiniti possono diventare adattivi, se necessario, oppure gli operatori possono semplicemente svolgere il loro lavoro e consentire al sistema di tracciare in tempo reale il processo. In ogni caso, i team aziendali sono liberi di gestire qualsiasi situazione riguardante il cliente, elaborando al volo e in modo flessibile gli eventi imprevisti e le eccezioni in funzione delle richieste dei clienti.

*Non esiste processo senza contenuto, e contenuto senza processo che non sia essenziale.*



### Acquisire i flussi in ingresso

In genere, per creare flussi di valori è necessaria l'automazione ed un lavoro basato su casi adattivi. Questo richiede delle comunicazioni in entrata e in uscita, l'integrazione con i content



services, nonché la gestione dei processi aziendali in ambiente collaborativo, affinché siano completate in modo efficiente tutte le attività. Papyrus Software cattura TUTTI i contenuti in entrata, esegue la classificazione con sistemi di machine learning, estrae e convalida i dati aziendali, elabora automaticamente le risposte ed avvia processi sia automatici che interattivi con l'utente.

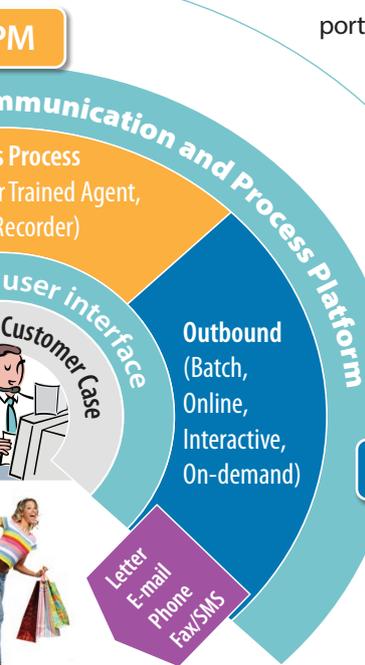
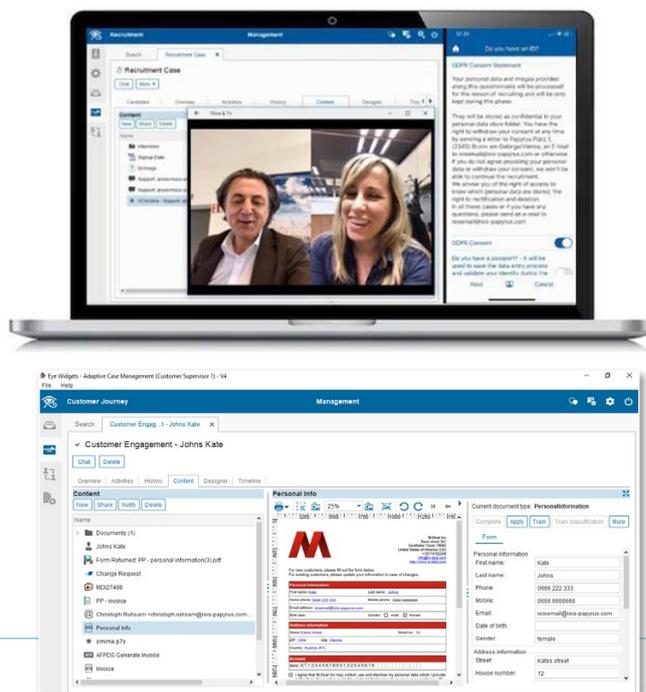
Dalla richiesta in arrivo all'elaborazione RPA completamente automatizzata, al lavoro collaborativo, alla progettazione e consegna di qualsiasi tipo di documento e comunicazione, fino alla reportistica e all'audit - tutto è gestito in un unico ambiente collegato ad **UN BUSINESS VALUE STREAM**.

# Comunicazione di business - RPA, processi basati su e Content Services – in un'Unica Piattaforma.

## Adatta agli utenti business - Interfacce Papyrus per desktop, browser e mobile

La modalità di lavoro adattivo pone l'individuo al centro del processo, gli consente di fare valutazioni ed applicare le sue competenze, mentre collabora con team virtuali, per ottenere il miglior risultato possibile. Questo metodo si basa sulla comunicazione Omnicanaale, fa leva sulla social collaboration, abilita processi decisionali supportati dall'intelligenza artificiale (AI) ed offre una **visione unica del cliente** con tutte

le conversazioni, i contenuti, i processi e i dati a portata di mano. Gli utenti possono connettersi, collaborare, adottare strategie di vendita in up e cross-selling ed offrire un'eccellente customer experience sia online con chatbot e live chat, WeChat, WhatsApp, Skype, Facebook, SMS, e-mail, social, mobile, web, che attraverso i canali tradizionali, ovunque si trovi il cliente.

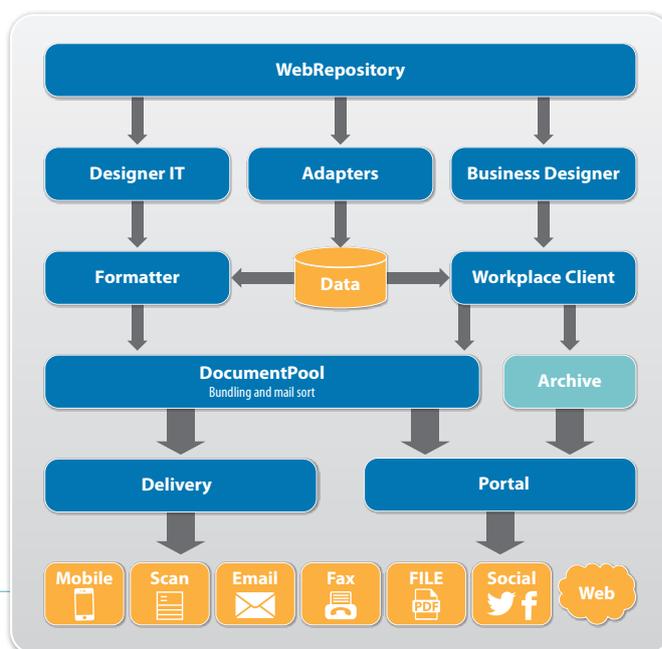


## Gestire i flussi in uscita

La progettazione intelligente dei documenti con Papyrus attribuisce al business il controllo e consente anche ad utenti non tecnici di lavorare in modo semplice ed efficiente per sviluppare e consegnare documenti di qualsiasi complessità – dagli estratti conto e polizze assicurative, alle fatture e contratti complessi, alla corrispondenza, alle comunicazioni via chat e chatbot e alle campagne marketing.

Questo processo utilizza un insieme di definizioni e risorse dei documenti, condivise tra diverse applicazioni, canali e tra il business e l'IT.

Ogni comunicazione è creata e consegnata in modo dinamico attraverso il canale online, il mobile, l'e-mail o qualsiasi altro canale di comunicazione dove i clienti possono direttamente firmare e inviare i documenti per essere elaborati dai sistemi di back office in tempo reale.



## ■ ACM Customer: WellCare Health Plans

# Transformare il Case Management da cartaceo a digitale

Papyrus ACM per la comunicazione e la collaborazione è la nuova frontiera della digitalizzazione delle applicazioni di business

### LA SFIDA

L'ufficio di grafica editoriale procura tutto il materiale marketing ed istituzionale, indirizzato sia all'interno che all'esterno dell'azienda, con un repertorio di oltre 60 tipi di media in 30 lingue diverse. Il lavoro di questo ufficio era basato al 90% su carta, con i documenti raccolti in cartelle fisiche contenenti informazioni per lo più scritte. Questo sistema di gestione dei casi richiedeva molto tempo e risultava inefficiente. I flussi di lavoro, per molti anni, sono stati gestiti manualmente ed i fascicoli venivano spostati fisicamente tra i diversi gruppi di lavoro, creando spesso colli di bottiglia. Le bozze e i documenti finali dovevano essere stampati e poi aggiunti al fascicolo.

### LA SOLUZIONE

Un sistema di gestione dei contenuti aziendali (ECMS) basato sul framework ACM (Papyrus Adaptive Case Management) dota WellCare di una piattaforma unificata di gestione dei casi, in cui l'ufficio di grafica editoriale può gestire digitalmente il flusso di lavoro ed i contenuti, nel rispetto di tempi e modi. La soluzione Papyrus ACM permette di impostare flussi di lavoro adattivi orientati agli obiettivi in cui



Legacy case management system

gli amministratori possono reagire a situazioni impreviste che richiedono modifiche in tempo reale, come l'aggiunta di obiettivi o contenuti. L'ufficio di grafica editoriale può governare i suoi processi senza coinvolgere la struttura IT. Il nuovo sistema offre le funzioni di reporting e di monitoraggio, fornendo così alla direzione le statistiche sulla performance dell'ufficio di grafica editoriale. Gli amministratori utilizzano sistemi integrati di controllo qualità, come checklist predefinite e cicli di approvazione, a miglioramento continuo del flusso di lavoro.

### GESTIONE DEI CASI E WORKFLOW STANDARDIZZATI

Le richieste di lavoro indirizzate all'ufficio di grafica editoriale sono gestite attraverso moduli di richiesta online standardizzati che utilizzano campi dinamici per raccogliere le informazioni necessarie. Ogni modulo di richiesta apre un caso che, a seguito di valutazione degli specialisti, attiva una richiesta effettiva. Il team di gestione progetto esamina ogni richiesta e assembla i flussi di lavoro in base agli obiettivi, in funzione dei modelli disponibili. I project manager possono creare nuovi modelli di casi in base a flussi di lavoro confermati, ad estensione della libreria ACM.

## ■ Benefici offerti dal Framework Papyrus ACM

### RIDUZIONE DI TEMPI E COSTI

WellCare ha registrato una riduzione del 75% sui costi di stampa, carta e archiviazione dei fascicoli, nonché una riduzione del 20% delle rilavorazioni per soddisfare i criteri qualitativi. Il risparmio di tempo nel ciclo di vita dei flussi di lavoro è di almeno 20% grazie all'eliminazione dei colli di bottiglia dovuti alle attività manuali ed all'aggiunta di obiettivi ad hoc che innescano flussi di lavoro predefiniti.

### INCREMENTO DEI RICAVI

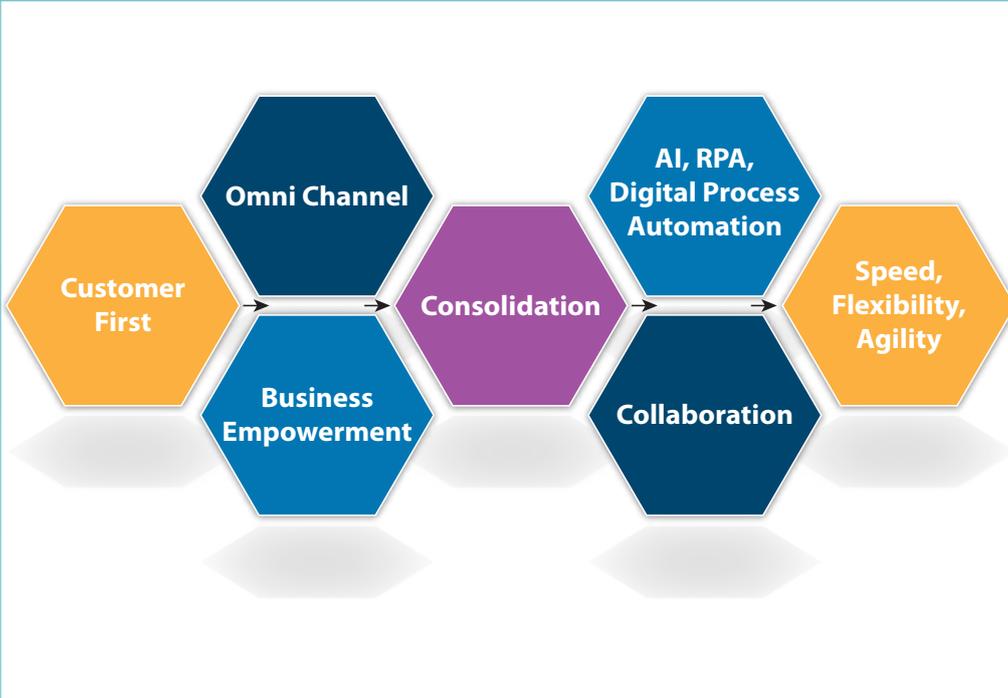
WellCare si sta espandendo ad un ritmo del 2% all'anno, con un conseguente aumento delle esigenze di approvvigionamento di materiali. La capacità di espansione generale permette all'azienda di soddisfare gli obiettivi di crescita.

### MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La qualità è stata migliorata grazie a controlli frequenti e perduranti durante tutto il ciclo di vita del progetto. Questo si traduce in un minor rischio di ritardo nell'approvvigionamento dei materiali, maggiore precisione ed eliminazione delle sanzioni.

### OBIETTIVI DI BUSINESS RAGGIUNTI:

- Trasformazione delle pratiche da cartacee a digitali, con gestione di task, obiettivi e documenti
- Misure di controllo della qualità aggiunte ai processi
- Possibilità per l'ufficio di grafica editoriale di gestire flussi di lavoro in autonomia senza coinvolgere la struttura IT
- Ridotto al minimo l'utilizzo della carta
- Verifiche e convalide lungo tutto il processo creativo

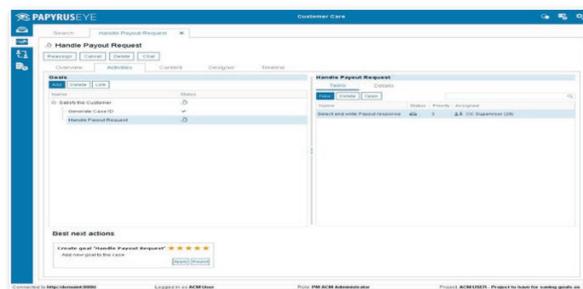


## Costruire Flussi di Valore nel Business – Vi aiutiamo a creare Valore

Come soluzione di piattaforma GENERICA, la stessa tecnologia abilitante può essere utilizzata più volte per qualsiasi flusso di valore e qualsiasi caso d'uso in modi diversi. Ciò consente alle organizzazioni di eliminare la frammentazione sia nel lavoro che nell'esperienza del cliente, riunendo le persone, i dipartimenti e i sistemi presenti in azienda per raggiungere l'obiettivo comune.

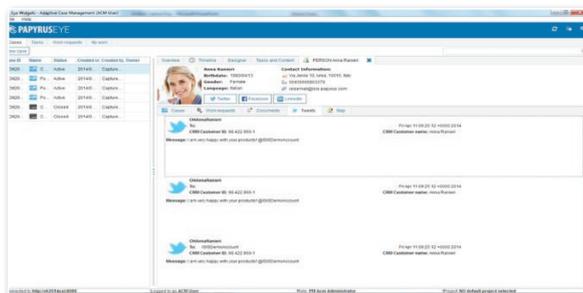
### ■ Papyrus User Trained Agent – UTA

Ai fini della rilevazione dei processi, Papyrus User Trained Agent esegue il **riconoscimento di modelli (pattern)** di oggetti di dati e delle relazioni degli stessi nel sistema dinamico rappresentato dagli stati di un business case, ogni volta che un'azione viene eseguita da un determinato attore con uno specifico ruolo. L'UTA analizza quali elementi del modello sono rilevanti per le successive azioni ricorrenti. Questa analisi include informazioni sugli step eseguiti in precedenza e sui loro risultati. Se l'attore seleziona l'azione raccomandata, il livello di confidenza di quella raccomandazione viene aumentato, altrimenti il livello di confidenza viene abbassato.



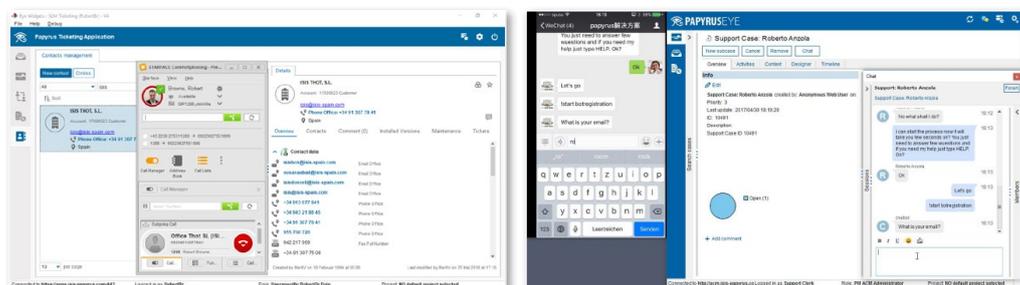
### ■ Incorporare Social, Email, Telefono

L'interfaccia **Papyrus EYE Widget UI** consente l'inserimento dinamico nell'applicazione di contenuti Web di carattere generale, come Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn o Google Maps. Ciò consente al business di creare specifiche applicazioni orientate al cliente senza consentirne un uso improprio.



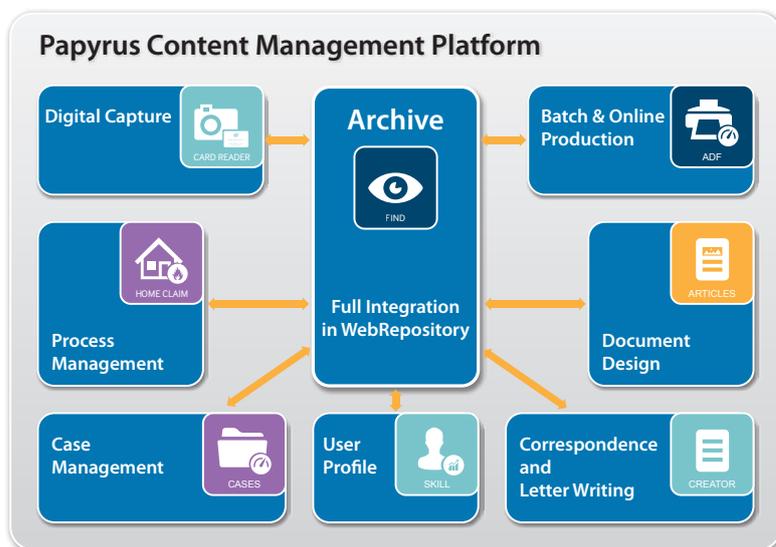
### ■ Integrazione con sistemi telefonici VOIP

Papyrus permette l'interazione di colleghi attraverso chat / chatbot, WeChat, WhatsApp e social - in modo controllato e mediante autorizzazioni basate su ruolo/policy nel contesto del processo.



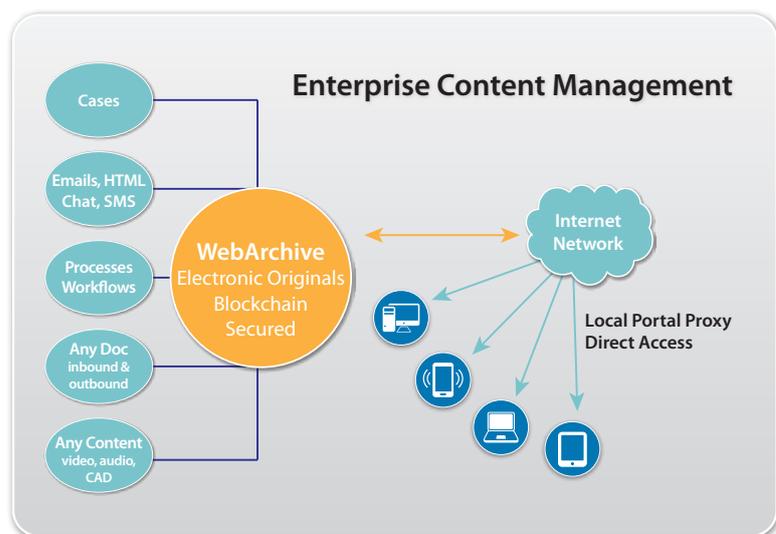
# Costruire flussi di valore per l'azienda attraverso gli Enterprise Content Services

La piattaforma Papyrus fornisce una gestione centralizzata di tutti i contenuti e assicura conformità, efficacia e riutilizzo degli stessi all'interno dell'organizzazione. Il contenuto è messo a disposizione di dipendenti e clienti su Web, mobile e cloud - ovunque e dovunque.



## Content Services collaborativi

Ogni tipo di documento, risorsa, e-mail, video e telefonata in entrata o in uscita da qualsiasi sorgente o altro tipo di contenuto può essere facilmente caricato e archiviato. Tutti gli oggetti nel sistema – di tutti i formati (AFP, PDF, TIFF / fax, e-mail, dati, MS Word, audio, video ...), interi workflow e CASI completi per tutto il ciclo di vita (dati, processi, attività, contenuti, viste, interfacce di servizio (SOA) - sono automaticamente salvati e archiviati in un determinato momento.



Il lavoro collaborativo mette in relazione persone e dipartimenti che cooperano nello stesso flusso di valore e permette di condividere informazioni, negoziare, investigare, decidere, creare proposte ecc., mentre si interloquisce con il cliente. Spesso manca qualcosa ed è necessario che il cliente fornisca ulteriori informazioni, firmi documenti, invii e re-invii file, oppure è necessario semplicemente informare il cliente – ricevendo in modo costante, inviando e lavorando in modo collaborativo fino al raggiungimento dell'obiettivo.

ISIS Papyrus Worldwide

Italia

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

Centro Direzionale Internazionale,  
Austria

ISIS Papyrus Europe AG  
Papyrus Platz 1  
A-2345 Brunn/Gebirge  
T: +43-2236-2755 1  
F: +43-2236-21081  
E-mail: info@isis-papyrus.com

Centro Direzionale Stati Uniti

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

Centro Direzionale Asia-Pacific

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

Francia

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

Regno Unito

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

Paesi Bassi

ISIS Papyrus Netherlands B.V.  
WTC World Trade Center  
Zuidplein 36  
1077 XV Amsterdam  
T: +31-20-799-7716

Germania

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

Spagna

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