ISIS PAPYRUS™

2015 Open House e User Conference Italia

SEE HEAR TOUCH TALK

Soluzioni Business

Gestione Processi

Correspondence

Stampa e Distribuzione digitale

Capture Intelligente

Mobile/Social/ Cloud

Ivrea, Italia • 29 maggio 2015

Temi in evidenza all'Open House e User Conference 2015

Il "Social Mobile Cloud" apre nuove sfide alle organizzazioni. La carta perde la sua posizione predominante e la comunicazione digitale conquista il primo piano. La totale comprensione delle relazioni col cliente va oltre la gestione dei dati grezzi nel CRM. I silos esistenti sono inadeguati a supportare il nuovo modo di fare comunicazione ai clienti.

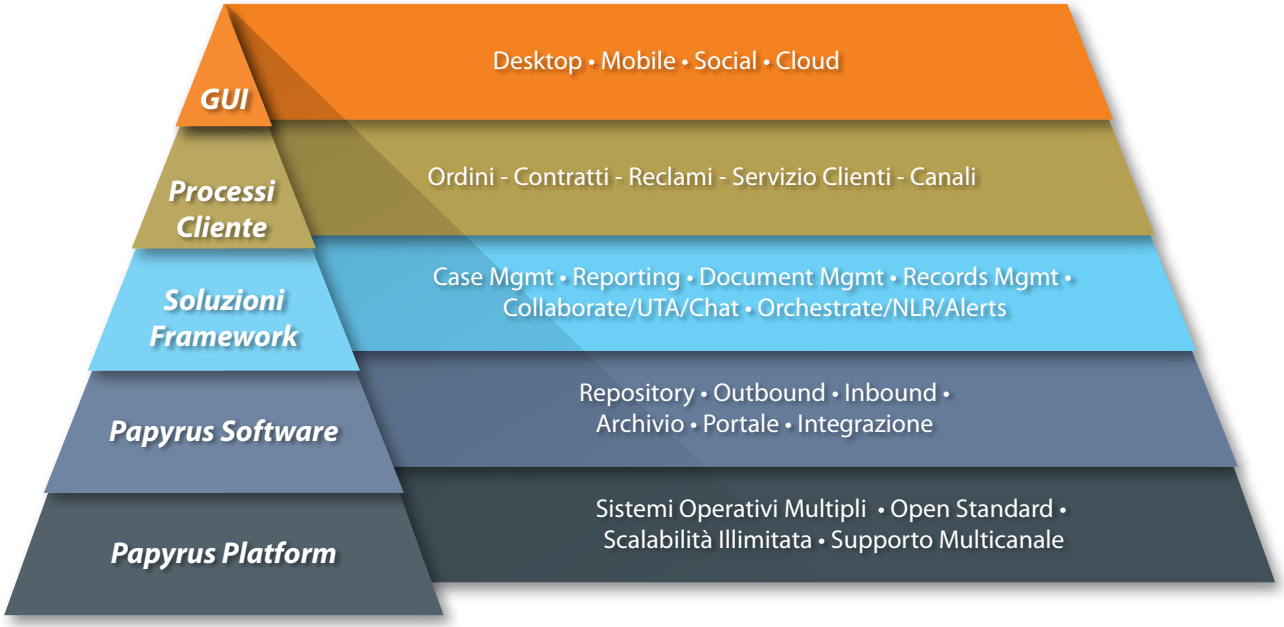
L'Evoluzione Digitale

Le comunicazioni con i vostri clienti, e i relativi processi, coinvolgono tutte le attività. Ciò significa gestire canali inbound e outbound differenti, basati su comunicazioni bidirezionali combinate con la gestione di processi e pratiche.

La moderna gestione dei processi permette di gestire attività fuori dalla routine, collaborative, orientate agli obiettivi e centrate sui knowledge worker consolidando Gestione Pratiche, Gestione Processi e Gestione Documentale. Il contenuto del documento, usato nell'interazione col cliente, è l'elemento centrale. La carta è perfettamente supportata con stampa e scanner. Il riconoscimento automatico del documento e dei dati, provienti da diversi canali, riduce considerevolmente il lavoro manuale e gli errori.

Ciclo Papyrus di Customer Engagement

Queste funzionalità sono integrate nella soluzione ACM - Adaptive Case Management. I Case come richieste, reclami e gestione delle eccezioni, misurano la soddisfazione del cliente e rappresentano costi rilevanti per l'azienda. Con ACM si evitano perdite di tempo e di produttività perché comunicazioni, processi, regole e documenti sono perfettamente integrati con le applicazioni aziendali.



Applicazioni Business costruite sulla Piattaforma Papyrus per Comunicazioni e Processi

Rendi i tuoi documenti un'esperienza unica nell'Era Digitale

Disegno del documento intelligente per delivery multicanale

I documenti sono parte integrante dell'Era Digitale, quindi qualsiasi cambiamento o innovazione che influenzi IT e Internet li coinvolgerà.

I documenti aziendali continuano ad evolversi e la conversione in PDF non è più sufficiente.

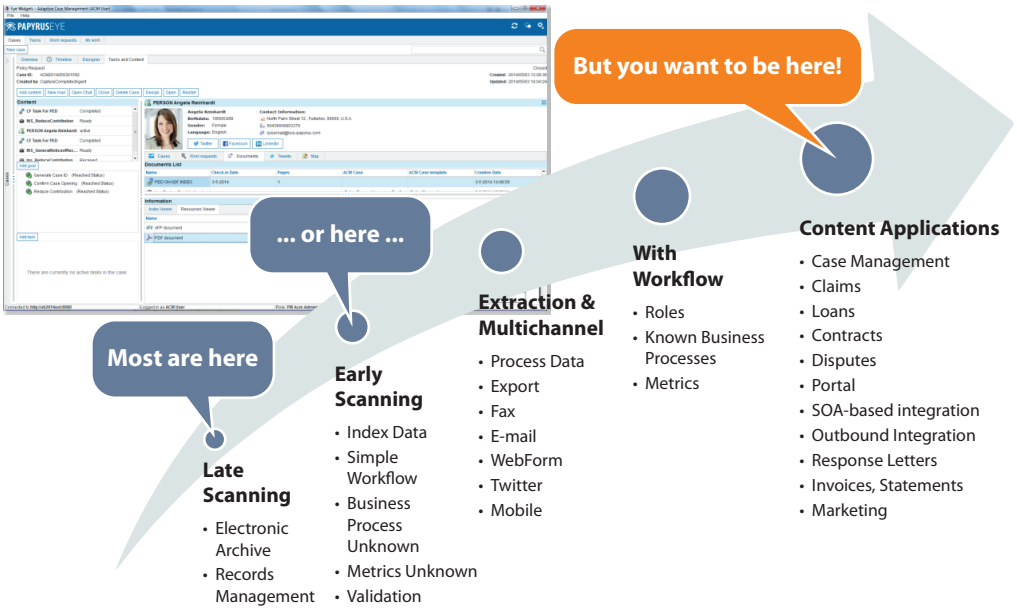
Papyrus ti consente di migliorare i documenti con un disegno sofisticato e layout intelligenti in grado di soddisfare le richieste dell'Era Digitale e stampare o distributire verso tutti i canali. I documenti possono includere messaggi personalizzati, colore e grafici con relativi contenuti e hyperlink dedicati. L'interattività nei documenti elettronici permette al destinatario di rispondere in tempo reale, inviando un messaggio con un semplice click.

Il disegno dei documenti digitali può essere responsivo per soddisfare l'utilizzo di mobile o tablet. Statistiche di engagment, risultati delle campagne marketing, percentuali di apertura e-mail e 'click' effettuati sono ulteriori importanti funzionalità di reporting della soluzione.

Sfruttare i dati direttamente da ogni fonte per guidare in modo efficace e informatizzato il marketing sui canali traversali:

- Distribuzione per stampa e canali digitali
- Integrazione di social media, e-mail, messaggistica/chat e comunicazioni mobile
- Uso di hyperlink per la gestione delle risposte e-mail
- Firma elettronica dei documenti

Maturità nella Gestione del Processo e del Contenuto - A che punto sei?



L'acquisizione intelligente di dati, documenti, e-mail con PDF, fax, Web, SMS e contenuti da mobile necessita sempre di una tecnologia avanzata. Questo vuol dire leggere i documenti e i contenuti di messaggi, estrarre ed interpretare i dati e validarli più velocemente di come farebbe un operatore; eliminare i colli di bottiglia dei workflow manuali e del trattamento fisico dei documenti; consentire l'instradamento instantaneo delle informazioni acquisite verso un archivio o la inbox del vostro knowledge worker. La Soluzione Capture multicanale di Papyrus raggiunge in media un livello di estrazione dati dell'85%, in grado di elaborare tutte le lingue, i formati di documenti e i messaggi, collegando le persone, i processi e le applicazioni alle informazioni necessarie nel momento in cui si interagisce con i clienti.

Disponibilità alle esigenze pratiche del Cliente.

- Franco Bertolusso, Miroglio

Agenda

8.30 Caffé di benvenuto

9.00 Keynote: Collaborazione Digitale

HEAR

I quattro livelli: interazione col cliente, interazione tra business e contenuti, conformità e policy, e transazione dati devono convergere. Mobile e browser devono collegare un'infrastruttura di collaborazione digitale e omogenea che non limita lo staff aziendale nel fornire i servizi ma lo potenzia in maniera flessibile e conforme.
Max J. Pucher discuterà le notevoli opportunità e sfide per la gestione tecnologica e business.

10.00 Networking e pausa caffé

10.30 Rendere la comunicazione al cliente un'esperienza unica nell'era digitale

HEAR
SEE

La comunicazione con i vostri clienti abbraccia tutte le aree di business. Questo significa gestire canali multipli sia inbound che outbound e integrare dati da diverse applicazioni. Il contenuto diventa una parte essenziale del contesto di Customer Engagement e i processi adattivi guidati dagli obiettivi concorreranno a formare una customer experience positiva. Le funzionalità della Piattaforma Papyrus sono uniche sotto vari aspetti. La Ricerca di Forrester ha evidenziato che 'ISIS Papyrus ha una visione unica e una piattaforma adattiva con risultati certi'.
In questa sessione:

- IT e Business possono rapidamente costruire nuove applicazioni per i processi business con framework di soluzioni pronte
- Vista del cliente a 360° per migliorare la customer esperience e il suo grado di fedeltà
- Le funzionalità multicanali della piattforma per una perfetta e completa Customer Experience
- L'integrazione con i sistemi di backend esistenti
- La piattaforma per Mobile, Social e Cloud

11.15 Disegnare in modo intelligente il documento concepito per la distribuzione multicanale

HEAR
SEE

Questa sessione si focalizza sull'estensione delle nuove funzionalità della Soluzione Correspondence Framework per amministratori e utenti, sollevando l'IT da un'intesa attività di supporto. I team di business non sono abilitati a creare e gestire contenuti, modelli e risorse per la produzione di comunicazioni commerciali batch, online, interattive e on-demand. Il designo intelligente di modelli e building block permette un output multicanale esclusivo con interazione e riscontro in tempo reale.

- Considerazioni sul disegno e la distribuzione verso canali output diversi, incluso il mobile
- Gestione centralizzata delle risorse con versioning, change e release management
- Opzioni di risposta come URL, e-mail, SMS e moduli digitali per una comunicazione bidirezionale immediata
- Documenti interattivi con command prompt e Wizard per utenti front-office
- Documenti digitali: firma digitale sia dei clienti che degli operatori in totale sicurezza
- Auditing e reporting

12.00 Il grande salto nella comunicazione digitale multicanale con stampa opzionale

HEAR
SEE

In questa sessione vediamo come il lavoro collaborativo di business e IT genera risultati di alta qualità per ciascuno dei canali di distribuzione, usando le funzionalità di formattazione dinamica in combinazione con una gestione dell'output performante.

- Raccogliere documenti originati da elaborazioni batch/online/interattive (AFP/PDF/TIFFS/HTML/XML) in un pool centralizzato
- Potenzialità della riformattazione per comporre un unico documento finale su ciascun canale fisico o digitale
- HTML5/PDF/SMS/e-mail/Mobile , considerazioni per stampa e soluzioni disponibili
- Funzionalità della comunicazione bidirezionale con opzione di risposta su output digitale
- Reporting accurato per email aperte, respinte, stampate, archiviate e numero di click.

Evento completo ed interessante.

- Marco La Fauci, Banca Carige

13.00 Pranzo

14.00 Trasforma l'architettura mainframe verso i canali digitali, mobile, social e cloud

HEAR SEE

Le soluzioni business sono implementate in base alla nuova strategia di mobilità aziendale. La Piattaforma Papyrus supporta il nuovo stile di lavorare da mobile, cambiando il modo con cui le aziende comunicano sia internamente che con i loro clienti, agevolando la creazione di nuovo business in totale sicurezza.

- Servizio di backend per mobile
- Soluzioni Framework per vendite e assistenza clienti
- Mobile Marketing
- Mobile per Executive
- Integrazione con i Social media
- Distribuzione su Cloud

14.45 Costruire soluzioni ACM per ottimizzare la customer experience e portare significativi benefici al business

HEAR SEE

Nell'Era Digitale le attività di non routine, collaborative e centrate sull'utente esperto saranno predominanti nel lavoro della vostra organizzazione: le eccezioni sono la norma. Troviamo una gamma completa di soluzioni business direttamente collegate al processo dinamico e a processi totalmente destrutturati guidati da regole e contenuti ad-hoc che arrivano ad esempio da scansioni, e-mail o social media.

- Lavoro collaborativo e gestione delle attività basate sul profilo utente
- Processi business adattivi e guidati dagli obiettivi che supportano la gestione delle eccezioni
- Migliori performance di qualità e velocità nella gestione di pratiche Assistenza Clienti e Call Center
- Soluzione di case management per i processi HR
- Soluzione Lead Management da suspect a prospect per costruire la pipeline
- Soluzione per la generazione e gestione dei contratti

15.45 Networking e pausa caffé

16.15 Capture intelligente dell'inbound multicanale

HEAR SEE

Tutti i canali di comunicazione in entrata possono essere comunemente gestiti da un'unica definizione ed eventi. Le comunicazioni vengono instradate verso le fasi di classificazione, riconoscimento, estrazione dati, validazione e infine di distribuzione agli utenti dei diversi dipartimenti. Le nostre funzionalità di workflow integrate e di auto-apprendimento per l'acquisizione dati migliorano continuamente il sistema al fine di ottenere risultati superiori in termini di qualità, riduzione dei tempi, dei costi e per massimizzare il capitale umano.

- Ogni comunicazione ricevuta dall'organizzazione è un evento in entrata conosciuto
- Un processo di acquisizione intelligente inizia con l'estrazione delle relative informazioni da moduli strutturati e destrutturati
- Un nuovo case è automaticamente aperto oppure il contenuto viene instradato verso uno già esistente
- Archiviazione di case, contenuti e processi

17.00 Sessione di Brainstorming

TALK

Confronto con il management e i solution architect ISIS Papyrus su come:

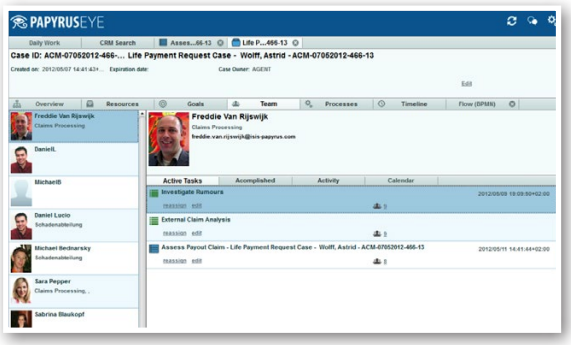
- Trasferire gli obiettivi aziendali in una strategia tecnologica che consolida ECM, CRM e BPM
- Ottimizzare il vostro investimento costruendo in prospettiva una piattaforma di comunicazione flessibile
- Discutere i requisiti per l'interfaccia grafica dell'utente business (GUI)
- Integrare la comunicazione inbound e outbound come esigenza aziendale

Sperimenta il mondo reale

Ogni sessione include una demo LIVE per mostrare le applicazioni delle funzionalità della Piattaforma Papyrus.

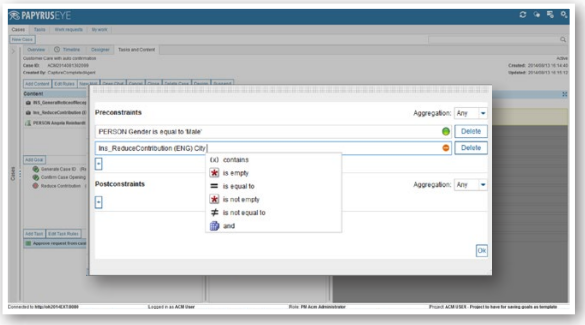
TOUCH

Case Team: Lavoro Collaborativo



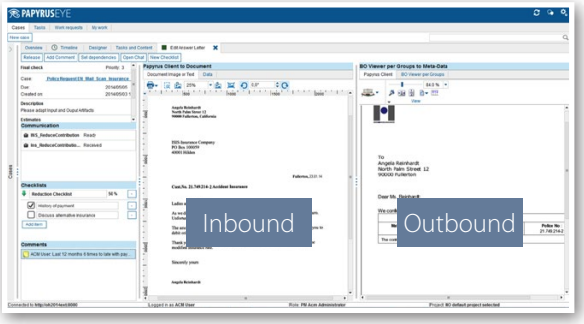
TOUCH

Regole in Linguaggio Naturale



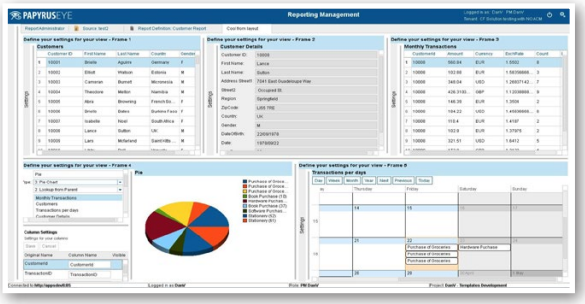
TOUCH

Chiudere il Loop della Comunicazione



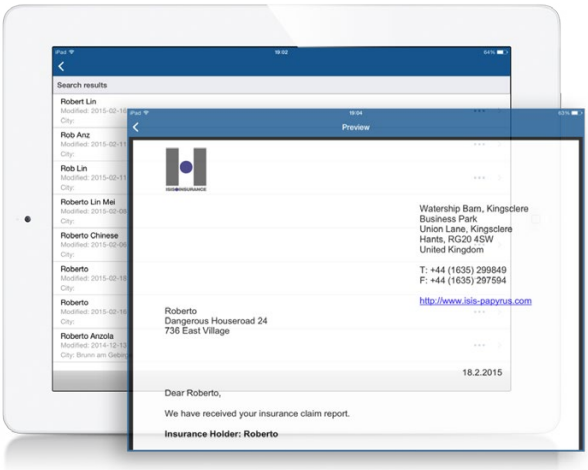
TOUCH

Reporting: Cruscotto Business Intelligence



TOUCH

Servizio Clienti: ricerca di pratiche, contratti, documenti nel WebArchive



TOUCH

Papyrus Mobile Business Apps

Ogni volta sapete offrire prodotti nuovi ed evoluti.

- Giorgio Ghiglione, Selecta

ISIS Papyrus Open House 2015

Unisciti a noi per scoprire e approfondire le ultime soluzioni Papyrus, incontrare i nostri esperti, fare networking e condividere nuove idee ed esperienze.

Sede della conferenza

ISIS Papyrus Italy srl
Via Monte Navale 11 - Ivrea (TO)

Registrazione

Per iscriversi a ISIS Papyrus Open House Italia 2015, registrarsi online su: www.isis-papyrus.com/registration

Partecipazione

La partecipazione è gratuita previa registrazione.

Prenotazione hotel

E' possibile prenotare l'hotel Hotel Crystal Palace (www.hcrystalpalace.com) in fase di registrazione online, selezionanado hotel "(IT) - Hotel Crystal Palace"

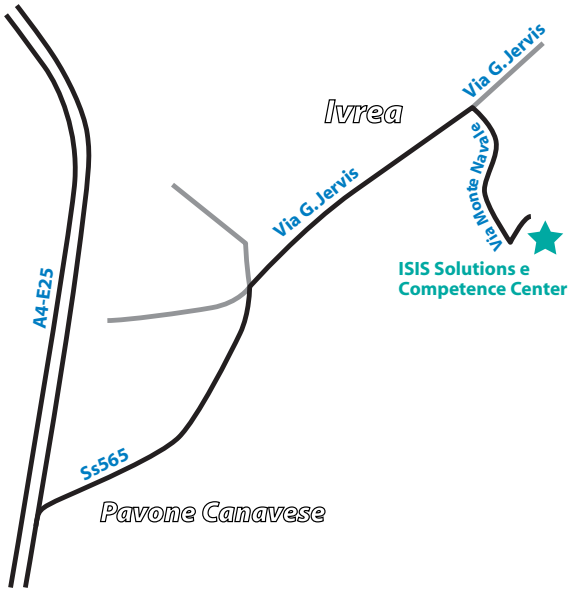
Contatti

Per maggiori informazioni contattare la Sig.ra Laura Guttero tel. +39 0125 645500 o scrivere a:
events.italy@isis-papyrus.com

Come raggiungerci

All'uscita della A4-E25 al casello di Ivrea, svoltare a destra in direzione Ivrea centro.

Proseguire per via Jervis. Dopo 500 metri svoltare a destra in Via Beneficio S. Lucia e a destra all'incrocio con Via Monte Navale dove troverete l'indicazione ISIS Papyrus.



ISIS Papyrus nel mondo

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
Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-27551
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: 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

Regno Unito

ISIS Papyrus UK Ltd.
Watership Barn
Kingsclere Business Park
Union Lane, Kingsclere
Hants, RG20 4SW

T: +44-1635-299849

Francia

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris

T: +33-1-47 20 08 99

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

Paesi Scandinavi

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark

T: +45 8827 6170

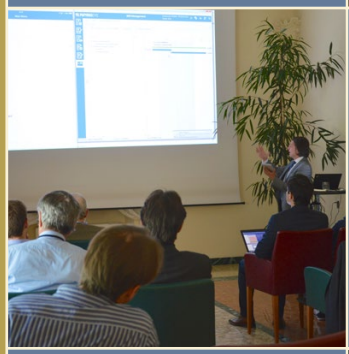
Spagna

ISIS Thot SL.
Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid

T: +34-91-307-78-41

Open House e User Conference Italia

Ivrea, Italia | 29 maggio 2015



www.isis-papyrus.com

ISISPAPYRUS™