



ISIS**PAPYRUS**

Comunicazione  
Omnicanale

Campaign  
Management

Correspondence  
Wizard

Ticketing/Incident  
Management

Applicazioni di  
Adaptive Case  
Management

Canale Online per il  
Business Digitale

Capture e  
Human Workflow



# Open House & User Conference

Ivrea (TO) - Italia, 5 Giugno 2018

# In Evidenza all'Open House e User Conference 2018

## Business Engagement Omnicanale

I clienti utilizzano spesso tre o più canali per contattare le aziende. Questo richiede un nuovo approccio che vada oltre una comunicazione disaggregata e multicanale, in grado di offrire un engagement Omnicanale con integrazione in tempo reale del backoffice, per accrescere la customer experience ed operare in modo più efficiente. La coerenza del messaggio viene assicurata da comunicazioni end-to-end integrate e senza soluzione di continuità per tutto il customer journey.

### ■ Design aziendale e ciclo di approvazione con Blockchain

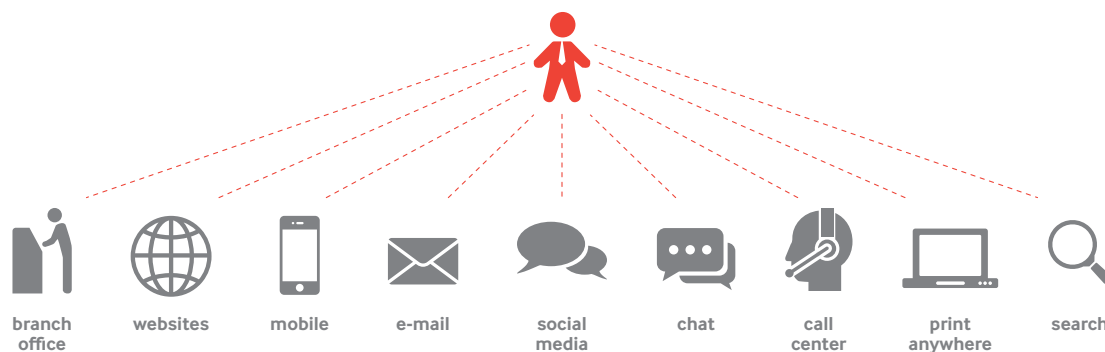
Il design aziendale viene rispettato e, nella creazione manuale delle comunicazioni, l'uso di modelli, layout e risorse è limitato a quelli pre-autorizzati. Le modifiche dei documenti sono veloci, facili ed economiche, passando attraverso un processo di approvazione nel pluripremiato Change Management di Papyrus.

### ■ Distribuzione sul canale preferito

La comunicazione viene distribuita verso ogni singolo individuo sul canale prescelto e nella lingua preferita. Questo canale potrebbe essere: e-mail, WebChat, posta ordinaria, SMS, social o telefono. Qualsiasi canale venga utilizzato, esso è integrato in un'unica soluzione per permettere alla rete commerciale e al servizio clienti di visualizzare tutti i contatti dei clienti e lo stato corrente, affinché le richieste possano essere evase rapidamente e correttamente.

### ■ Reportistica e controllo

Tutti i canali sono presentati in una vista unificata che permettere di capire quale comunicazione - in uscita e in entrata - ha avuto luogo e attraverso quale canale, anche se la conversazione è condotta attraverso diversi canali parallelamente. Gli strumenti di controllo e reportistica garantiscono che la delivery sia avvenuta in modo tempestivo ed eventuali problemi siano rilevati il prima possibile.



## Comunicazione Business Digitale

Business First è un concetto importante quando si implementa una nuova soluzione di comunicazione aziendale globale. Un efficace approccio digitale favorisce la creatività aziendale e la flessibilità nell'offerta di prodotti multilingue, differenziando prezzi e contenuti promozionali in base alle linee di business. La fatturazione al cliente può essere gestita in funzione di richieste ad hoc, passando dalla stampa alla posta elettronica e al portale web per evitare ritardi nei pagamenti, in conformità al GDPR EU-DSGVO.

### ■ Integrazione perfetta tra fisico e digitale

I documenti aziendali rappresentano uno step fondamentale nel collegamento tra canali di business tradizionali e digitali. Nonostante le apparenze non è semplice distribuire in modo efficace i documenti e i messaggi sul canale preferito dal cliente in un mondo Omnicanale.

### ■ Unico sorgente per stampa, PDF e HTML

Creare e gestire documenti aziendali sia fisici che digitali può diventare un incubo costoso. Papyrus attraverso una gestione centralizzata dei documenti vi sarà di aiuto! I layout dei documenti e i building block predefiniti vengono creati una volta sola

dal team business e sono riutilizzati nei modelli per e-mail/HTML, mobile, web, PDF e formato di stampa AFP - raggiungendo gli obiettivi di efficienza, design aziendale, precisione e qualità. Fantastico!

### ■ La trasformazione del Business attraverso il Canale Online

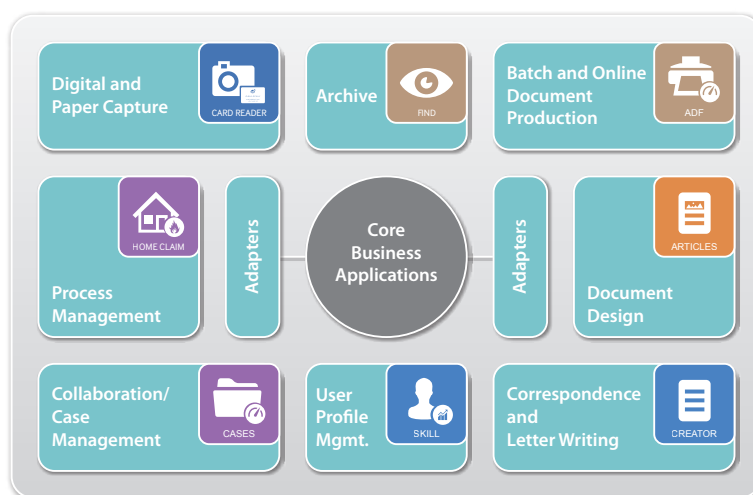
Il business online è un fattore chiave esistenziale per la vostra organizzazione - vi connette in modo rapido e conveniente con i clienti, i potenziali clienti e i partner. La trasformazione del business digitale richiede il supporto operativo per questa attività esterna, con enfasi su come sarà mantenuta la promessa del business digitale attraverso il canale online.

### ■ Gestione delle Campagne

La piattaforma collaborativa basata su Papyrus ACM per la gestione delle campagne di marketing è stata premiata per l'eccellenza nella trasformazione digitale, la flessibilità e la creazione di valore. I Team Creativi dei nostri clienti si occupano della creazione, modifica ed amministrazione della gran parte del materiale marketing e normativo su più di 60 tipi di media in circa 30 lingue e con cicli di approvazione più efficienti per garantire qualità e conformità.

# Un Software di Nuova Generazione: la Piattaforma Papyrus

Il Software Papyrus abilita le applicazioni business per la trasformazione digitale, apportando miglioramenti operativi e coinvolgendo il cliente in un mondo Omnicanale. Dalle assicurazioni alle banche, alle utility e telecomunicazioni, alla pubblica amministrazione e aziende di servizi, la tecnologia Papyrus supporta le organizzazioni permettendo ai team tecnici e di business di integrarsi in modo più efficace, interagire e innovare ottenendo risultati concreti tra dipartimenti, funzioni aziendali e sedi.



Le sue funzionalità chiave di CCM, adaptive case management (ACM) e acquisizione automatica contribuiscono a rendere Papyrus un software di nuova generazione: una piattaforma enterprise applicativa end-to-end flessibile, progettata nativamente e integrata per abilitare gli utenti business ad operare in sicurezza su desktop, browser e mobile, con collegamento ai Social ed elaborazione su Cloud. Con la Piattaforma Papyrus per la Comunicazione Business e i Processi, i team aziendali possono scegliere quali aree migliorare, quali ruoli abilitare e come beneficiare delle competenze e degli strumenti che permettono di creare, gestire e migliorare le applicazioni aziendali con una minima dipendenza dall'IT.

## ■ Machine Learning

L'apprendimento automatico per il riconoscimento di documenti e messaggi mentre si ottimizza l'acquisizione dati, è una tecnologia eccezionale per incrementare l'efficienza. Tuttavia, ciò che davvero migliora le abilità del proprio business è una soluzione di processo che apprende nel tempo dalle attività eseguite dai knowledge worker, quando ad esempio si riceve un determinato documento o viene riconosciuto uno specifico stato, o quando si verifica un'eccezione.

## ■ Robotic Process Automation e Chatbot

I processi per il Customer Journey sono spesso troppo rigidi nel moderno mondo business. L'apprendimento automatico è un elemento rilevante di differenziazione e l'innovazione chiave è lo "User Trained Agent" (UTA) di Papyrus che supporta individualmente il cliente. UTA offre

agli utenti aziendali funzionalità di rilevamento interattivo dei processi e di riconoscimento dei modelli. Papyrus può acquisire e classificare un documento in arrivo, attivare automaticamente il processo/caso appropriato, assegnare obiettivi in base alle regole e suggerire quella che viene classificata come la "migliore azione successiva."

## ■ Incident Management / Ticketing

La maggior parte delle soluzioni per il Servizio Clienti non è in grado di soddisfare i requisiti di customer engagement richiesti oggi. I clienti vogliono ricevere una risposta veloce e corretta, quando utilizzano il loro canale di comunicazione preferito. Papyrus Ticketing aiuta le aziende a fornire servizi accurati che soddisfano i clienti, oltre a migliorare la produttività dei propri dipendenti: un nuovo modo per realizzare l'eccellenza nel customer engagement.

## ■ Soluzioni Business per il Mobile

Mobilità aziendale significa fornire applicazioni native su tutti i principali dispositivi mobili. Gli utenti sono in grado di comunicare, intraprendere azioni, tenere traccia degli eventi, inviare richieste e ricevere notifiche collegandosi direttamente con il back-office e interfacciando i sistemi CRM, BPM, ERP e i database, anche quando non sono in ufficio.

## ■ Automazione della corrispondenza in entrata

Digitalizzare ed estrarre i dati in modo intelligente dai documenti e dai messaggi in arrivo, sia in formati strutturati che non strutturati, comprese le informazioni scritte a mano, rappresenta un punto di forza del Software Papyrus. Lo stato dell'arte della tecnologia di machine learning utilizza il riconoscimento di pattern per aumentare la precisione e l'efficienza nell'acquisizione dei dati.

## Chi dovrebbe partecipare?

CIO e Business Leader  
Esperti di Architetture Enterprise  
Leader dell'Innovazione Tecnologica  
Architetti di Applicazioni Business e Analisti

Professionisti di Documenti Business  
Esperti di Output Management  
Content e Process Manager

## 8.30 Caffè di Benvenuto

### 9.00 Apertura: Dietro le quinte della Trasformazione Digitale

**Relatore:** Max J. Pucher - CTO Papyrus Software

Oltre all'improvvisa popolarità delle funzionalità di machine learning, i principali temi di discussione nel 2018 riguardano le nuove opportunità della 'Digital Transformation' (DT). Finora, poco è stato detto su come realizzarla concretamente in un tempo ragionevole. La creazione dei contenuti e la loro acquisizione sono le funzionalità chiave della Digitalizzazione e ne fanno parte. L'esigenza di Digitalizzazione passa dalle immagini, alla voce e al video. L'ultimo passo è incorporare queste funzionalità in un ambiente applicativo che supporti processi orientati agli obiettivi tra l'azienda, i suoi partner e i suoi clienti. Max J. Pucher vi farà dare uno sguardo dietro le quinte della DT.

### 10.00 Business Engagement Omnicanale

**Relatore:** Annemarie Pucher – CEO Papyrus Software

Un supporto Omnicanale d'eccellenza è la finalità ultima per ottenere una customer experience di alto livello.

- Coinvolgimento di clienti tradizionali e digitali attraverso una piattaforma digitale
- Superare la comunicazione multicanale disconnessa (inbound/outbound)
- Messaggistica in tempo reale ed integrazione con le applicazioni esistenti
- Business digitale in tempo reale con firma elettronica
- Interfacce per Live Chat/Chatbot/Social/Web/Mobil

## 10.30 Networking Coffee

### 11.00 Design documentale unificato per canali fisici e digitali

Una strategia per consolidare efficacemente i documenti dei clienti per la stampa e il digitale, raggiungere l'efficienza e una comunicazione al cliente "One Company – One Voice."

- Best practice sulla creazione di documenti business altamente personalizzati e coerenti per tutti i canali
- Design unificato per stampa, PDF e HTML riutilizzando i building block dei contenuti per i vari formati
- Includere video, grafici, chart, messaggi personalizzati e promozioni
- Potenziare i team business nel creare, ampliare e mantenere modelli, layout, contenuti e regole
- Corrispondenza business evoluta utilizzando una procedura guidata Wizard su browser e tablet
- Migrazione da MS Word e altri formati di documenti

### 11.45 Distribuzione sul canale preferito con ciclo di feedback

Potenti funzionalità di Postprocessing e l'Automated Document Factory per andare oltre comunicazioni multicanale disconnesse e poter controllare le operazioni di stampa e di distribuzione elettronica.

- Best practice sulla trasformazione da carta a digitale
- Raggruppare l'output in un Pool, assemblare ed arricchire ogni pagina con le informazioni specifiche del canale
- Riflessioni e soluzioni disponibili per HTML5/ PDF / SMS / e-mail/ mobile e stampa
- Monitoraggio e reporting per e-mail, portale web, stampa e archiviazione

### 12.15 Automatizzare e digitalizzare i canali di posta in entrata

Gestire tutti i canali in entrata con una singola definizione e per tutti gli eventi, instradando la posta attraverso i passi di classificazione, riconoscimento ed estrazione dei dati fino alla validazione e distribuzione agli utenti in diversi dipartimenti.

- Acquisizione dati con apprendimento controllato e continuo miglioramento
- Inbound Capture multicanale e con apprendimento dall'utente (user-trained)
- Integrazione con hardware, software e applicazioni esistenti
- Sistema di monitoraggio e auditing



## 13.00 Pranzo

## 14.00 Lancio del Prodotto: Papyrus Converse

Sperimentare una nuova prospettiva. Questo nuovo rivoluzionario prodotto vi aiuterà a creare applicazioni business in una frazione del costo e del tempo attuali, riducendo i tempi di sviluppo da anni a mesi e concretizzando le vostre idee attraverso la modellazione e l'abituale utilizzo.

## 14.30 Content Management con human workflow collaborativo

I knowledge worker necessitano di accedere ad informazioni complete durante l'elaborazione di una pratica-cliente. Il servizio clienti e i call center devono trovare, visualizzare, inviare ed eventualmente inviare nuovamente le informazioni. L'accesso ai documenti e alle email attraverso il portale web utilizza l'archivio a breve termine per comunicazioni 'responsive' in tempo reale con integrazione degli utenti di back-office, monitoraggio e controllo.

- Archiviazione a breve e lungo termine mediante DB (depot) distribuiti
- Drag-and-drop o scansione diretta per l'archiviazione
- Indicizzazione automatica per la ricerca full-text
- Archiviazione completa di pratiche, note e commenti
- Supporto per distribuzione digitale, mobile e cloud

## 15.00 Gestione Campagne con Messaggi Personalizzati

I team business creativi pianificano una campagna che coinvolge vari canali, creando il contenuto marketing sotto forma di blocchi di testo, immagini o video; definiscono quindi le regole per includere questi contenuti nella corrispondenza business cartacea ed email altamente personalizzata e data-driven.

- Creazione di messaggi marketing personalizzati
- Integrazione con i dati e definizione delle regole per la Campagna
- Delivery Management (email, SMS, portale, mobile, stampa)
- Tracking, monitoraggio e reporting con ciclo di feedback (email non recapitate, cliccate, aperte)
- Analytics delle performance della Campagna

## 15.30 Networking Coffee

## 16.00 Innovazione nell'Adaptive Case Management *Incident Management / Ticketing Framework Solution*

Un ticket può essere la segnalazione di un problema, una richiesta o una domanda, un difetto che viene riportato o una richiesta di sostituzione che va elaborata entro un certo periodo di tempo per fornire una soluzione o qualsiasi altro tipo di attività complessa da eseguirsi prima di essere "completato". Papyrus Ticketing è un framework pronto all'uso che si implementa velocemente, adattabile e configurabile e, a differenza di altre soluzioni, offre al vostro cliente un'esperienza di comunicazione Omnicanale.

- Un'interfaccia utente unificata con una visione a 360 gradi del ticket per una maggiore produttività
- Processi adattivi per la gestione delle eccezioni
- I ticket correlati o i sub-ticket dipendenti da quello visualizzato sono direttamente accessibili

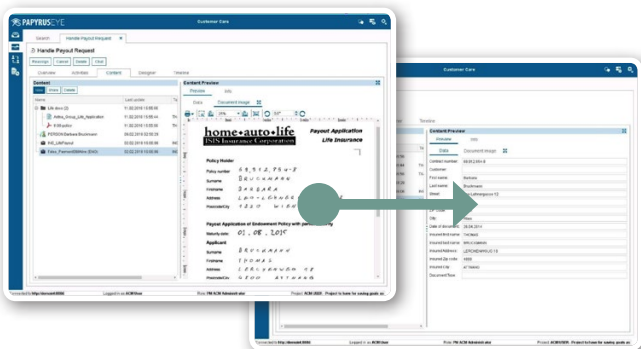




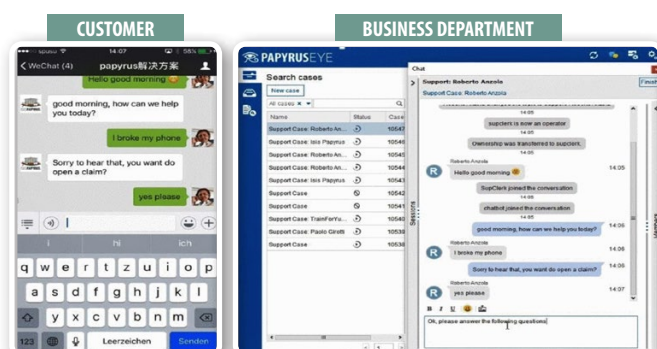
# Open House & User Conference 2018

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

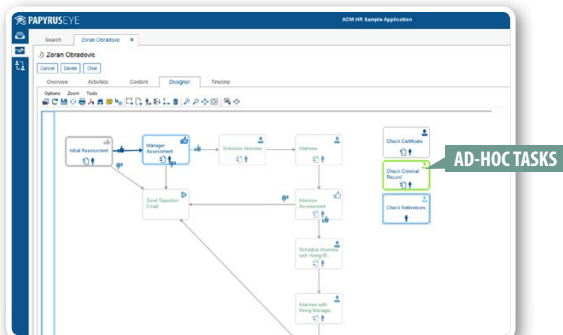
## Digitalizzazione dei Documenti in Entrata



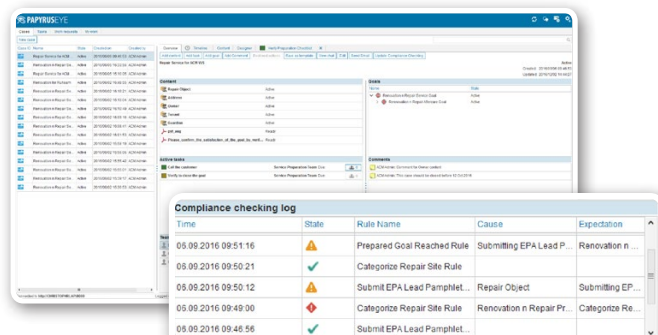
## Chat & Chatbot integrate con ACM



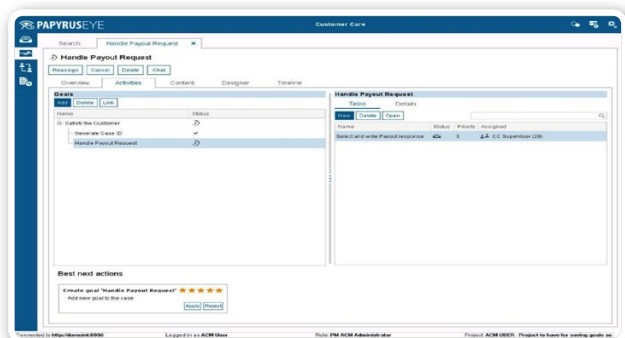
## Eventi Imprevisti



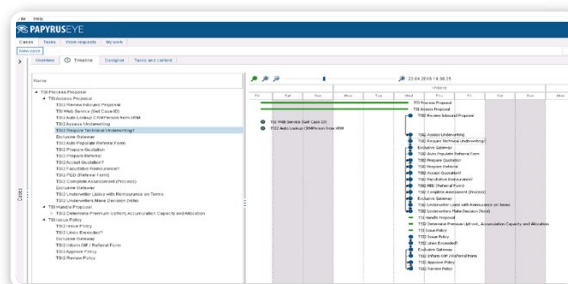
## Compliance e Gestione del Rischio



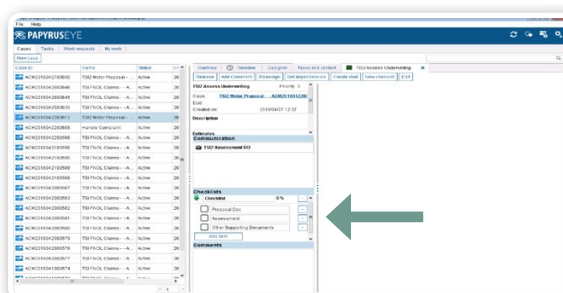
## Migliore-Azione-Successiva proposta



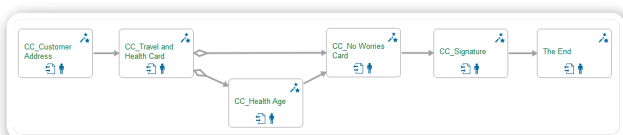
## Diagrammi Gantt con attività



## Attività con Checklist



## Cicli di Rilascio pronti e definibili





# Informazioni Generali

## Sede della Conferenza

ISIS Papyrus Italy  
Via Monte Navale 11 – Ivrea (TO)

## Registrazione

Per iscriversi a Open House & User Conference Italia, registrarsi online su:

[www.isis-papyrus.com/register-OHI](http://www.isis-papyrus.com/register-OHI)



## Lingua

Le sessioni saranno in lingua italiana e inglese

## Partecipazione

La partecipazione è gratuita previa registrazione

## Per maggiori informazioni contattare:

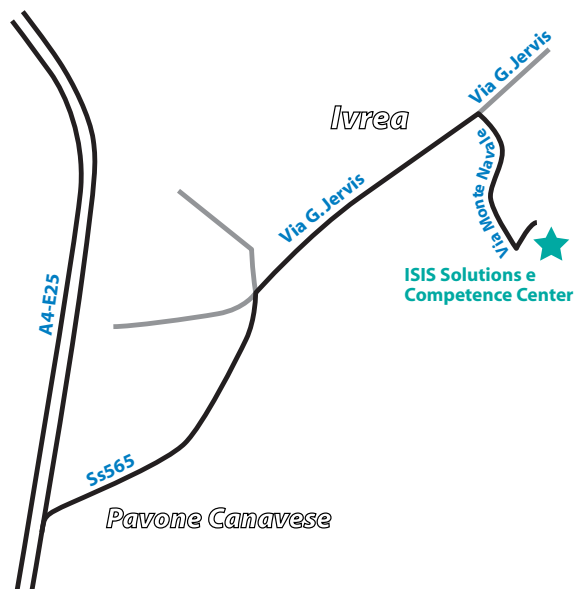
Laura Guttero  
ISIS Papyrus Italy  
T: +39 0125 645500  
E-mail: [events.italy@isis-papyrus.com](mailto:events.italy@isis-papyrus.com)

## Prenotazione hotel

Se si desidera la prenotazione presso l'hotel convenzionato Hotel Crystal Palace ([www.hcrystalpalace.com](http://www.hcrystalpalace.com)), nel modulo di registrazione online selezionare 'Hotel': (IT) Hotel Crystal Palace.

## Come raggiungerci

Da Torino: Autostrada A5 Torino-Aosta uscita casello di Ivrea. Da Milano: Autostrada A4 Milano-Torino, raccordo A4-A5 direzione Aosta uscita casello di Ivrea. Proseguendo in direzione Ivrea Centro si raggiunge via Jervis, svoltare a destra in Via Beneficio S. Lucia e seguire l'insegna ISIS Papyrus che conduce alla nostra sede in Via Monte Navale 11.



## 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**

Papyrus Platz 1  
A-2345 Brunn/Gebirge

T: +43-2236-25551

F: +43-2236-21081

E-mail: [info@isis-papyrus.com](mailto: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: +43-2236-25551

### *Paesi Scandinavi*

#### **ISIS Papyrus Nordics ApS**

Science Park Scion DTU  
Diplomvej 381  
2600 Lyngby, Denmark

T: +45 8825 6170

### *Spagna*

#### **ISIS Thot SL.**

Sainz de la Calleja, 14  
26023 Madrid

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



# Open House & User Conference

Ivrea (TO) - Italia, 5 Giugno 2018

PAPYRUS  
SOFTWARE