

ISISPAPYRUS



Omnikanal-  
Kommunikation

Dokumenten-Strategie

Korrespondenz Wizard

Das mobile Büro

Adaptives Case  
Management in  
Verwendung

Online-Kanal für  
Digitales Geschäft

Intelligentes Capture  
und Human Workflow



# 2018 Strategy und User Conference

Köln - 20. Juni • Frankfurt/Main - 21. Juni • Zürich - 22. Juni

# Top-Themen der Strategy und User Conference 2018

## Omnikanal-Kundenbeziehungen

Kunden nutzen heute drei oder mehr Kanäle in der Kommunikation mit Unternehmen. Dies erfordert ein neues Geschäftsmodell, das über die nicht integrierte Multikanal-Kommunikation hinausgeht. Omnikanal-Kundenbeziehungen bieten die Back-Office Integration in Echtzeit und optimierte Arbeitsprozesse für verbesserte Kundenerfahrungen. Die Konsistenz der Konversation wird über die vollintegrierte kanalübergreifende Kundenkommunikation sichergestellt.

### ■ Corporate Design (CD) und Freigabeprozesse

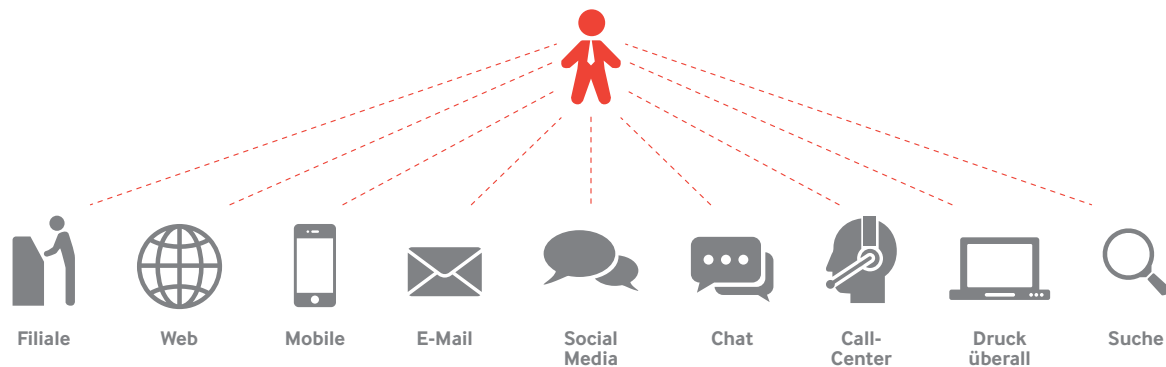
Ein einheitliches Erscheinungsbild wird eingehalten und die manuell erstellte Kommunikation auf bereits freigegebene Vorlagen, Layouts und Ressourcen eingeschränkt. Dokumentenänderungen werden schnell, einfach und kostengünstig umgesetzt und durchlaufen den Freigabeprozess unter Nutzung des mit Auszeichnungen prämierten Papyrus Change Managements.

### ■ Zustellung über bevorzugte Kanäle

Die Kommunikation wird auf individueller Basis – auf dem bevorzugten Kanal und in der Sprache des Kunden geliefert. Ein Kanal kann eine E-Mail, ein Web-Chat, Papier, SMS, Social Media-Kanäle oder Mobile sein. Alle Kommunikationskanäle sind in einer einheitlichen Lösung integriert. Somit hat der Vertrieb und Kundenservice jederzeit eine vollständige Sicht auf alle Kundenkontakte und deren Status zur schnellen und korrekten Bearbeitung von Kundenanfragen.

### ■ Berichtswesen und Überwachung

Alle Kommunikationskanäle werden einheitlich dargestellt und bieten eine Übersicht darüber, welche Kommunikation (eingehend & ausgehend) und über welche Kanäle stattgefunden hat, selbst wenn die Konversation kanalübergreifend geführt wird. Die Versand- und Überwachungstools sorgen dafür, dass die Kommunikation zeitlich optimal zugestellt wird und eventuelle Probleme zum frühestmöglichen Zeitpunkt erkannt werden.



## Digitale Geschäftskorrespondenz

‘Business First’ ist ein wichtiges Konzept bei der Implementierung moderner Kommunikationslösungen. Ein leistungsstarker digitaler Ansatz erlaubt Kreativität und Flexibilität bei mehrsprachigen Produktangeboten mit Preisangaben und Platzierungen von Werbeeinheiten über alle Geschäftsbereiche hinweg. Rechnungen können ad-hoc ausgestellt und Zahlungsverzögerungen durch den Umstieg von Papier auf E-Mail und Webportal in Grenzen gehalten werden.

### ■ Nahtlose Integration von Druck und elektronischer Korrespondenz

Geschäftsdokumente werden sowohl für digitale als auch für traditionelle Kommunikationskanäle benötigt. Es klingt einfach, doch in der dynamischen Omnikanal-Welt kann es recht komplex werden, den Versand von Dokumenten und Nachrichten über alle von Kunden bevorzugte Kanäle effizient umzusetzen.

### ■ „Single Source“ für AFP, PDF und HTML

Voneinander getrennte Erstellung und Verwaltung von Geschäftsdokumenten für physische und digitale Kanäle kann ein teurer Albtraum werden. Aus diesem Grund werden in der Papyrus

„Single Source“-Dokumentenverwaltung alle Dokumenten-Layouts und -Bausteine durch Fachanwender nur einmal erstellt und alle Vorlagen beliebig oft für E-Mail/HTML, Mobile, Web, PDF und Druck eingesetzt. Dies führt zu garantierter Effizienz, Einhaltung des Corporate Design, Präzision und Qualität. Wie cool ist das!

### ■ Die Transformation des „Online Kanal“-Geschäfts

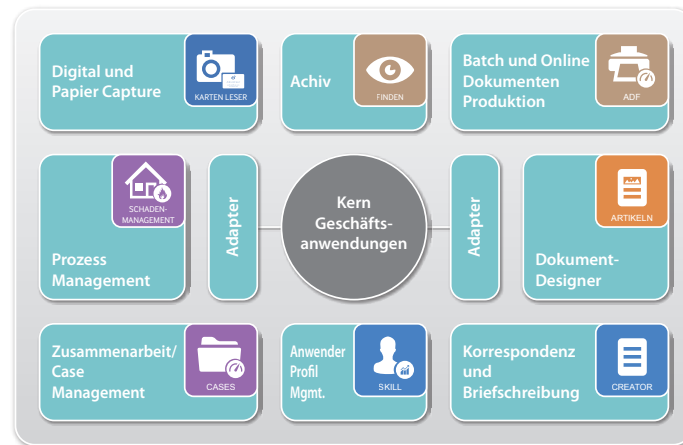
Das digitale Geschäft verbindet Sie effizient und bequem mit Kunden, Interessenten und Partnern und ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen. Die Digitale Transformation (DT) verlangt die operative Unterstützung für diese externe Aktivität und verstärkt den Fokus auf das digitale Geschäft und die effektive Nutzung des Online-Kanals.

### ■ Kampagnenmanagement

Die Papyrus ACM-basierte Kollaborationsplattform für Kampagnenmanagement erntet höchste Auszeichnungen für herausragende Leistungen in Digitaler Transformation, Agilität und hoher Wertschöpfung. Kreative Services Teams führen erfolgreich Erstellung, Änderungen und Administration einer großen Anzahl von Marketing- und regulierten Materialien mit mehr als 60 Medienarten in fast 30 Sprachen. Effiziente Freigabezyklen sichern dabei Qualität und Compliance.

# Eine neue Generation von Software: Die Papyrus Plattform

Papyrus Software ermöglicht Geschäftsanwendungen für digitale Transformation, operative Optimierung und starke Kundenbindung in der Omnikanal-Welt. Von Versicherungen und Banken über Energieversorger und Telekommunikationsindustrie bis hin zu Behörden und Dienstleistungsunternehmen unterstützt die Papyrus Technologie weltweit namhafte Organisationen durch Ermächtigung von Fachanwendern und Technologie-Teams zur effektiven Integration, Interaktion und Innovation und erstklassigen Ergebnissen über Funktionen, Abteilungen und Standorte hinweg.



Mit den Kernkompetenzen in CCM, Adaptive Case Management (ACM) und dem intelligenten Capture stellt Papyrus eine neue Generation von Software dar - eine durchgängige Digitale Geschäftsplattform zur Unterstützung von Fachanwendern auf Desktop, Browser und Mobile, mit Anbindung an Social Media und in der Cloud. Mit der Papyrus Plattform erwerben Unternehmensfachkräfte das Wissen und die Technologie, die sie ermächtigt, frei zu entscheiden wo sie sich steigern, wen sie befähigen und wie sie skalieren möchten in reduzierter Abhängigkeit von IT.

## ■ Maschinelles Lernen

Trainieren von Maschinen zur Erkennung und kontinuierlichen Optimierung von Dokumenten- und Nachrichtenerfassung ist eine herausragende Technologie zur Effizienzsteigerung. Der nächste Schritt zur weiteren Nutzenerhöhung ist eine Prozesslösung, die von Ihren Fachanwendern intuitiv lernt, was sie in einem konkreten Geschäftsfall tun, wenn ein bestimmtes Dokument ankommt, ein bestimmter Status erkannt wird, oder eine Ausnahme auftritt.

## ■ Robotergesteuerte Prozessautomatisierung

„Customer Journey“-Prozessablaufdiagramme sind in der modernen Geschäftswelt meist zu starr. Das maschinelle Lernen ist ein enorm wichtiges Unterscheidungsmerkmal, wobei die von Papyrus patentierte „User Trained Agent“ (UTA) Technologie für interaktive Prozess-

findung und Mustererkennung eine entscheidende Rolle in der proaktiven Unterstützung von Kunden und Fachkräften spielen kann. Papyrus kann eingehende Dokumente erfassen und klassifizieren, Prozesse gezielt auslösen, Kundenfälle eröffnen, Ziele und Aktivitäten anhand Regeln zuweisen und gewichtete „Best Next Actions“ einleiten.

## ■ Incident-Management / Ticketing

Die meisten Lösungen für den Kundenservice können den Anforderungen des modernen Kundenbeziehungsmanagements nicht standhalten. Kunden erwarten heutzutage eine schnelle und korrekte Antwort über ihren bevorzugten Kommunikationskanal bereits bei der ersten Anfrage. Papyrus Ticketing ermöglicht raschen und präzisen Service bei erhöhter Mitarbeiterproduktivität und unterstützt Ihr Unternehmen zu neuen Wegen in exzellenten Kundenbeziehungen.

## ■ Mobile Geschäftsapplikationen

Die ‚Enterprise Mobility‘ bedeutet Bereitstellung nativer Anwendungen für alle führenden mobilen Geräte. Benutzer können kommunizieren, Aktionen ausführen, Ereignisse verfolgen, Anfragen stellen und Benachrichtigungen erhalten - alles mit direkter Anbindung an Back-Office und CRM-, BPM-, ERP- und Datenbanksysteme - auch außerhalb des Büros.

## ■ Automatisierter Posteingang

Digitalisierung und intelligente Extraktion von Daten aus eingehenden Dokumenten und Nachrichten in strukturierten und unstrukturierten Formaten, einschließlich handgeschriebener Information, ist eine der Hauptstärken von Papyrus Software. Hochmodernes maschinelles Lernen nutzt Mustererkennung und erhöht somit maßgeblich die Genauigkeit und Effizienz der Datenerfassung.

## Wer sollte teilnehmen?

CIOs und Top-Führungskräfte

Enterprise-Architekten

Leiter der Technologieinnovation

Anwendungsarchitekten und Analysten

Experten im Bereich

Dokumentenmanagement

Output Management-Spezialisten

Content- und Prozessmanager

## 8.30 Begrüßungskaffee

## 9.00 Keynote: Digitale Transformation - Ein Blick in das Wesentliche Sprecher: Max J. Pucher - CTO Papyrus Software

Neben der plötzlich populären „Machine Learning“-Thematik tritt in 2018 nun auch die Digitale Transformation (DT) in den Vordergrund. Bisher wurde jedoch wenig darüber gesagt, wie diese in einem angemessenen Zeitrahmen verwirklicht werden kann. Die Erstellung und Erfassung von Inhalten sind zentrale Funktionalitäten der Digitalisierung und ein Bestandteil von DT. Ausgehend von Bildern führt uns die digitale Transformation zur Sprache und schließlich zum Video. Der letzte Schritt besteht darin, diese Funktionalitäten in einer Anwendungsumgebung zu verankern, in der zielorientierte Prozesse zwischen Unternehmen, Partnern und Kunden einfach erstellbar und ohne Komplexität zu nutzen sind. Max J. Pucher wirft mit Ihnen einen Blick in die wesentlichen Aspekte der Digitalen Transformation

## 10.00 Geschäftsbeziehungen in der Omnikanal-Welt Sprecherin: Annemarie Pucher – CEO Papyrus Software

Die Exzellenz im Omnikanal-Support ist der ultimative Weg zu erstklassigen Kundenerfahrungen.

- Kundenkontakte mit traditionellen und digitalen Kunden auf einer digitalen Plattform
- Über zusammenhanglose Mehrkanal-Kommunikation (eingehend/ausgehend) hinausgehen
- Echtzeit-Messaging und Integration mit bestehenden Anwendungen

## 10.30 Kaffeepause & Networking

## 11.00 Einheitliches Smart Dokumentdesign für physische und digitale Kanäle

Eine Strategie zur effektiven Konsolidierung von Kundendokumenten für Druck und Digital in eine effiziente ‚One Company - One Voice‘ - Kundenkommunikation.

- Beste Praktiken für die Erstellung von hoch personalisierten, konsistenten Dokumenten für kanalübergreifende Geschäftskommunikation
- Ein einziges Design für Druck, PDF und HTML mit wiederverwendbaren Bausteinen über Formate hinweg
- Einbeziehung von Videos, Grafiken, Diagrammen, personalisierten Nachrichten und Werbeaktionen
- Ermächtigung von Geschäftsteams zur eigenständigen Erstellung, Erweiterung und Pflege von Vorlagen, Layouts, Inhalten und Regeln
- Migration von MS Word und anderen PC-Dokumentenformaten

## 11.45 Zustellung über bevorzugte Kanäle mit Feedback-Schleife

Die leistungsstarken Nachbearbeitungsfunktionalitäten, sowie Automated Document Factory unterstützen Sie beim Übergang von der zusammenhanglosen Mehrkanal- hin zu Omnikanal-Kommunikation und der Steuerung Ihrer gesamten Druck- und E-Zustellungsvorgänge

- Beste Praktiken für die Umstellung von Papier auf Digital
- Sammeln von ausgehenden Dokumenten im Pool, Bündeln und Erweiterung jeder Seite mit kanalspezifischen Informationen
- HTML5 / PDF / SMS / E-Mail / Mobile, Druckvarianten und verfügbare Lösungen
- Überwachung und Berichterstattung über E-Mail, Webportal, Druck und Archivierung





## 12.15 Automatisieren und digitalisieren Sie eingehende Postkanäle

Verwalten Sie alle eingehenden Kanäle mittels einer einzigen Definition und Ereignisse - von der automatischen Klassifizierung, Erkennung und Datenextraktion bis hin zur Validierung und automatischen Verteilung an Benutzer in diversen Abteilungen.

- Überwachtes Lernen und kontinuierliche Verbesserung der intelligenten Datenerfassung
- Durch Benutzer trainierte mehrkanalige Posteingangsbearbeitung
- Integration mit bestehender Hardware, Software und Anwendungen
- Überwachung und Auditing

## 13.00 Mittagessen

## 14.00 Produkteinführung: Papyrus Converse

Erleben Sie einen Gedankensprung - mit diesem revolutionär neuen Produkt werden Sie Ihre Geschäftsanwendungen zu einem Bruchteil der Zeit und Kosten erstellen. Reduzieren Sie Entwicklungszeit auf wenige Monate und bringen Sie durch Konfiguration und Anpassung Ihre Ideen rasch zur Ausführung.

## 14.30 Content Management mit Human Workflow und Kollaboration

Wissensarbeiter benötigen den Zugriff auf vollständige Information bei der Bearbeitung eines Kundenfalles. Kundendienst- und Callcenter-Mitarbeiter müssen Informationen finden, anzeigen, senden und möglicherweise erneut versenden. Der Zugriff auf Dokumente und E-Mails über Webportal nutzt das Kurzzeitarchiv, um die responsive Echtzeitkommunikation mit der Integration von Back-Office-Benutzern zu steuern und zu überwachen.

- Kurzzeit- und Langzeitarchivierung über verteilte Depots
- Drag & Drop oder direkter Scan in das Archiv
- Automatische Indizierung für die Volltextsuche
- Archivierung von vollständigen Fällen, Anmerkungen und Kommentaren
- E-Versand-, Mobile- und Cloud-Unterstützung

## 15.00 Kampagnenmanagement mit zielgerichteten Botschaften

Kreative Geschäftsteams planen kanalübergreifende Kampagnen und erstellen Marketinginhalte als Text, Bild- oder Videobausteine sowie Regeln zur Aufnahme dieser Inhalte in datengesteuerte, hochpersonalisierte Unternehmenskorrespondenz.

- Erstellung von personalisierten Marketingbotschaften
- Integration mit Daten und Definition von Kampagnenregeln
- Versandmanagement (E-Mail, SMS, Portal, Mobile, Papier)
- Überwachung, Sendungsverfolgung und Berichtswesen mit Feedback-Schleife (unzustellbar, angeklickt, geöffnet, usw.)
- Kampagnenperformance

## 15.30 Kaffeepause & Networking

## 16.00 Innovation im Adaptiven Case Management

Sehen Sie das gesamte Prozessspektrum - von durchgängigen („Straight-Through“) Prozessen über dynamische Prozesse bis hin zu vollständig unstrukturierten Prozessen gesteuert durch Regeln und angetrieben von Ad-hoc-Inhalten wie Scans, E-Mails, PDFs und Mobile Content.

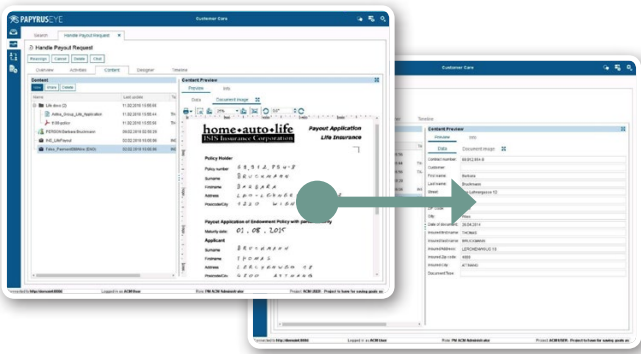
- On-Boarding, Rekrutierungsprozesse, Zeitmanagement, Auftragsmanagement, Lead Management
- Adaptive und zielorientierte Geschäftsprozesse mit Unterstützung für Ausnahmebehandlung
- Erhöhte Qualität und Geschwindigkeit in der Kundenservice-Fallbearbeitung
- Kollaboration und Wissensarbeit
- Zugriff über Desktop, Browser, Mobile, Cloud



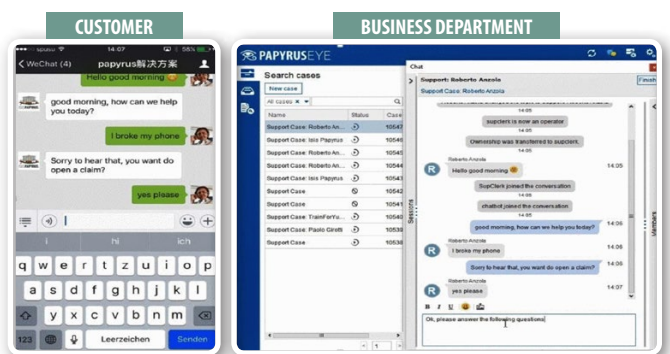
# Lösungen hautnah erleben

Jeder Vortrag inkludiert auch eine LIVE Demonstration, um Ihnen die Anwendungsfunktionalität in der Praxis zu zeigen.

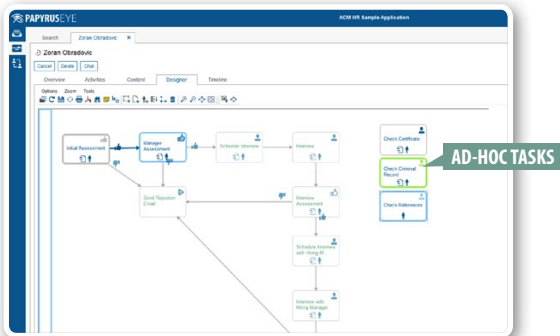
## ■ Digitalisierung eingehender Dokumente



## ■ Chat & Chatbot integriert in ACM



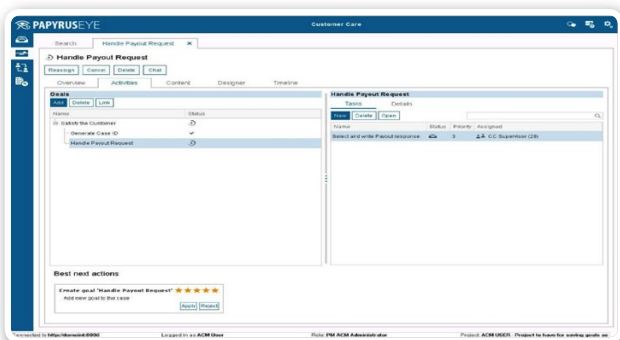
## ■ Unvorhersehbare Ereignisse



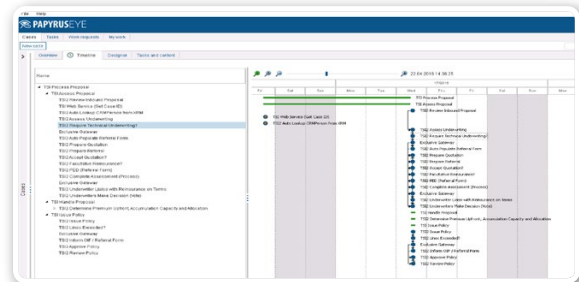
## ■ Compliance und Risikomanagement

Time	State	Rule Name	Case	Expectation
05.09.2016 09:51:16	✓	Prepared Goal Reached Rule	Submitting EPA Lead P...	Renovation n...
05.09.2016 09:50:21	✓	Categorize Repair Site Rule		
05.09.2016 09:50:12	⚠	Submit EPA Lead Pamphlet...	Repair Object	Submitting EP...
05.09.2016 09:49:00	✗	Categorize Repair Site Rule	Renovation n Repair Pr...	Categorize Re...
05.09.2016 09:48:56	✓	Submit EPA Lead Pamphlet...		

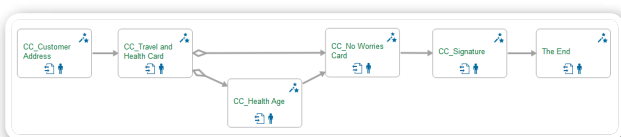
## ■ "Best-Next-Action"-Vorschläge



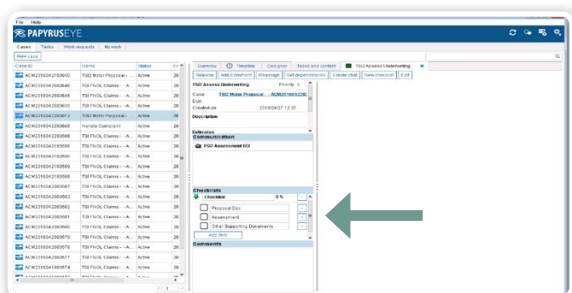
## ■ Gantt-Diagramme mit Aktivitäten



## ■ Frei definierbare und einsatzbereite Release-Zyklen



## ■ Aktivitäten mit Checklisten



# ISIS Papyrus Strategy Conference 2018

Verbringen Sie einen Konferenztag mit uns, lernen sie die neuesten Lösungen von ISIS Papyrus kennen, treffen Sie das ISIS Papyrus Management und Consultants und erweitern Sie Ihr Netzwerk mit anderen Kunden um Ideen und Erfahrungen auszutauschen.



## Anmeldung

Ihre Anmeldung zur ISIS Papyrus Strategy und User Conference können Sie einfach Online vornehmen:

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



## 20. Juni 2018 - Köln

### Althoff Grandhotel Schloss Bensberg

Kadettenstraße  
51429 Bergisch Gladbach/Köln  
Deutschland

[www.schlossbensberg.com](http://www.schlossbensberg.com)

T: +49(0)-22-04-42-0



## Konferenzsprache

Die Vorträge werden auf Deutsch gehalten.

## 21. Juni 2018 - Frankfurt/Main

### Steigenberger Hotel Metropolitan

Poststraße 6  
60329 Frankfurt am Main  
Deutschland

[www.metropolitan.steigenberger.de](http://www.metropolitan.steigenberger.de)

T: +49 69 506070-0



## Kosten

Die Teilnahme an der ISIS Papyrus Strategy und User Conference ist kostenlos. Eine schriftliche Anmeldung ist erforderlich.

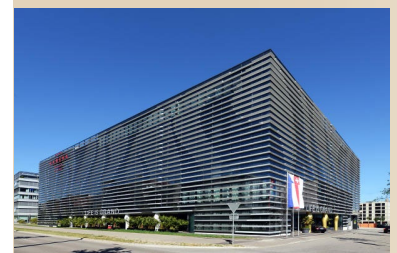
## 22. Juni 2018 - Zürich

### Kameha Grand Zurich

Dufaux-Strasse 1  
8152 Glattburg/Zürich  
Schweiz

[www.kamehagrandzuerich.com](http://www.kamehagrandzuerich.com)

T +41-(0)44-525-5000



## Zusätzliche Informationen

Christian Berchtold  
ISIS Papyrus Europe AG  
Alter Wienerweg 12  
A-2344 Maria Enzersdorf

T: +43-2236-27551

F: +43-2236-21081

E-Mail: [events@isis-papyrus.com](mailto:events@isis-papyrus.com)



## ISIS Papyrus Weltweit

*Internationale Zentrale, Österreich*

### **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

*US Zentrale*

### **ISIS Papyrus America, Inc.**

301 Bank St  
Southlake, Texas 76092

T: 817-416-2345

*Asia-Pacific Zentrale*

### **ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd**

9 Temasek Blvd. #29-01  
Suntec City Tower 2  
Singapur 038989

T: +65-6339-8719

*Italien*

### **ISIS Papyrus Italy Srl**

via Monte Navale 11  
10015 Ivrea (TO)

T: +39-0125-6455-00

*Frankreich*

### **ISIS Papyrus France SARL**

21, Rue Vernet  
75008 Paris

T: +33-1-47 20 08 99

*United Kingdom*

### **ISIS Papyrus UK Ltd.**

Watership Barn  
Kingsclere Business Park  
Union Lane, Kingsclere  
Hants, RG20 4SW

T: +44-1635-299849

*Niederlande*

### **ISIS Papyrus Netherlands B.V.**

WTC World Trade Center  
Zuidplein 36  
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716

*Deutschland*

### **ISIS Papyrus Deutschland GmbH**

Heerdter Lohweg 81  
40549 Düsseldorf

T: +43-2236-27551

*Nordics*

### **ISIS Papyrus Nordics ApS**

Science Park Scion DTU  
Diplomvej 381  
2800 Lyngby, Dänemark

T: +45 8827 6170

*Spanien*

### **ISIS Thot SL.**

Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid

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



# 2018 Strategy und User Conference

Köln - 20. Juni

Frankfurt/Main - 21. Juni

Zürich - 22. Juni

PAPYRUS  
SOFTWARE