

ISISPAPYRUS



Communications  
omnicanales

Gestion de  
campagnes

Assistant  
pour courrier

Gestion de  
Tickets/Incidents

Adaptive Case  
Management

Canal en ligne pour  
business numérique

Capture et  
workflow humain



# Stratégie et Conférence Utilisateurs 2018

Paris, France • 6 juin 2018

# Les thèmes de la Conférence Utilisateurs 2018

## Engagement métier omnicanal

De nos jours, les clients utilisent au moins trois canaux de communication quand ils prennent contact avec une société. Un nouveau mode de traitement est donc requis pour gérer ces échanges effectués via plusieurs canaux en parallèle - offrir un engagement omnicanal directement intégré au back office en temps réel devient une nécessité pour améliorer l'expérience client et simplifier les opérations. La cohérence des messages est alors assurée grâce à une communication transparente et centralisée tout au long des échanges avec le client.

### ■ Le Blockchain pour préserver la cohérence de l'image de la société

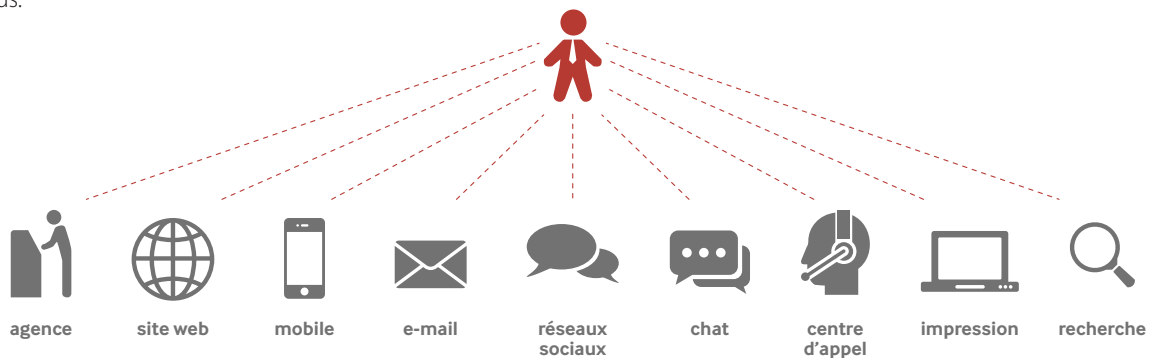
L'image de la société est renforcée et l'intervention manuelle dans la communication est encadrée par l'utilisation de modèles, de fonds de page et de ressources pré-validés. Les changements sur les documents s'effectuent de manière rapide, facile et peu onéreuse, incluant un processus d'approbation assuré par la Gestion de Changement Papyrus.

### ■ Envoi sur le canal de son choix

La communication est envoyée à chaque personne par le canal et dans la langue de son choix. Ce canal peut être l'email, le Web, un chat, le courrier classique, un SMS, les réseaux sociaux ou bien le téléphone. Quel que soit le canal choisi, celui-ci est intégré dans une solution unique qui offre au service client ou commercial une totale visibilité des échanges avec le client et de l'état de son dossier. Ainsi, toutes les demandes peuvent être résolues rapidement et correctement.

### ■ Reporting et suivi

Tous les canaux sont présentés dans une vue unifiée pour mieux comprendre quelle communication a eu lieu (entrante/sortante) et quel canal a été utilisé, même pour le cas de canaux différents dans des conversations parallèles. Les outils de suivi et de reporting prouvent que les communications ont été envoyées en temps opportun et identifient les problèmes dès qu'ils apparaissent dans une conversation.



## Correspondance métier numérique

Business First est un concept important quand il s'agit d'implémenter une nouvelle solution globale de communication. Une approche numérique puissante doit permettre aux métiers d'être plus créatifs et flexibles dans leurs offres produit. Elle doit leur permettre de diffuser les prix et de placer des promotions pour toutes les lignes de métiers - et éventuellement dans plusieurs langues. La facturation peut se faire par demande ad hoc, en passant du papier à l'email ou au portail Web, pour éviter les retards de paiement, en conformité avec les normes de protection de données GDPR/EU-DSGVO.

### ■ Parfaite harmonie entre supports physiques et numériques

Les documents métier jouent un rôle clé dans la connexion entre supports de communication traditionnels et supports numériques. Ceci a l'air très simple mais devient plus difficile à mettre en pratique quand il s'agit d'envoyer des documents et des messages à vos clients par le canal de leur choix dans un univers omnicanal.

### ■ Une seule source pour vos AFP, PDF & HTML

La création et la gestion de documents métier en format numérique et papier est un casse-tête onéreux. La gestion de vos documents avec Papyrus à partir d'une source unique est là pour vous aider. Les fonds de page de documents et les blocs de texte réutilisables sont définis une seule fois par les équipes métier pour être réutilisés dans

vos modèles de documents, que ce soit pour un envoi par e-mail/HTML, sur mobile, via le Web, en format PDF ou au standard AFP pour impression. Cette solution assure à la fois efficacité, qualité et respect de la charte graphique. N'est-ce pas formidable ?

### ■ Accélérer le business en ligne

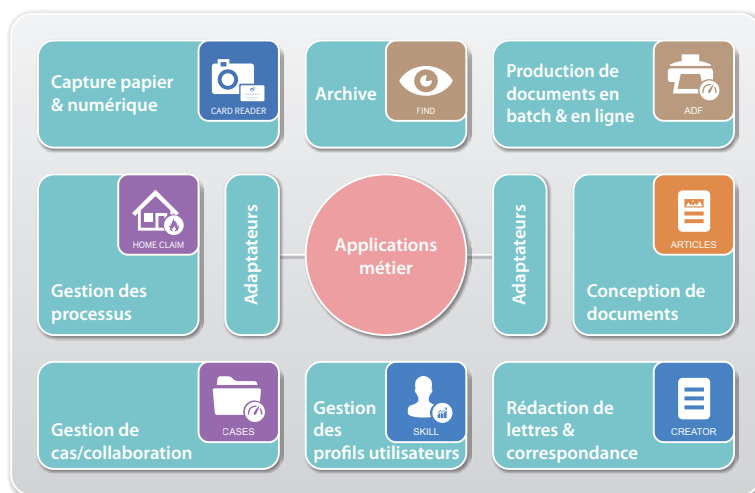
Traiter les affaires en ligne est un élément critique pour votre entreprise, car cela permet d'entrer en contact plus rapidement et plus efficacement avec vos clients, prospects et partenaires. Proposer un support opérationnel permettant de gérer la communication externe en ligne est une exigence pour réussir la transformation digitale.

### ■ Gestion de campagnes marketing

La plateforme de collaboration Papyrus basée sur ACM pour la gestion des campagnes marketing obtient les meilleures notes pour son excellence dans la transformation numérique, son agilité et la création de valeur. Chez un de nos clients, les équipes des Services Créatifs utilisent ce système pour générer, modifier et administrer des volumes énormes de documents marketing ou répondant à des exigences réglementaires avec plus de 60 types de médias dans près de 30 langues, avec des circuits d'approbation, tout en garantissant qualité et conformité dans un secteur hautement réglementé.

# Une nouvelle génération de logiciel : La plateforme Papyrus

Le logiciel Papyrus permet de développer des applications métier pour la transformation numérique, l'amélioration opérationnelle et le service client dans un monde régi par l'omnicanal. La technologie Papyrus s'applique à tout secteur d'activité, de l'assurance et banques jusqu'aux services publics et télécommunications. Elle permet aux équipes techniques et métier d'intégrer, interagir et innover pour des résultats tangibles à travers les différents départements, fonctions et localisations.



Grâce à ses fonctionnalités majeures dans le domaine du CCM, de l'ACM et de la capture intelligente, Papyrus est un logiciel de nouvelle génération – une plateforme d'application métier flexible, nativement conçue et intégrée pour assister efficacement les utilisateurs métier dans toute l'entreprise, que ce soit sur le bureau, le navigateur ou le mobile, en les reliant aux réseaux sociaux ou à travers le Cloud. Avec cette plateforme de gestion de la communication et des processus, les équipes métier peuvent choisir où apporter des améliorations, quels rôles assigner, comment optimiser – gagnant ainsi en compétences avec les outils pour créer, gérer et améliorer les applications métier tout en dépendant moins d'efforts de l'IT.

## ■ Machine Learning

Pour accroître en permanence les performances du système, les moteurs d'apprentissage offrent une technologie remarquable permettant d'optimiser de façon continue la capture des données. Mais ce qui améliore considérablement les capacités de traitement, c'est un processus capable d'apprendre au fur et à mesure comment agit un opérateur confronté à un document ou un cas précis ou lorsqu'une exception est rencontrée.

## ■ Robotic Process Automation and Chatbot

Actuellement, les schémas de workflow pour le parcours client sont souvent trop rigides. L'apprentissage automatique (machine learning) permet de faire une différence énorme et l'innovation clé est le 'User Trained Agent' (UTA) qui supporte chaque client de façon personnalisée.

UTA facilite la découverte de processus interactifs des utilisateurs métier grâce à ses fonctionnalités de reconnaissance de modèles. Papyrus peut capturer et classer les documents entrants, déclencher le processus / le cas approprié de façon automatique, attribuer des objectifs basés sur des règles et suggérer « la meilleure action à prendre ».

## ■ Gestion des incidents / tickets

La plupart des solutions dédiées service client ont du mal à s'adapter aux exigences modernes. Les clients veulent obtenir une réponse rapide et efficace sur leur canal de communication préféré dès le premier contact. Papyrus Ticketing aide les entreprises à fournir un service satisfaisant et approprié, tout en augmentant la productivité de leurs employés – ouvrant ainsi le chemin pour accéder à l'excellence dans l'engagement client.

## ■ Solutions métier pour le mobile

La mobilité de l'entreprise suppose de fournir des applications natives sur tous les appareils mobiles. Les utilisateurs peuvent ainsi communiquer, agir, suivre les événements, envoyer des demandes et recevoir des notifications avec connexion directe au back-office et tout en s'interfaçant avec les bases de données et les systèmes CRM, BPM, ERP existants – et cela, même en dehors du bureau.

## ■ Automatisation du courrier entrant

Un des points forts de Papyrus Software est sa capacité de numériser et de réaliser des extractions intelligentes de données à partir de messages et de documents entrants, en format structuré et non-structuré, y compris les informations écrites à la main. La technologie de pointe machine learning utilise la reconnaissance de modèles pour augmenter la précision et l'efficacité de la capture de données.

## Qui est concerné ?

Les DSI et les responsables métier  
Les professionnels de l'architecture d'entreprise  
Les responsables de l'innovation technologique

Les analystes et les architectes métier  
Les professionnels des documents métier  
Les experts en gestion de la communication  
Les responsables du contenu et des processus

## 8.30 Café de bienvenue

## 9.00 Keynote : Dans les coulisses de la transformation digitale Intervenant: Max J. Pucher - CTO Papyrus Software

En plus des fonctionnalités de machine learning devenues si populaires, les principaux sujets de discussion en 2018 porteront sur les opportunités offertes par la transformation numérique (TN). On ne dit cependant pas grand-chose sur la façon de les mener à bien dans un délai raisonnable. La création et la capture de contenu sont des fonctionnalités clés de la numérisation et une composante fondamentale de la TN. Au-delà de l'image, les besoins en numérisation évoluent aussi vers la voix et la vidéo. La dernière étape consiste à intégrer ces fonctionnalités dans un environnement d'application qui prend en charge les processus orientés objectif entre une entreprise, ses partenaires et ses clients. Max J. Pucher vous entraînera dans les coulisses de la TN.

## 10.00 Engagement métier omnicanal Intervenant: Annemarie Pucher – CEO Papyrus Software

L'excellence en matière de support omnicanal est l'objectif ultime pour une expérience client exceptionnelle.

- S'engager sur une plateforme numérique avec à la fois les clients traditionnels et numériques
- Permettre d'aller au-delà des communications multicanales (entrantes/sortantes) en silo
- Offrir une messagerie en temps réel ainsi qu'une intégration aisée avec les applications existantes
- Faciliter les activités numériques en temps réel avec signature électronique
- Intégrer les canaux « Chat en direct / Chatbot / Réseaux sociaux / Web / Interfaces mobiles »

## 10.30 Pause-café et networking

## 11.00 Conception intelligente et centralisée des documents pour les canaux physiques et numériques

Une stratégie pour consolider de manière effective les documents clients pour l'impression et le numérique, pour atteindre l'efficacité et obtenir une communication client cohérente et homogène.

- Meilleures pratiques pour la création de documents métier multicanaux hautement personnalisés et cohérents
- Conception unifiée unique, que ce soit pour l'impression, le PDF et le HTML, grâce à la réutilisation des composants de contenu à travers les différents formats
- Incorporation de vidéos, graphiques, tableaux, messages personnalisés et promotions
- Autonomisation des équipes métier pour créer, étendre et maintenir des modèles, des mises en page, du contenu et des règles
- Correspondance métier moderne en utilisant un assistant sur le navigateur et la tablette
- Migration à partir de MS Word et autres formats

## 11.45 Envoi sur le canal de son choix avec suivi des retours

Les puissantes fonctions de post-traitement et de l'ADF (Automated Document Factory) vous aident à aller au-delà des communications multicanales en silo et vous permettent de contrôler vos opérations d'impression et d'envoi électronique.

- Meilleures pratiques de transformation du papier au numérique
- Collecte des résultats dans un pool, regroupement et enrichissement de chaque page avec des informations spécifiques au canal
- Solutions disponibles pour HTML5 / PDF / SMS / e-mail / mobile / impression
- Surveillance et reporting via e-mail, portail WEB, impression et archivage





## 12.15 Automatiser et numériser les canaux de courrier entrant

Gérez tous vos canaux entrants par une seule définition et par des événements, en acheminant le courrier à travers les étapes de classification, de reconnaissance, d'extraction des données puis de validation jusqu'à la distribution aux destinataires dans les différents départements.

- Apprentissage supervisé et amélioration continue de la capture intelligente de données
- Capture entrante multicanal, formée et améliorée par l'utilisateur (user trained)
- Intégration avec le matériel, les logiciels et les applications existants
- Surveillance et audit du système

## 13.00 Déjeuner

## 14.00 Lancement de produit : Papyrus Converse

Bouleverser les habitudes. Ce nouveau produit révolutionnaire vous aidera à créer des applications métier en un rien de temps et pour un coût dérisoire. Réduisez des années de développement à juste quelques mois et mettez vos idées en exécution en l'adoptant.

## 14.30 Gestion de contenu avec workflow humain et collaboration

Les ingénieurs du savoir ont besoin de toutes les informations à portée de main lorsqu'ils traitent un dossier. Le service clientèle et les centres d'appels doivent rechercher, afficher, envoyer et éventuellement renvoyer des informations. L'accès aux documents par portail Web ou par courrier électronique utilise l'archive à court terme pour contrôler les communications sensibles en temps réel avec l'intégration des utilisateurs du back-office.

- Archivage à court et à long terme via des dépôts distribués
- Glisser-déposer ou numérisation directement dans le système d'archivage
- Indexation automatique pour la recherche en texte intégral
- Archivage du dossier complet, des annotations et des commentaires
- Support de l'envoi électronique, sur mobile et dans le cloud

## 15.00 Gestion de campagnes avec des messages ciblés

Les équipes métier planifient une campagne à diffuser sur plusieurs canaux. Elles créent le contenu marketing sous la forme de composants de texte, d'image ou de vidéo et définissent des règles pour inclure ce contenu dans une correspondance métier basée sur des données hautement personnalisée, pour envoi électronique et papier.

- Création de messages marketing personnalisés
- Intégration avec les données et définition des règles pour la campagne
- Gestion de l'envoi (e-mail, SMS, portail, mobile, papier)
- Traçabilité, surveillance et reporting avec suivi de retours (rebondi, cliqué, ouvert)
- Analyse des performances de la campagne

## 15.30 Pause-café et networking

## 16.00 Innovation dans la Gestion Adaptative de Cas *Gestion des incidents / Solution Ticketing Framework*

Un ticket peut être un problème signalé, une question, une demande d'information, un défaut ou une demande de modification à traiter dans un certain laps de temps pour parvenir à une solution ou à une série d'actions qui peuvent être complexes, avant d'être terminé. Le système de ticketing de Papyrus est rapide à mettre en œuvre, adaptable et configurable, et fournit à votre client l'expérience de communication omnicanale.

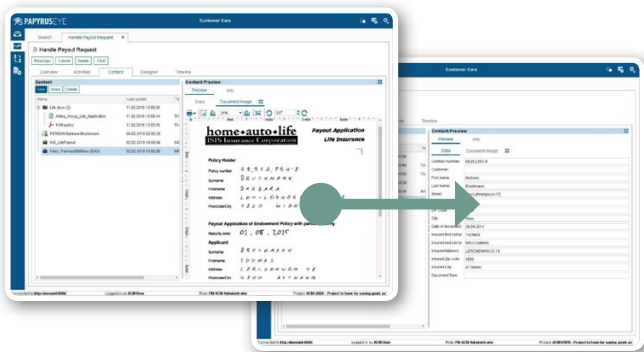
- Une interface utilisateur unique et homogène avec une vue client à 360 degrés pour une productivité accrue
- Processus adaptatifs pour la gestion des exceptions
- Les tickets ouverts peuvent faire référence à d'autres ou contenir des sous-tickets dépendants, tous accessibles directement depuis le ticket affiché



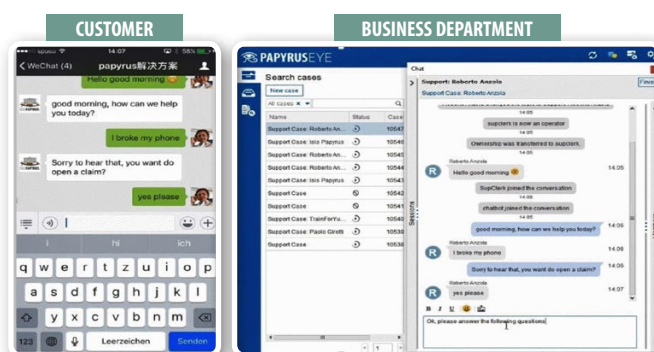
# Une expérience du monde réel

Chaque session inclut une démonstration en direct pour vous montrer les fonctionnalités de la plateforme Papyrus.

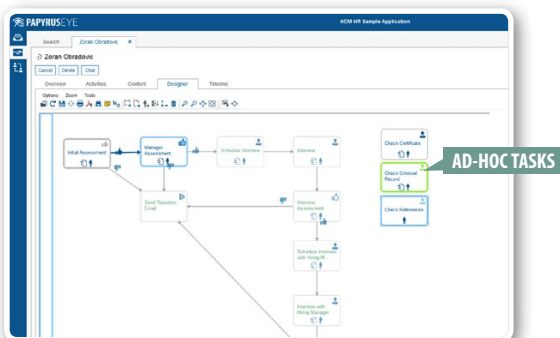
## ■ Numérisation du courrier entrant



## ■ Chat et Chatbot intégrés à ACM



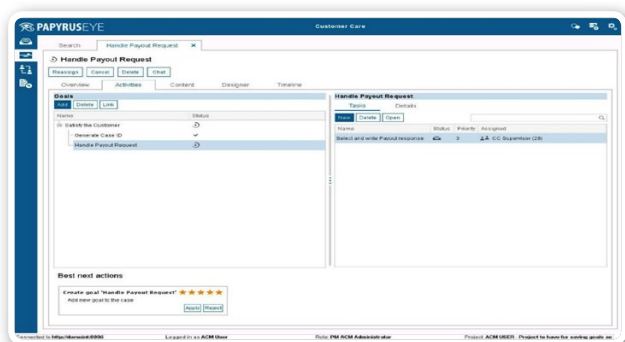
## ■ Événements imprévus



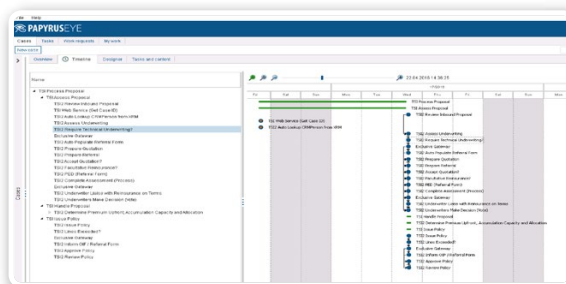
## ■ Gestion des risques et de la conformité

Time	Status	Rule Name	Cause	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	Submitting EPA Lead P...	Renovation n...
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 09:46:56	✅	Submit EPA Lead Pamphlet...		

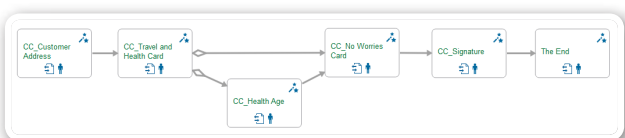
## ■ Meilleure action à suivre



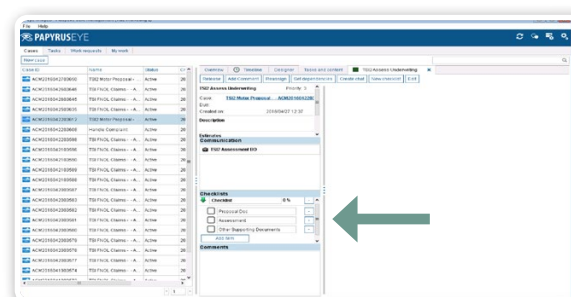
## ■ Tâches dans le diagramme de Gantt

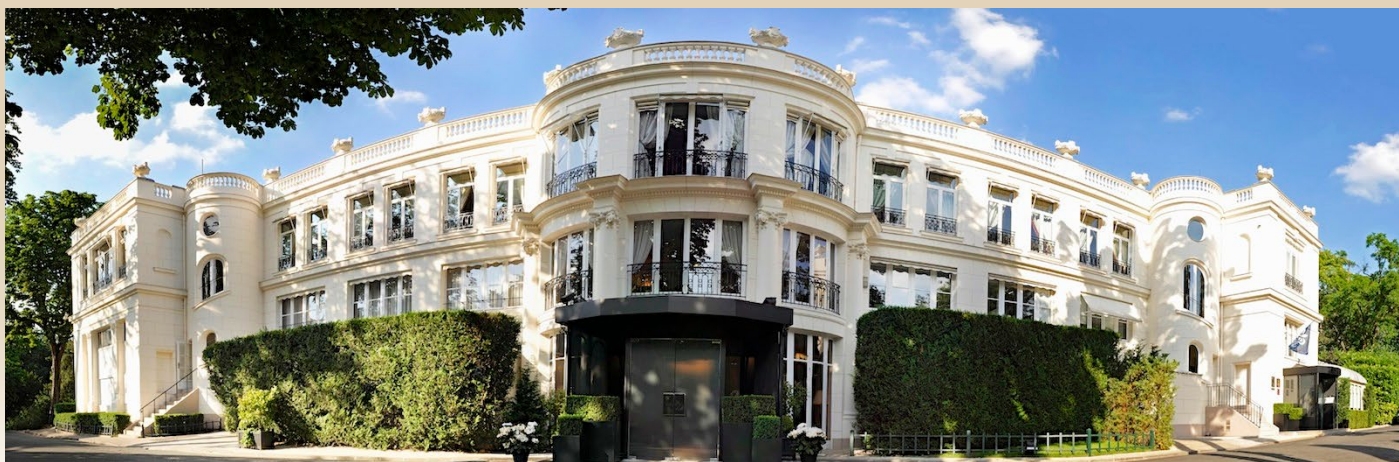


## ■ Cycles de lancement de version prêts et paramétrables



## ■ Check-lists de vérification pour les tâches





## Conférence Utilisateurs ISIS Papyrus 2018

Rejoignez-nous à cette journée conférence pour être informé des dernières solutions, rencontrer nos consultants, vous mettre en relation avec d'autres clients et partager de nouvelles idées et expériences.

### 6 juin - Paris

Lieu où se déroule la Conférence

Le Pré Catelan  
Bois de Boulogne  
Route de Suresnes  
75016 Paris  
Tél : 01 44 14 41 00

### La situation

Au cœur du Bois de Boulogne, à proximité des portes Maillot et Dauphine, le Pré Catelan vous accueille dans un écrin de verdure. Construite à la Belle Epoque, cette grande demeure entourée d'arbres centenaires vous réserve un accueil unique et chaleureux.

### Les accès

#### En voiture :

Périphérique, puis Sortie Porte Maillot ou Porte Dauphine, accès par toutes les entrées du Bois de Boulogne. Un parking gratuit est à votre disposition.

#### Localisation GPS :

Route de la Grande Cascade, Bois de Boulogne, 75016 Paris

#### En métro :

Station Porte Maillot ou Porte Dauphine

#### En bus :

Ligne n°244. Stop : Carrefour de Longchamp

#### Aéroport les plus proches :

- Aéroport de Roissy / Charles de Gaulle (40 minutes)
- Aéroport d'Orly (30 minutes)

### Participation

La participation est gratuite. Cependant nous vous demandons de bien vouloir vous inscrire directement en ligne sur notre site Internet ou par email.

### Inscription

En ligne : [www.isis-papyrus.com/register-SCF](http://www.isis-papyrus.com/register-SCF)



Pour toute question complémentaire, veuillez contacter ISIS Papyrus France.

Tel : 01 47 20 08 99

Email : [ileana.astier@isis-papyrus.com](mailto:ileana.astier@isis-papyrus.com)

### Langue

Les sessions auront lieu en majorité en français, certaines d'entre elles seront en anglais.

### 8 juin - Bruxelles

Langue de la conférence : anglais.

Si vous ne pouvez pas assister à la conférence de Paris, n'hésitez pas à vous inscrire à la conférence de Bruxelles.

#### Steigenberger Wiltcher's

71 Avenue Louise  
B-1050 Bruxelles  
Belgique

T: +32-2-542-42-42  
[www.wiltchers.com](http://www.wiltchers.com)



Inscription en ligne : [www.isis-papyrus.com/register-SCE](http://www.isis-papyrus.com/register-SCE)



## ISIS Papyrus dans le monde

### *France*

#### **ISIS Papyrus France SARL**

21, Rue Vernet  
75008 Paris

T: +33-1-47 20 08 99

### *Siège International, Autriche*

#### **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: 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

### *Pays Bas*

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

WTC World Trade Center  
Zuidplein 36  
1077 XV Amsterdam

T: +31-20-799-7716

### *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

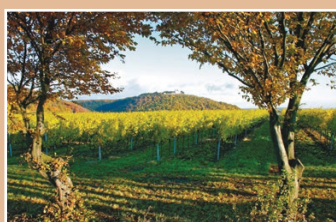
T: +45 8827 6170

### *Espagne*

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

Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid

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



# 2018 Stratégie & Conférence Utilisateurs

Paris, France • 6 juin 2018

PAPYRUS  
SOFTWARE