

# 2019

INNOVAZIONE • QUALITÀ • STABILITÀ

IVREA (TO) - ITALIA  
31 MAGGIO



OMNI-CHANNEL  
EXPERIENCE



MACHINE  
LEARNING



BUSINESS CASE  
MANAGEMENT



INBOUND MAIL  
AUTOMATION



BUSINESS DOC  
DESIGN & DELIVERY

# Open House & User Conference

PAPYRUS SOFTWARE

# IN EVIDENZA ALL'OPEN HOUSE & USER CONFERENCE 2019

## Trasformazione Digitale del Business

La trasformazione digitale è un'iniziativa chiave per molte aziende. Con agilità, un piano dettagliato ed una potente piattaforma software digitale che supporta RPA ed AI, le aziende possono introdurre un nuovo modello di business che offre un engagement *omnicanales*, una migliore *customer experience* ed un processo più snello. L'innovazione della piattaforma digitale Papyrus sta affrontando la vera trasformazione digitale dell'intera attività aziendale, modificando in modo irreversibile il modello di interazione delle aziende con i loro clienti ed i loro dipendenti per gestire il business in modo più produttivo, efficiente e redditizio.

## Omni-channel Business Engagement

I clienti oggi utilizzano in media tre o più canali per contattare le aziende. Ciò richiede un nuovo modello di comunicazione che possa andare oltre una molteplicità di canali disconnessi, per offrire un *engagement* perfetto, con un'integrazione del back office in tempo reale, per un servizio qualitativamente elevato che migliori l'esperienza del cliente. La coerenza del messaggio è garantita da tutte le comunicazioni legate a un caso cliente lungo l'intero percorso relazionale.

## Robotic Process Automation (RPA)

I diagrammi di flusso del processo per il *Customer Journey* sono spesso troppo rigidi per il mondo del business moderno. L'innovazione proposta da Papyrus - 'User Trained Agent' (UTA) - adotta un approccio diverso e utilizza l'apprendimento automatico per potenziare gli utenti, offrendo funzionalità di rilevamento interattivo dei processi e di riconoscimento dei modelli, supportando individualmente il cliente. Papyrus può acquisire e classificare un documento e messaggio in arrivo, attivare automaticamente il processo/caso appropriato, assegnare obiettivi in base alle regole e suggerire quella che viene valutata essere la "migliore azione successiva."

## Acquisizione automatica Multicanale della posta in entrata

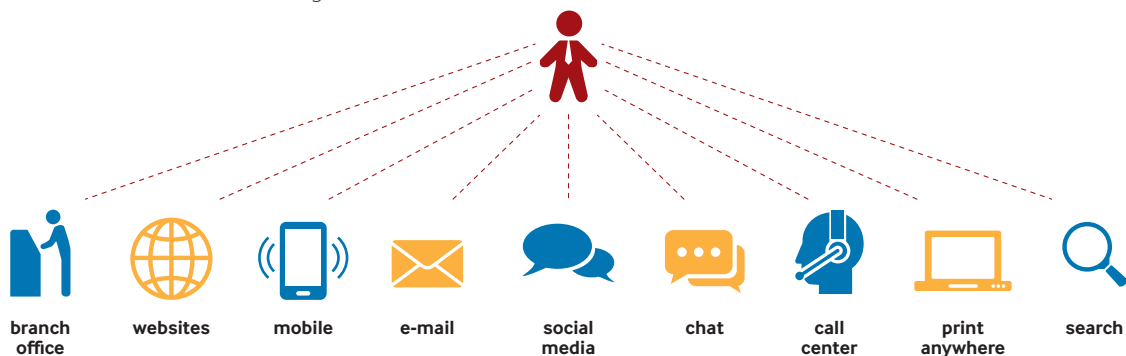
Digitalizzare ed estrarre i dati in modo intelligente da e-mail, PDF, scansioni, fax e messaggi in entrata, in formati strutturati e non strutturati, include le informazioni scritte a mano, è un punto di forza di Papyrus Capture. Il processo di classificazione con auto-apprendimento, allo stato dell'arte, ed il *machine learning* (apprendimento automatico), utilizzano il riconoscimento di *pattern*, aumentando la precisione e l'efficienza dell'acquisizione dei dati.

## Unico sorgente per il design dei documenti fisici e digitali

La progettazione intelligente dei documenti ad opera dei team business e IT secondo un approccio olistico "*One platform*" permette alle aziende di stabilire nuovi standard nella comunicazione con i propri clienti ed ottenere significativi risultati in termini di efficienza e agilità. Layout e blocchi di documento sono creati una volta sola e riutilizzati tra le applicazioni documentali ed i modelli per la distribuzione e-mail/HTML, Mobile, Web, PDF e stampa AFP, raggiungendo obiettivi di efficienza, identity e corporate design, precisione e qualità. La gestione integrata del versioning, del change e delle *release* consente di rilasciare in produzione, in qualunque momento le modifiche senza dover necessariamente attendere la versione generale successiva.

## Machine Learning potenziato dall'AI

Le macchine di apprendimento al riconoscimento di documenti e messaggi che ottimizzano l'acquisizione di informazioni costituiscono una tecnologia straordinaria che può aumentare enormemente l'efficienza. Ma ciò che migliora davvero le capacità di business è una soluzione di processo che apprende nel tempo dalle attività eseguite dai *knowledge worker* durante l'elaborazione di un caso: quando si riceve un determinato documento, viene riconosciuto uno stato particolare o quando si verifica un'eccezione.



## Soluzioni Business per il Mobile

Le applicazioni Papyrus possono essere eseguite come applicazioni native su tutti i principali dispositivi mobili favorendo la mobilità aziendale. 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 esistenti, anche quando non sono in ufficio.

## Distribuzione sul canale preferito / Output Management

La comunicazione è consegnata nella lingua e sui canali preferiti: Web, e-mail, Chat, SMS, Social, Mobile o stampa, gestendo la trasformazione per lo specifico canale solo al momento dell'invio, per massimizzarne l'indipendenza. Il monitoraggio dei job, dalla ricezione dei dati fino all'archiviazione dei documenti, con la gestione del riscontro e le notifiche sono funzionalità chiave. Qualunque sia il canale utilizzato, esso è integrato in una singola soluzione, per dare visibilità alle vendite e al servizio clienti di tutti i contatti con i clienti e lo status, per una più rapida e corretta gestione delle richieste.

## Reportistica e monitoraggi su tutti i canali

Tutti i canali sono presentati in una vista unificata per capire quale comunicazione è avvenuta su quale canale (inbound & outbound), anche per conversazioni parallele che vedono coinvolti più canali. Gli strumenti di monitoraggio e reportistica garantiscono che la consegna sia avvenuta in modo tempestivo ed eventuali problemi siano rilevati il prima possibile.

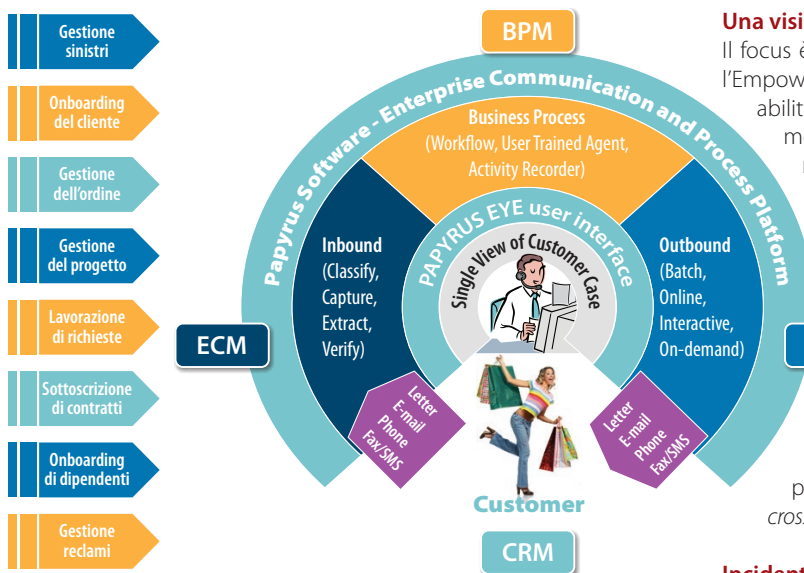
## Canale Online per la corrispondenza

Il business digitale ti connette in modo efficiente ed efficace con i clienti, i potenziali clienti ed i partner, ed è un fattore di successo fondamentale per la tua azienda. I servizi del canale Online possono essere gestiti dal business e resi disponibili come moduli web da compilare, assistiti da procedure guidate, per il self-service dei clienti tramite il tuo sito web o come applicazione mobile, collegati direttamente al tuo back office per il supporto operativo.



# UN NUOVO MODO DI LAVORARE CON L'ADAPTIVE CASE MANAGEMENT

**L'Adaptive Case Management** colloca le persone al centro del processo e permette loro di intervenire e valorizzare le proprie competenze per adattarsi alla situazione reale, creando esattamente ciò che serve nel momento giusto – per ottenere i migliori risultati possibili. Nell'ACM, gli utenti business possono **PROGETTARE** mentre **ESEGUONO**.



## Una visione unica di tutte le attività del cliente

Il focus è sulla Trasformazione Digitale, la Customer Experience (CX) e l'Empowerment del Business, con una visione del cliente a 360° - per abilitare le aziende ad interagire con i propri clienti e partner nella modalità "one company – one voice" e fornire una customer experience perfetta su ogni dispositivo e canale, in ogni momento.

## Rendi disponibili i contenuti aziendali ai Knowledge Workers

Un facile accesso a tutti i documenti e i contenuti è fondamentale nell'aumentare la produttività dei *knowledge worker* delle vendite e del servizio clienti. Le organizzazioni devono collegare silos di informazioni e fornire servizi di contenuto intelligente, unificando contenuti e processi resi accessibili sempre e ovunque, in un contesto aziendale che coinvolge le persone dei vari team che possono connettersi, collaborare e gestire attività di *up-selling* e *cross-selling*, lavorando su un'unica versione attendibile.

## Incident Management / Ticketing – Verso l'eccellenza nel Customer Engagement

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, utilizzando 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 nella soddisfazione del cliente.

## Integrazione più semplice con le applicazioni e i dispositivi esistenti

Scopri i SOA Adapter a supporto di un'ampia gamma di protocolli

- Canali Online/portal - Web Services, SOAP, HTTPS
- E-mail/Notifiche – SMTP, POP3, MAPI, IMAP, SMS
- Mainframe - JES 2/3 & CICS, MQ
- Database - Oracle, DB2, MS-SQL, ODBC
- Integrazione Applicazioni Business - SAP, Social, Mobile-REST
- Java, .Net, MQ-Series, FILE, XML, FAX, VOIP, SNMP, LDAP, CMIS

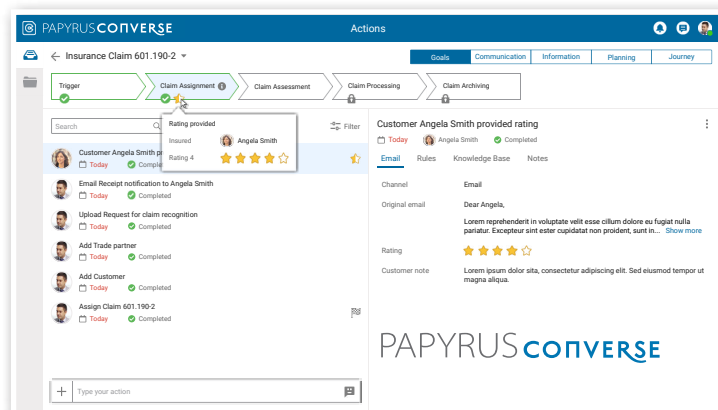
## Costruire Flussi di Valore: Realizza le tue Idee più velocemente

Le organizzazioni hanno tante esigenze progettuali irrealizzate in ambito digitale. L'IT non ha sufficienti risorse ed i servizi professionali sono molto costosi. Il tempo richiesto per le implementazioni di grandi dimensioni spesso porta a una carenza di personale IT ed impedisce la modernizzazione. Le aziende hanno bisogno di un nuovo approccio innovativo che consenta ai dipartimenti di modellare i "flussi di valore" con processi e regole dettagliati.

## Gestione delle Campagne/ Messaggistica Personalizzata

La piattaforma collaborativa Papyrus per la gestione delle campagne di marketing ha ottenuto i massimi riconoscimenti per l'eccellenza nella trasformazione digitale, agilità e creazione di valore. Con l'aiuto di Papyrus ACM, disponibile come framework out-of-the-box, i team creativi dei nostri clienti si occupano di creare, modificare e gestire la maggior parte del materiale di marketing e normativo su più di 60 tipi di media in quasi 30 lingue diverse, con cicli di approvazione più efficienti a garanzia di qualità e conformità.

Compliance  
Conformità  
Adattabilità  
Trasparenza



Presenza in carico

Verifica del sinistro

Calcolo delle spettanze

Liquidazione

Notifica di Chiusura

# PROGRAMMA:

## 8.30 Caffé di benvenuto

### 9.00 Apertura: La spinta e l'accelerazione del digitale Relatore: Max J. Pucher - CTO Papyrus Software

Il cambiamento continuo plasma il nostro mondo dell'Information Technology. Il cambiamento non è più guidato dall'interno di un'azienda, ma spinto e promosso dai consumatori e dai governi. Questa spinta arriva dai progressi tecnologici e dall'accelerazione del cambiamento del contesto imprenditoriale e dei governi. Ci si trova di fronte al fatto che le esigenze in materia di sicurezza e privacy, il passaggio alla tecnologia mobile, l'aumento delle competenze personali e la disponibilità continua nel tempo e nello spazio sono esplosive. È diventato della massima importanza adottare una strategia che dia all'azienda la necessaria stabilità e sicurezza nell'esecuzione delle attività e nella conservazione delle informazioni, fornendo nel contempo un sostanziale miglioramento della flessibilità e dell'adattabilità nell'interazione tra utente e cliente.

### 10.00 Omni-Channel Customer Experience Relatore: Annemarie Pucher – CEO Papyrus Software

L'eccellenza nel supporto Omni-channel è l'obiettivo finale per raggiungere una straordinaria esperienza del cliente.

- Interagire con clienti tradizionali e digitali su un'unica piattaforma digitale
- Aprirsi per andare oltre le comunicazioni multicanale disconnesse (in entrata / in uscita)
- Consentire la messaggistica e l'integrazione con le applicazioni esistenti in tempo reale

## 10.30 Networking e pausa caffè

### 11.00 Progettazione unificata dei documenti da parte di team aziendali per canali fisici e digitali

Adottare una strategia che permetta di progettare in modo univoco i documenti per la stampa e per il digitale, ottenendo una comunicazione con il cliente del tipo "one company – one voice".

- *Best practice* per la creazione di documenti aziendali *cross-channel* altamente personalizzati e coerenti
- Design unico per stampa, PDF e HTML riutilizzando i blocchi di contenuti nei vari formati
- Inserimento di video, grafici, tabelle, messaggi personalizzati e promozioni
- Il business può creare, estendere e mantenere modelli e regole con il Business Designer
- Controllo delle versioni integrato, gestione delle modifiche e dei rilasci
- Scrittura interattiva delle lettere con modifica dei documenti
- Migrazione da MS Word e altri formati di documenti PC

### 11.30 Consegna sul canale preferito con gestione dei riscontri

Potenti funzionalità di *Postprocessing* e *Automated Document Factory* ti aiutano a superare le limitazioni di comunicazioni multicanale disconnesse e ti consentono di controllare le fasi di stampa e di consegna elettronica.

- *Best practice* per la trasformazione dalla carta al digitale
- Raccogliere l'output nel Pool, raggruppare ed aggiungere ad ogni pagina informazioni specifiche del canale
- HTML5 / PDF / SMS / e-mail / Mobile/ stampa, considerazioni e soluzioni disponibili
- Monitoraggio e reporting attraverso e-mail, portale, posta cartacea ed archiviazione

### 12.00 Digital Business in tempo reale

Un sito Web o dispositivo mobile fornisce l'accesso pubblico come parte integrante dell'intera rete Omni-channel ed è direttamente collegato agli utenti operativi che seguono i processi aziendali per la gestione dei casi.

- Comunicazione reattiva in tempo reale con l'integrazione degli utenti di back-office
- Interfacce Live Chat / Chatbot / Social / Web / Mobile
- Documenti in tempo reale con firma digitale
- Facile Onboarding per nuovi prodotti e servizi, sottoscrizione elettronica
- Apertura di reclami, denuncia di sinistro, richiesta di offerta, richieste generiche
- PDF interattivi e documenti Web con utilizzo di procedure guidate
- URL dinamici, codici QR e definizioni per compilazione di moduli interattivi

### 12.30 Incident e Ticket Management in un contesto OmniChannel

Un *ticket* può essere la segnalazione di un problema, una domanda, una richiesta, la denuncia di un difetto o la richiesta di modifica elaborata in un certo periodo per raggiungere una soluzione, o qualsiasi altro tipo di attività complessa che deve ancora essere "completata". Papyrus Ticketing è un *framework out-of-the-box* veloce da implementare, adattabile e configurabile e, a differenza di alcune alternative, offre al cliente un'esperienza di comunicazione omnicanale.

- Un'interfaccia utente unificata con una vista a 360 gradi sul caso, per una maggiore produttività
- Processi adattivi per la gestione delle eccezioni
- I casi generati dai *ticket* possono avere ticket correlati o dei *sub-ticket*, tutti accessibili direttamente dal *ticket* principale

# PROGRAMMA:

## 13.00 Pranzo

## 14.00 Automatizzare e digitalizzare i canali di posta in arrivo

Gestisci tutti i tuoi canali in entrata con una singola definizione ed in funzione degli eventi, instradando la posta attraverso le fasi di classificazione, riconoscimento ed estrazione dei dati fino alla convalida e distribuzione agli utenti in diversi reparti.

- Acquisizione dei dati con apprendimento ed affinamento continuo delle capacità di automazione
- Acquisizione delle comunicazioni in entrata multicanale con formazione da parte dell'utente
- Integrazione con hardware, software ed applicazioni esistenti
- Monitoraggio e *auditing* del sistema

## 14.30 Gestione dei contenuti per l'empowerment ed il lavoro collaborativo

Durante la lavorazione di un caso, i *knowledge worker* hanno bisogno di tutte le informazioni a portata di mano. Il servizio clienti ed i call center devono trovare, visualizzare, inviare ed eventualmente re-inviare informazioni. L'accesso ai documenti da Portale Web, così come alla posta elettronica utilizza l'archivio a breve termine per controllare e monitorare le comunicazioni reattive in tempo reale integrando nel processo anche gli utenti di *back-office*.

- Depots distribuiti, periodi di conservazione, GDPR
- *Drag-and-drop* o scansione diretta nell'archivio
- Indicizzazione automatica per la ricerca *full-text*
- Archiviazione di casi completi di annotazioni e commenti
- Supporto per la consegna digitale, il mobile ed il cloud

## 15.00 Adaptive Case Management: creare le proprie Value Stream!

Scopri l'intera gamma di processi, da quelli diretti a quelli dinamici a processi completamente non strutturati guidati da regole e gestione di contenuto ad hoc, come scansioni, e-mail, PDF e contenuti per il *mobile*.

- Procedure di Onboarding, selezione personale, gestione dei turni, delle attività lavorative, dei lead
- Processi aziendali adattivi ed orientati agli obiettivi con la gestione delle eccezioni
- Maggiore accuratezza e velocità nella risoluzione dei casi di assistenza ai clienti
- Attività collaborative e basate sulla competenza
- Desktop, Browser, Mobile, Cloud

## 15.30 Networking e pausa caffè

## 16.00 Gestione delle campagne di marketing con messaggi personalizzati

I team business creativi pianificano una campagna che può coinvolgere più canali. Creano i contenuti di marketing come blocchi di testo, immagini o video e definiscono le regole per includere tali contenuti in una corrispondenza commerciale altamente personalizzata basata sui dati per l'invio di e-mail e cartaceo.

- Creazione di messaggi di marketing personalizzati
- Integrazione con i dati e definizione delle regole per la campagna
- Gestione delle consegne (e-mail, SMS, portale, mobile, carta)
- Monitoraggio e reporting con analisi dei riscontri (bounced, cliccato, aperto,...)
- Analisi delle performance della campagna

## 16.30 Innovazione: Papyrus Converse

Sperimenta un nuovo paradigma! Papyrus Converse offre una prospettiva completamente nuova su come sfruttare le conoscenze aziendali per implementare "Value Stream" intelligenti e adattivi. Papyrus Converse utilizza un nuovo metodo per definire, pianificare ed eseguire processi governati e descritti all'interno dell'architettura aziendale, in base al linguaggio aziendale. Le regole ed i processi dell'azienda sono fondamentali per indirizzare l'operatività degli utenti verso gli obiettivi preposti e ridurre i rischi garantendo la conformità.

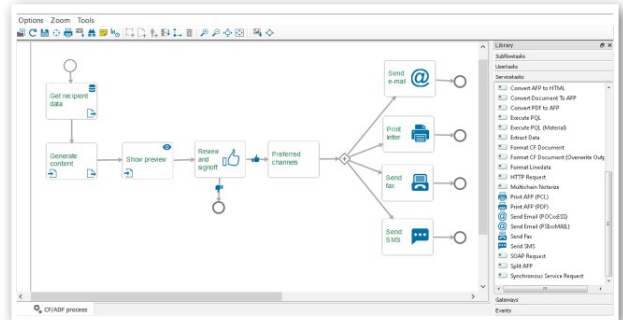


# SOLUTION CENTER – UN'OCCHIATA SULLE SOLUZIONI

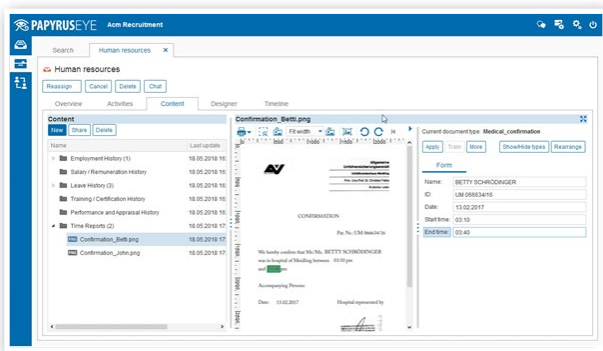
Cattura dei dati della posta in ingresso,  
formati non strutturati e scrittura manuale



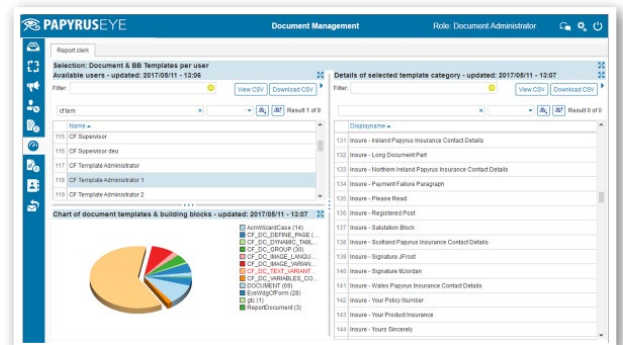
Definizione dei processi di Output Management



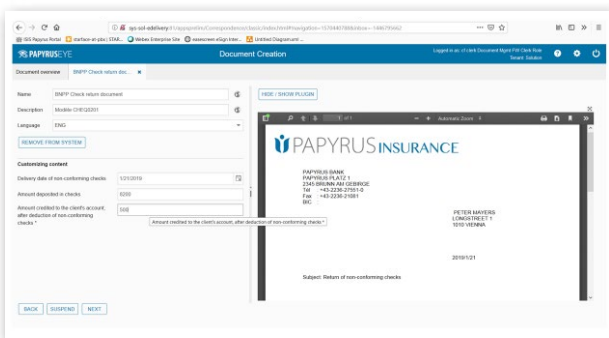
L'utente istruisce la macchina - AI



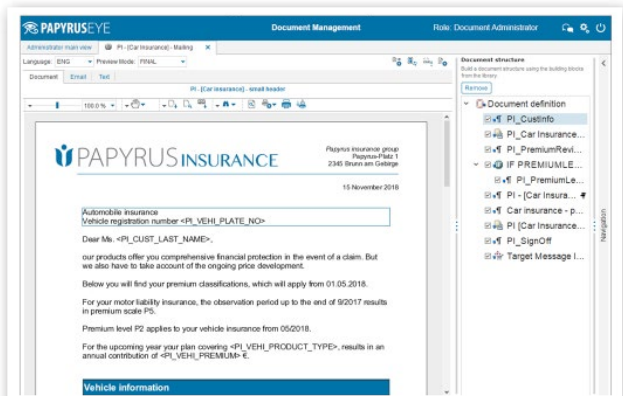
Reportistica e monitoraggio in Papyrus



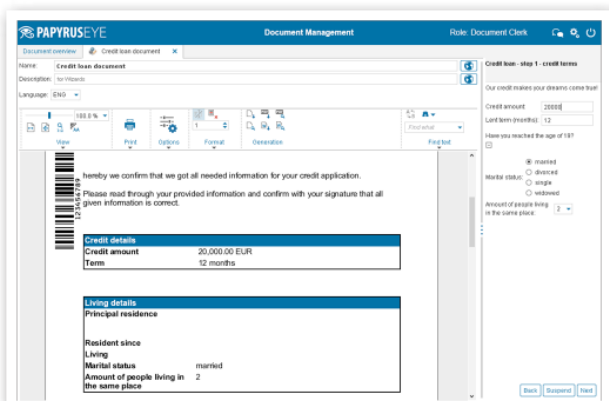
Corrispondenza commerciale da Web



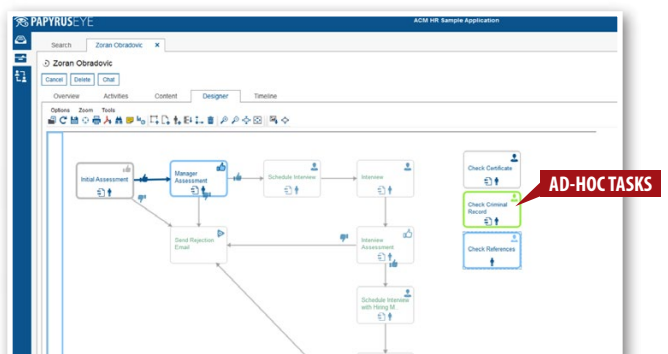
Disegno del template con il Business Designer



Documenti interattivi con procedure guidate



Gestione di eventi inattesi e task specifici





# 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:

Ilaria Chiarotto  
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 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: +43-2236-27551  
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: +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

## 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



# 2019

IVREA (TO) - ITALIA, 31 MAGGIO

# Open House & User Conference

PAPYRUS SOFTWARE