

2019

INNOVATION • QUALITÄT • STABILITÄT

KÖLN
11. JUNI

FRANKFURT/MAIN
12. JUNI

ZÜRICH
13. JUNI



OMNIKANAL-
ERFAHRUNG



MASCHINELLES
LERNEN



GESCHÄFTSFALL
MANAGEMENT



AUTOMATISIERTER
POSTEINGANG



DESIGN &
VERSAND VON
DOKUMENTEN

Strategy & User Conference

PAPYRUS SOFTWARE

TOP-THEMEN

STRATEGY UND USER CONFERENCE 2019

Digitale Business Transformation

Digitale Geschäfts transformation ist für viele Organisationen von strategischer Bedeutung. Die Umstellung auf ein neues Geschäftsmodell mit Omnikanal-Kundenengagement, verbesserter Kundenerfahrung und betrieblicher Effizienz bedarf einer klar definierten Strategie, Geschicklichkeit und einer leistungsfähigen digitalen Softwareplattform mit Unterstützung für RPA und AI. Die digitale Papyrus Plattform setzt den Schwerpunkt auf digitale Transformation über sämtliche Bereiche des operativen Geschäfts und verändert unwiderruflich die Art und Weise, in der Unternehmen heute mit Kunden und Mitarbeitern interagieren, um das Geschäft produktiver, effizienter und profitabler zu führen.

Omnikanal-Kundenengagement

Kunden nutzen heute drei oder mehr Kanäle in der Kommunikation mit Unternehmen. Dies erfordert ein neues Kommunikationsmodell, das über getrennte Kanäle hinausgeht und ein kanalübergreifendes Omnikanal-Engagement mit Back-Office Integration für hohe Servicequalität und verbesserte Kundenerfahrungen sichert. Die Konsistenz der Konversation wird durch die vollständige Integration von Kundenkommunikation mit dem Kundenfall garantiert.

KI-unterstütztes Maschinelles Lernen

Trainieren von Maschinen zur Erkennung und kontinuierlichen Optimierung von Dokumenten und Nachrichtenerfassung ist eine herausragende Technologie zur Effizienzsteigerung. Was aber wirklich den Nutzen erhöhen wird, ist eine intelligente Prozesslösung, die von Ihren Fachanwendern intuitiv lernt, wie diese bei einer Geschäftsfallbearbeitung handeln – wenn ein bestimmtes Dokument ankommt, ein bestimmter Status erkannt wird, oder eine Ausnahme entsteht.

Automatisierter Multikanal-Posteingang

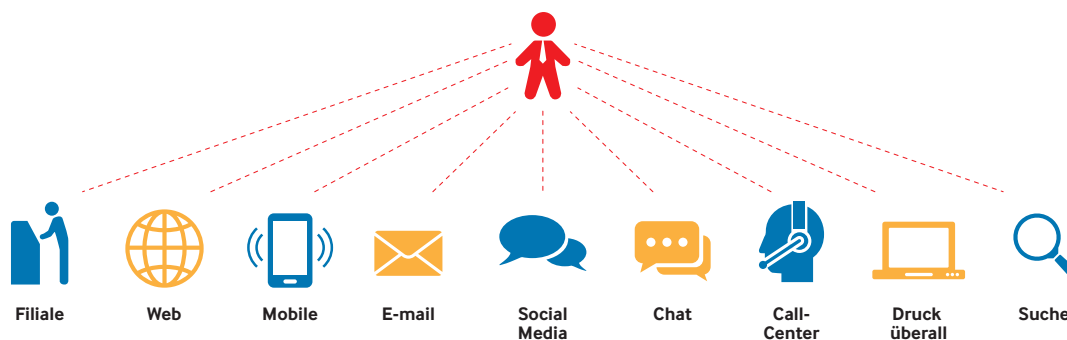
Digitalisierung und intelligente Extraktion von Daten aus eingehenden Dokumenten, PDFs, Scans, Fax und Nachrichten in strukturierten und unstrukturierten Formaten, einschließlich handgeschriebener Information, ist eine der Hauptstärken von Papyrus Software. Hochmoderner selbstlernender Klassifikationsprozess und maschinelles Lernen nutzen Mustererkennung und steigern dadurch die Genauigkeit und Effizienz der Datenerfassung.

„Single Source“-Dokumentendesign - von Physisch zu Digital

Der ganzheitliche Designansatz durch Businessanwender und IT basiert auf einer Plattform und einer Dokumententechnologie und wird von Unternehmen in den „Customer First“-Programmen verwendet, um neue Maßstäbe in der Kundenkommunikation zu setzen und Effizienz und Geschäftsagilität zu steigern. Dokumenten-Layouts und -Bausteine werden nur einmal erstellt und in allen Vorlagen – von E-Mail/HTML, Mobile, Web, PDF bis hin zu AFP-Druck - verwendet. Dies garantiert Effizienz, Einhaltung von Corporate Design, Präzision und Qualität. Integrierte Versionierung und Change & Release Management erlauben fortwährende Änderungen direkt durch Businessanwender – ohne auf die nächste allgemeine Veröffentlichung warten zu müssen.

Roboter gesteuerte Prozessautomatisierung (RPA)

„Customer Journey“-Prozessablaufdiagramme sind in der modernen Geschäftswelt meist zu starr. Die von Papyrus patentierte Schlüsselinnovation - „User Trained Agent“ (UTA) – verfolgt einen anderen Ansatz und unterstützt Ihre Mitarbeiter bei der individuellen Kundenbetreuung mit maschinellem Lernen und interaktiver Prozessfindung. Papyrus erfasst und klassifiziert alle eingehenden Dokumente und Nachrichten und löst Prozesse aus, eröffnet Kundenfälle, und weist Ziele und Aktivitäten anhand Regeln mit Unterstützung für „Best Next Action“ zu.



Mobile Geschäftslösungen

Papyrus-Anwendungen können zur Unterstützung von Enterprise Mobility als native Anwendungen auf allen verbreiteten Mobilgeräten ausgeführt werden. Benutzer können nun nicht nur effizient kommunizieren, sondern – unterstützt durch direkte Verbindung mit dem Back-Office und nahtlose Interaktionen mit CRM-, BPM-, ERP- und Datenbanksystemen – ihre Aktivitäten durchführen, Ereignisse verfolgen, Anfragen senden und benachrichtigt werden auch außerhalb des Büros.

Zustellung über bevorzugte Kanäle/Output Management

Die Kommunikation wird auf individueller Basis - in der Sprache und auf dem bevorzugten Kanal des Kunden – E-Mail, Online Portal, Papier, SMS, Chat, Social Media oder Mobile – zugestellt und erst zum Zeitpunkt der Zustellung für den spezifischen Ausgabekanal transformiert. Die Sicherung der höchsten Kanalunabhängigkeit sowie Überwachung, Verfolgung und Protokollierung aller Jobs, beginnend mit Empfang von Daten bis zur Dokument-Archivierung mit Feedback-Schleife und Benachrichtigungen sind Schlüsselfähigkeiten.

Reporting und Überwachung Über Kanäle Hinweg

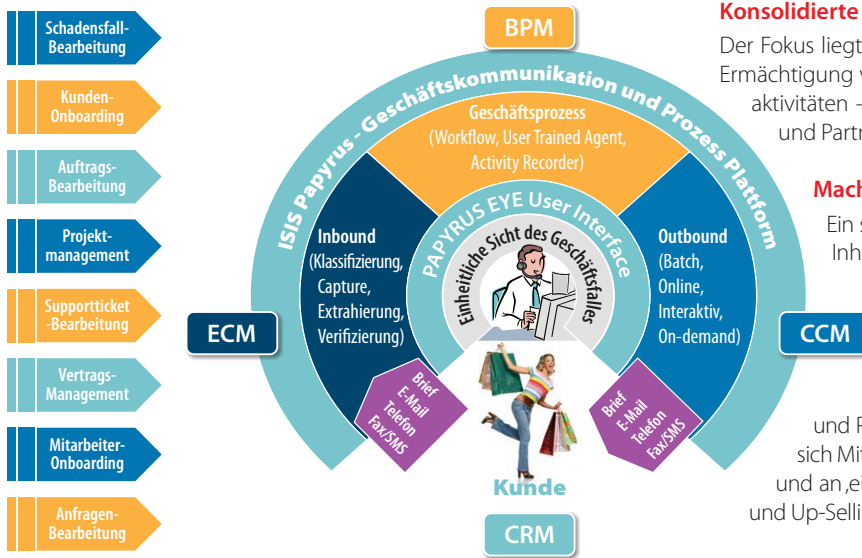
Alle Kommunikationskanäle werden einheitlich dargestellt und bieten eine detaillierte Übersicht darüber, welche Kommunikation (eingehend & ausgehend) und über welche Kanäle stattgefunden hat, selbst wenn die Konversation kanalübergreifend geführt wird. Überwachungs- und Reporting-Tools sorgen dafür,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

„Online Kanal“ – Geschäftskorrespondenz

Das digitale Geschäft verbindet Sie effizient und bequem mit Kunden, Interessenten und Partnern und ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen. Papyrus „Online Kanal“-Services können von den Geschäftsteams direkt verwaltet und Ihren Kunden als Self-Service-Möglichkeiten über Wizard-unterstützte Webformulare auf Ihrer Website oder als Mobile App mit operativer Unterstützung durch das Back-Office angeboten werden.

DER NEUE ARBEITSSTIL: ADAPTIVES CASE MANAGEMENT

Adaptive Case Management stellt Menschen in den Mittelpunkt, und lässt sie ihr Fachwissen und Urteilsvermögen sinnvoll einsetzen. Sie können Prozesse an die konkrete Geschäftssituation anpassen, um genau das zu schaffen, was benötigt wird und wann es benötigt wird – um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen. Im ACM GESTALTEN Businessanwender Prozesse während sie diese AUSFÜHREN.



Konsolidierte Sicht auf alle Kundenaktivitäten

Der Fokus liegt auf Digitaler Transformation, Kundenerfahrung (CX) und Ermächtigung von Businessanwendern mit einer 360°-Sicht auf Kundenaktivitäten – diese versetzen Unternehmen in die Lage, mit Kunden und Partnern als 'One Company – One Voice' zu kommunizieren.

Machen Sie Unternehmensinhalte jederzeit verfügbar

Ein sofortiger und unkomplizierter Zugriff auf Dokumente und Inhalte ist von entscheidender Bedeutung für die Steigerung der Mitarbeiterproduktivität im Vertrieb und Kundenservice. Organisationen müssen Informationssilos überbrücken und Intelligente Content Services für Wissensarbeiter über Teams und das Unternehmen hinweg zur Verfügung stellen. Mit integrierten Inhalten und Prozessen – jederzeit und von überall zugänglich – können sich Mitarbeiter im Kontext des konkreten Geschäftsfalles verbinden und an ‚einer Version der Wahrheit‘ am Kundenservice, Cross-Selling und Up-Selling effektiv zusammenarbeiten.

Incident Management / Ticketing – Der Weg zu exzellenten Kundenbeziehungen

Die meisten Kundenservicelösungen können mit heutigen Kundenanforderungen nicht Schritt halten. Kunden erwarten eine schnelle und kompetente Antwort über ihren bevorzugten Kommunikationskanal bereits bei der ersten Anfrage. Papyrus Ticketing dient als ein neues, System of Engagement' über mehrere Abteilungen hinweg – es ermöglicht den raschen und präzisen Service bei erhöhter Mitarbeiterproduktivität und unterstützt Ihr Unternehmen zu neuen Wegen in exzellenten Kundenbeziehungen.

Vereinfachte Integration mit bestehenden Anwendungen und Geräten

Erfahren Sie mehr über SOA-Adapter mit Unterstützung für eine Vielzahl von Protokollen:

- Online Kanäle/Portale - Web Services, SOAP, HTTPS
- E-Mail / Benachrichtigungen - SMTP, POP3, MAPI, IMAP, SMS
- Mainframe - JES 2/3 & CICS, MQ
- Datenbanken - Oracle, DB2, MS-SQL, ODBC
- Integration von Geschäftsanwendungen - SAP, Soziale Medien, Mobile-REST
- Java, .Net, MQ-Series, DATEI, XML, FAX, VOIP, SNMP, LDAP, CMIS

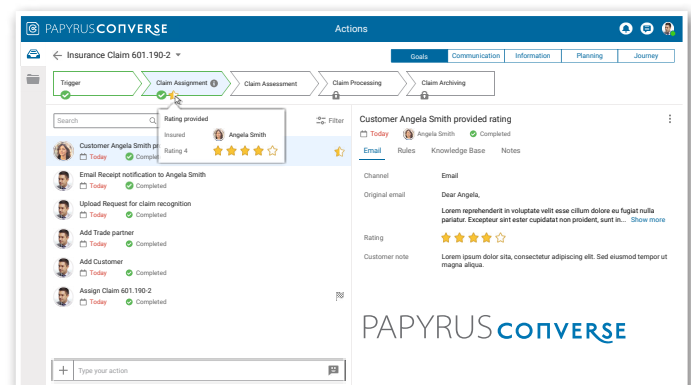
Wertströme: Bringen Sie Ihre Ideen schneller zur Ausführung

Organisationen haben einen großen Rückstand bei der Bereitstellung digitaler Geschäftslösungen aufzuholen - die IT verfügt nicht über genügend Ressourcen, professionelle Dienstleistungen sind mit enormen Kosten verbunden und der Zeitaufwand, der in lange Implementierungen investiert wird, führt häufig zu chronischem Mangel an IT-Mitarbeitern und verhindert Modernisierung. Organisationen benötigen daher einen neuen, innovativen Ansatz, der es Fachabteilungen ermöglichen wird, die wichtigsten Wertströme (Value Streams) mit Prozessen und Regeln selbst zu modellieren.

Kampagnenmanagement/ Targeted Messaging

Die Papyrus Kollaborationsplattform für Kampagnenmanagement erntet höchste Auszeichnungen für herausragende Leistungen in Digitaler Transformation, Agilität und hoher Wertschöpfung. Der 'Out-of-the-Box' – Ansatz des Papyrus ACM Framework für 'Creative Services'-Teams des Kunden ermöglicht hoch effektive 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 in einem stark regulierten Geschäftsbereich.

Compliance
Führung
Adaptivität
Transparenz



CONFERENCE **AGENDA**

8.30 Begrüßungskaffee

9.00 **Keynote: Digital - Zwischen Wunsch und Zwang** **Sprecher: Max J. Pucher - CTO Papyrus Software**

Die ungebremste Erneuerung in Technologie und Geschäftsumfeld definiert die Anforderungen an die unternehmerische Informatik. Nicht CIOs definieren die Zukunft, sondern die Kunden und Behörden. Ein Dahintreiben zwischen Wunsch und Zwang. Die Anforderungen an Sicherheit und Privatsphäre, mobile Technologie, Unterstützung der Mitarbeiter und Kunden, sowie höchste Verfügbarkeit in Zeit und Raum sind substantiell. Architekturen sind nicht mehr Zielvorstellungen, sondern vorgegebene Rahmen, in die man sich mit höchster Flexibilität einbinden muss. Dabei muss sich die bestehende Transaktionsverarbeitung und Datenhaltung so flexibel wie möglich in ein sich laufend veränderndes Prozessgefüge der Wertschöpfungskette einfügen. Stabilität am Backend und höchste Flexibilität am Frontend sind die Kernanforderungen.

10.00 **Omnikanal-Kundenerfahrung** **Sprecherin: Annemarie Pucher – CEO Papyrus Software**

Exzellenz im Omnikanal-Support ist der ultimative Weg zu erstklassiger Kundenerfahrung.

- Dialog mit traditionellen und digitalen Kunden auf einer digitalen Plattform
- Über zusammenhanglose Mehrkanal-Kommunikation hinaus (eingehend und ausgehend)
- Echtzeit-Messaging und vereinfachte Integration mit bestehenden Anwendungen

10.30 Kaffeepause & Networking

11.00 **Einheitliches Dokumentendesign für physische und digitale Kanäle für das Business**

Konsistente, 'One Company - One Voice' - Kundenkommunikation durch eine einheitliche Dokumentendesign-Strategie für Druck und Digital.

- Beste Praktiken in Erstellung von hoch personalisierten, kanalübergreifenden Geschäftsdokumenten
- Ein einziges Design für Druck, PDF und HTML mit wiederverwendbaren Bausteinen über Formate hinweg
- Einbeziehung von Videos, Grafiken, Diagrammen, personalisierten Nachrichten und Werbeaktionen
- Business Designer zur Erstellung und Pflege von Vorlagen und Regeln durch Businessanwender
- Integrierte Versionierung und Change & Release Management
- Migration von MS Word und anderen PC-Dokumentenformaten

11.30 **Zustellung über bevorzugte Kanäle mit Feedback-Schleife**

Automated Document Factory und leistungsstarke Nachbearbeitung helfen Ihnen, über die zusammenhanglose Mehrkanal-Kommunikation hinauszugehen und unterstützen Sie bei der Steuerung von Druck- und E-Zustellungsvorgängen.

- Beste Praktiken in der 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 Reporting über E-Mail, Webportal, Druck und Archivierung

12.00 **Digitales Geschäft in Echtzeit**

Offener Zugang über die Unternehmenswebseite und mobile Geräte ist ein integraler Teil der gesamten Omnikanal-Kommunikation und wird direkt mit Ihrem Back-Office verbunden

- Responsive Kommunikation in Echtzeit mit „Back-Office“-Integration
- Live-Chat-/ Chatbot-/ Social-/ Mobile-/ Web-Schnittstellen
- Elektronisch signierte Dokumente in Echtzeit
- Einfaches On-boarding für neue Produkte und Services
- Schadenersatzansprüche, Service-Anfragen, Beschwerden

12.30 **Incident Management / Ticketing in einer Omnikanal-Welt**

Ein Ticket kann ein Auskunftersuchen oder eine Anfrage, eine Problemmeldung oder ein Änderungswunsch sein - sie alle müssen über einen gewissen Zeitraum bearbeitet werden, wobei die Bearbeitung jegliche Art an komplexen Aktivitäten erfordern kann. Das neue einsatzbereite und adaptive Papyrus Ticketing Framework ist rasch implementiert und konfigurierbar, und bietet Ihren Kunden im Gegensatz zu Alternativen eine uneingeschränkte Omnikanal-Kommunikationserfahrung.

- Einheitliche Benutzeroberfläche mit einer 360°-Sicht auf das Ticket für höhere Produktivität
- Adaptive Prozesse zur Ausnahmebehandlung
- Klare Übersicht und Aufruf aller zusammenhängenden Tickets und Sub-Tickets

CONFERENCE **AGENDA**

13.00 Mittagessen

14.00 Digitalisieren und automatisieren Sie eingehende Postkanäle

Verwalten Sie alle eingehenden Kanäle mittels einer einzigen Definition durch Ereignisse - von der automatischen Klassifizierung, Erkennung und Datenextraktion bis hin zur Validierung und automatischer 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
- Systemüberwachung und Auditing

14.30 Content Management als Schlüssel für die produktive Zusammenarbeit

Alle Wissensarbeiter, inklusive Mitarbeiter im Kundendienst und Callcenter, benötigen einen sofortigen Zugang auf die vollständige Information über einen Kundenfall – „eine einheitliche Version der Wahrheit“. Sie müssen Informationen einfach finden, anzeigen, senden und möglicherweise erneut versenden. Papyrus nutzt das integrierte Kurzzeitarchiv und bietet intelligente Content Services mit integrierten Inhalten und Prozessen – zugänglich jederzeit und von überall.

- Verteilte Depots, Aufbewahrungsfristen, DSGVO
- Drag & Drop oder direkter Scan ins Archiv
- Automatische Indizierung für die Volltextsuche
- Archivierung von vollständigen Fällen, Vermerken und Kommentaren
- E-Versand-, Mobile- und Cloud-Unterstützung

15.00 Adaptive Case Management – Erstellen Sie Ihre Wertströme!

Gewinnen Sie einen Einblick in das gesamte Prozessspektrum - von STP-Prozessen über dynamische Prozesse bis hin zu vollständig unstrukturierten Prozessen – alles gesteuert durch Regeln und eingehende Inhalte über Scan, E-Mails, PDFs und Mobile.

- On-boarding, Rekrutierung, Zeitmanagement, Auftragsmanagement, Lead Management
- Adaptive und zielorientierte Geschäftsprozesse mit Unterstützung für Ausnahmebehandlung
- Erhöhte Qualität und Geschwindigkeit bei der Kundenfallbearbeitung
- Kollaboration und Wissensarbeit
- Zugriff über Desktop, Browser, Mobile, Cloud

15.30 Kaffeepause & Networking

16.00 Kampagnenmanagement mit zielgerichteten Botschaften

Kreative Business Teams planen kanalübergreifende Kampagnen und erstellen Marketinginhalte als Text, Bild- oder Video-Bausteine samt Regeln zur Aufnahme von Inhalten in die hochpersonalisierte, datengesteuerte Korrespondenz.

- 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.)
- Performanceanalyse

16.30 Innovation: Papyrus Converse

Machen Sie einen Gedankensprung. Papyrus Converse eröffnet neue Perspektiven auf die Nutzung Ihres firmeninternen Geschäftswissens und Implementierung von intelligenten, adaptiven Wertströmen. Es wird eine neue, auf Ihrer Business Architektur basierte Methode zur Definition, Planung und Ausführung von Wertsströmen eingesetzt. Businessanwender arbeiten in der Geschäftssprache und werden durch Geschäftsregeln intelligent gelenkt - diese sind von kritischer Bedeutung und minimieren das Risiko durch Einhaltung von Compliance.

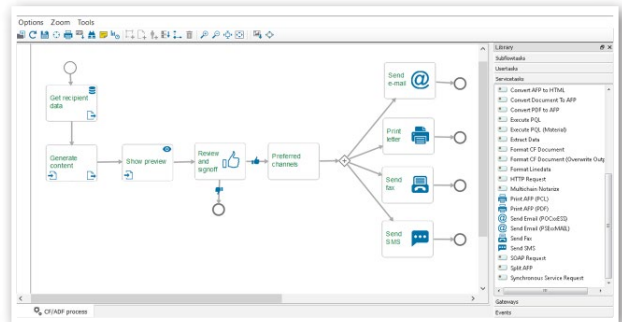


LÖSUNGEN HAUTNAH ERLEBEN

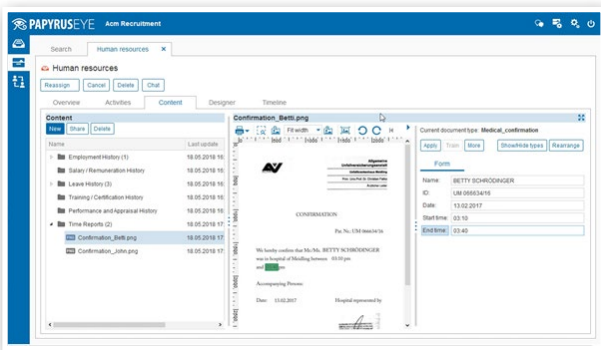
Automatisierter Posteingang/ Freeform und Handschrift



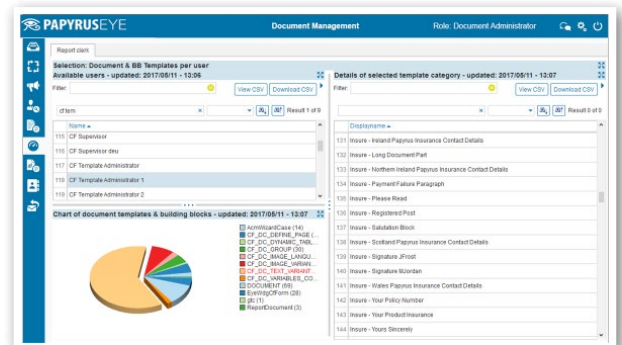
Output Management/ Prozessdefinition



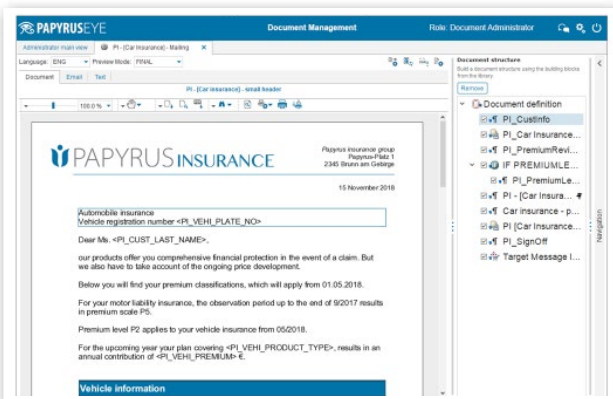
Benutzer trainiert Maschine



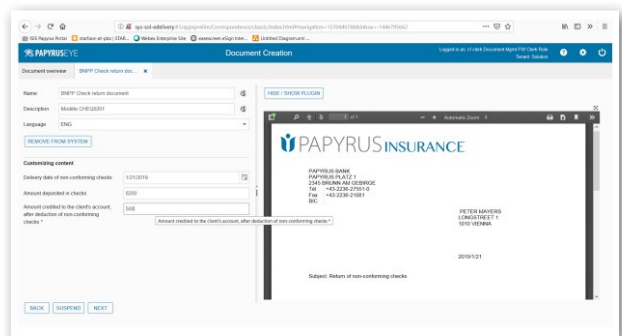
Papyrus Überwachung und Reporting



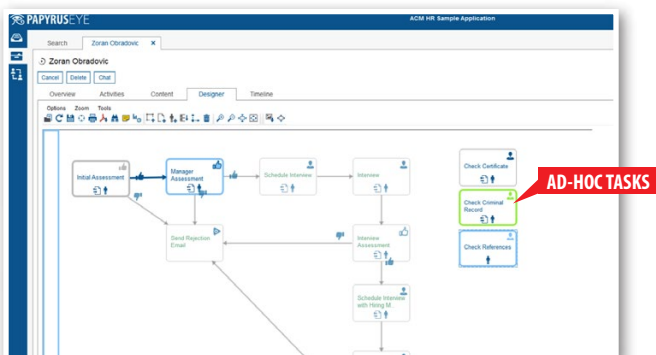
Business Designer/ Dokumentendesign



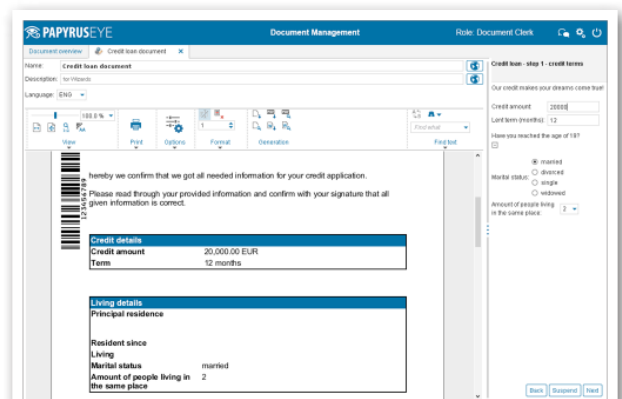
Web-Geschäftskorrespondenz



Unvorhersehbare Ereignisse und Ad-hoc-Aufgaben



Wizard-gestützte Interaktive Dokumente



ALLGEMEINE INFORMATION

Anmeldung

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

www.isis-papyrus.com/register-scd



Konferenzsprache

Die Vorträge werden auf Deutsch gehalten.

Verpflegung

Wir freuen uns, an allen Konferenztagen zu Mittag lokale Köstlichkeiten in den jeweiligen Hotels anbieten zu können.

Kosten

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

Zusätzliche Informationen

Christian Berchtold
ISIS Papyrus Europe AG
Papyrus Platz 1
2345 Brunn am Gebirge
T: +43-2236-27551
E-Mail: events.dach@isis-papyrus.com



11. Juni 2019 - Köln

Althoff Grandhotel Schloss Bensberg

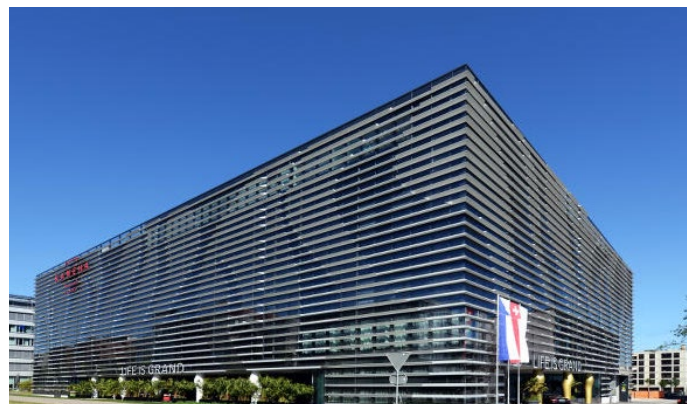
Kadettenstraße
51429 Bergisch Gladbach/Köln
Deutschland
www.schlossbensberg.com
T: +49(0)-22-04-42-0



12. Juni 2019 - Frankfurt/Main

Steigenberger Hotel Metropolitan

Poststraße 6
60329 Frankfurt am Main
Deutschland
www.metropolitan.steigenberger.de
T: +49 69 506070-0



13. Juni 2019 - Zürich

Kameha Grand Zurich

Dufaux-Strasse 1
8152 Glattburg/Zürich
Schweiz
www.kamehagrandzuerich.com
T +41-(0)44-525-5000

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: +1-817-416-2345

Asia-Pacific Zentrale

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd

9 Temasek Blvd. #29-01
Suntec City Tower 2
Singapore 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, Denmark
T: +45 8827 6170

Spanien

ISIS Thot SL

Sainz de la Calleja, 14
28023 Madrid
T: +34-91-307-78-41



2019

KÖLN - 11. JUNI
FRANKFURT/MAIN - 12. JUNI
ZÜRICH - 13. JUNI

Strategy & User Conference

PAPYRUS SOFTWARE