

2019

INNOVATION • QUALITY • STABILITY

PARIS, FRANCE

18 JUIN 2019



EXPERIENCE
OMNISCANALE



MACHINE
LEARNING



BUSINESS CASE
MANAGEMENT



AUTOMATISATION
DES COURRIERS
ENTRANTS



CONCEPTION ET
ENVOI DE
DOCUMENTS
METIER

Stratégie et Conférence Utilisateurs

PAPYRUS SOFTWARE

LES THEMES DE LA CONFERENCE UTILISATEURS 2019

La transformation numérique

La transformation numérique est une étape clef pour les entreprises. La flexibilité, un plan bien défini et un logiciel puissant prenant en charge RPA et l'IA permettent de mettre en place un nouveau modèle qui va offrir un engagement multicanal, une expérience client (CX) améliorée et des opérations rationalisées. Les innovations de la plateforme Papyrus adressent la transformation numérique de l'ensemble des opérations métiers, modernisent la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients et leurs employés et apportent plus de productivité, d'efficacité et de rentabilité.

L'engagement métier omnicanal

De nos jours, pour contacter une entreprise, les clients peuvent utiliser jusqu'à 3 canaux différents et parfois davantage. Bien souvent aucun lien n'existe entre eux. Une nouvelle stratégie est nécessaire. Il faut offrir un échange transparent indépendamment du canal et qui intègre en temps réel le back-office pour améliorer la qualité du service et l'expérience client. La gestion de cas qui relie tous les échanges tout au long du parcours client assure la cohérence de la communication.

Le Machine Learning plus performant grâce à l'IA

Entraîner les machines à reconnaître les documents et les messages tout en améliorant en continu la capture d'information permet d'augmenter la rentabilité de la solution de façon conséquente. Mais ce qui améliore vraiment les performances, c'est la capacité de la solution à apprendre au fil de l'eau ce que font vos travailleurs de la connaissance quand ils traitent un cas : lorsqu'un type de document arrive, lorsqu'un statut particulier est reconnu ou lorsqu'une exception est rencontrée.

Capture multicanale des communications entrantes

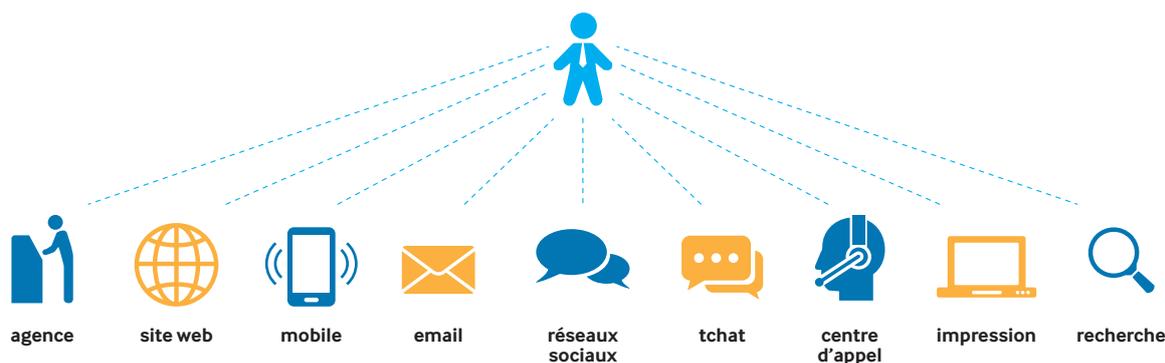
La numérisation et l'extraction intelligente de données dans des e-mails, PDFs, scans, fax et messages dans des formats structurés et non structurés, incluant même des informations manuscrites, constituent l'un des points forts de Papyrus Capture. A la pointe de la technologie, Le processus d'amélioration continue de la classification et l'apprentissage automatique utilisent la reconnaissance de modèles pour accroître la précision et l'efficacité de la capture des données.

Une source unique pour la conception de documents papier & numériques

La conception intelligente de documents par les équipes métiers et le service informatique sous couvert de l'approche "une seule plateforme", permet aux entreprises d'établir de nouveaux standards de communication avec leurs clients et d'améliorer significativement l'efficacité et l'agilité. Les mises en page et les blocs réutilisables sont créés une seule fois puis réutilisés dans les applications documentaires et les modèles pour les envois par email/HTML, mobile, Web, PDF et AFP avec une qualité et une cohérence optimales. La gestion intégrée des versions, des changements et des sorties permet aux équipes métier de valider et déployer des modifications à tout instant sans être tributaire des dates de mises à jour programmées.

Robotic Process Automation (RPA)

Les diagrammes de flux de processus standard sont souvent trop rigides pour le parcours client. L'innovation clé de Papyrus - son User Trained Agent (UTA) - propose une approche différente et utilise le machine learning pour offrir aux utilisateurs métier des capacités interactives de découverte de processus et de reconnaissance de modèles, prenant en charge chaque client individuellement. Papyrus peut capturer et classer toutes les communications entrantes et déclencher automatiquement un cas, assigner des objectifs selon des règles et suggérer « la meilleure action à entreprendre ».



Solutions métier pour mobile

Les applications Papyrus peuvent s'exécuter en tant qu'applications natives sur tous les appareils mobiles de l'entreprise. Les utilisateurs peuvent communiquer, effectuer des tâches, suivre des événements, envoyer des demandes et recevoir des notifications. Ils disposent d'une connectivité directe au back-office et d'interactions fluides avec les bases de données et les systèmes CRM, BPM, ERP existants, même à l'extérieur du bureau.

Gestion des communications sortantes / envoi sur canal favori

Les communications sont adressées individuellement selon la langue et le canal préférés - Web, e-mail, tchat, SMS, mobile, réseaux sociaux ou papier. Pour assurer une indépendance maximale du canal d'envoi, l'adaptation spécifique pour le canal choisi est faite uniquement au moment de l'envoi. Le suivi et le contrôle de toutes les tâches, de la réception des données à l'archivage en passant par le feedback et les notifications sont des fonctionnalités essentielles.

Suivi et reporting pour tous les canaux de communication

Tous les canaux de communication sont visualisables dans une interface unifiée pour comprendre quel canal (entrant ou sortant) a été sollicité, même lorsqu'il s'agit de conversations en parallèle sur des canaux différents. Les outils de suivi et de reporting fournissent des preuves que les communications ont bien été émises en temps opportun et aident à identifier les problèmes au plus tôt.

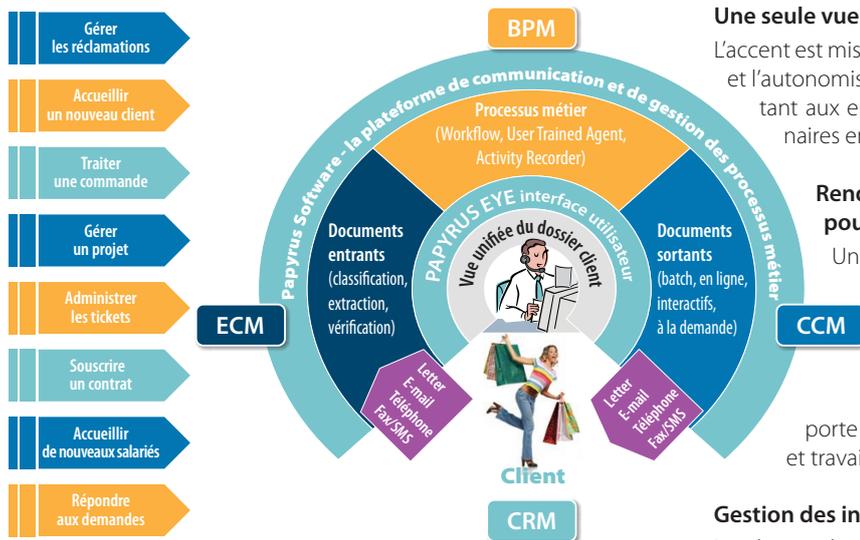
Correspondance métier en ligne

Interagir en ligne est essentiel pour votre entreprise et permet de vous connecter rapidement et facilement avec clients, prospects et partenaires. Les services de communication en ligne peuvent être entièrement gérés par les équipes métier ou en libre-service grâce à des formulaires Web assistés, sur votre site ou sur votre application mobile directement reliée à votre back-office pour un support opérationnel.

ADAPTIVE CASE MANAGEMENT

UNE NOUVELLE FAÇON DE TRAVAILLER

L'Adaptive Case Management (ACM) place l'utilisateur au centre du processus lui permettant d'intervenir et de faire appel à son expertise pour s'adapter à des situations concrètes et créer exactement ce dont il a besoin, au moment où il en a besoin, afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles. Avec ACM, les utilisateurs métier peuvent CREER pendant qu'ils FONT.



Une seule vue de toutes les activités d'un client

L'accent est mis sur la transformation numérique, l'expérience client (CX) et l'autonomisation des métiers avec une vue du client à 360° permettant aux entreprises de communiquer avec leurs clients et partenaires en tant qu'« une société – une voix ».

Rendez le contenu essentiel disponible rapidement pour les travailleurs de la connaissance

Un accès facilité aux documents et contenus joue un rôle clé dans l'amélioration de la productivité aussi bien pour les ventes que pour le service client. Les entreprises doivent créer un lien entre les silos et fournir des services de gestion du contenu intelligents avec des processus cohérents pour leurs employés, peu importe où ils se trouvent, pour se connecter, collaborer, vendre et travailler efficacement toujours avec les bonnes versions.

Gestion des incidents/tickets – La façon de fidéliser ses clients

La plupart des solutions sur le marché ne sont pas adaptées aux exigences actuelles des clients. En effet, ces derniers souhaitent obtenir une réponse rapide à leur demande ou signaler un problème en utilisant le canal de communication de leur choix. Papyrus Ticketing constitue un nouveau système d'engagement à travers de nombreux départements, aidant les entreprises à optimiser la productivité de leurs employés et à fournir un service de première qualité pour une satisfaction accrue de leurs clients.

Intégration facilitée avec les applications et appareils existants

Les Adaptateurs SOA offrent une large gamme de protocoles :

- Portail/Canaux en ligne - Services Web, SOAP, HTTPS
- Email/Notifications – SMTP, POP3, MAPI, IMAP, SMS
- Mainframe - JES 2/3 & CICS, MQ
- Bases de données - Oracle, DB2, MS-SQL, ODBC
- Intégration des applications métier- SAP, Réseaux sociaux, Mobile-REST
- Java, .Net, MQ-Series, FILE, XML, FAX, VOIP, SNMP, LDAP, CMIS

Créez vos Flux de Valeurs : de vos idées à la pratique plus rapidement

Les entreprises ont un lourd arriéré en ce qui concerne la création d'applications métier – L'IT n'a pas forcément les ressources ; les services professionnels externes coûtent cher, les délais de mise en œuvre des projets mènent souvent à une pénurie de personnel informatique et freinent la modernisation. Ainsi les sociétés ont besoin d'une nouvelle approche innovante qui autonomise les métiers pour modéliser leurs « flux de valeurs » avec des processus et des règles détaillées.

Gestion des campagnes/Messages ciblés

La plateforme de collaboration Papyrus pour la gestion des campagnes a remporté plusieurs récompenses dans le monde pour son excellence en matière de transformation numérique, d'agilité et de valeur ajoutée. En s'appuyant sur ACM, les équipes marketing créent, modifient et administrent un grand nombre de supports marketing avec plus de 60 types de médias dans près de 30 langues, avec des cycles d'approbation efficaces qui permettent qualité et conformité dans un secteur d'activité hautement réglementé.



Conformité
Assistance
Adaptabilité
Transparence



Valider enquêter résoudre payer clôturer une réclamation

PLANNING DE LA JOURNÉE

8.30 Café de bienvenue

9.00 **Keynote : La pression du numérique** **Conférencier : Max J. Pucher - CTO Papyrus Software**

Le changement permanent façonne notre monde des technologies de l'information. Cette mutation n'est plus à l'initiative de l'entreprise mais elle est due à la pression des consommateurs et du gouvernement. Cela provient d'une part du progrès de la technologie et d'autre part de l'évolution de l'environnement professionnel et des lois. La technologie se doit d'être mobile. Les compétences humaines doivent être optimisées et disponibles peu importe l'heure ou le lieu. Elles doivent faire face à une demande accrue de sécurisation et du respect de la vie privée. Il est devenu crucial pour les entreprises d'appliquer une stratégie leur permettant d'obtenir la stabilité et la sécurité nécessaires pour le traitement de leurs transactions ainsi que pour la conservation de leurs données tout en améliorant les interactions avec leurs clients.

10.00 **L'expérience client omnicanal** **Conférencier : Annemarie Pucher – CEO Papyrus Software**

L'excellence dans la prise en charge de l'omnicanal est le but ultime pour parvenir à une expérience client inégalée

- Interagir avec ses clients par courrier papier ou en ligne grâce à une seule et même plateforme
- Aller au-delà des communications multicanal cloisonnées (entrantes et sortantes)
- Communiquer en temps réel et s'intégrer avec les applications existantes

10.30 Pause-café et networking

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

Conception unifiée des documents par les équipes métiers pour l'impression et le numérique - Une stratégie de communication homogène : Une société - Une voix.

- Création de documents métiers cross-canal personnalisés et cohérents
- Une seule conception que ce soit pour l'impression, le PDF et le HTML grâce aux composants réutilisables
- Inclusion de vidéos, images, graphiques, messages personnalisés et promotions
- Développement et maintenance des modèles et des règles par les équipes métier
- Gestion intégrée des versions, des modifications et des sorties
- Rédaction interactive de courrier avec édition directe dans le document
- Migration à partir de MS Word et d'autres formats de documents

11.30 **Envoi sur le canal préféré avec feedback**

Puissantes capacités de postproduction et ADF (Automated Document Factory) pour unifier votre communication multicanal et contrôler vos impressions et envois électroniques.

- Les meilleures pratiques pour passer de l'impression au numérique
- Collecte des sorties dans un pool, enrichissement de chaque page avec les informations spécifiques à un canal
- Solutions disponibles pour HTML5 / PDF / SMS / e-mail / Mobile
- Suivi et création de rapports via e-mail, portail Web, impression et archivage

12.00 **Digital Business en temps réel**

Dans un réseau omnicanal il est possible d'offrir un accès public à travers un site Web ou un système mobile directement relié aux utilisateurs opérationnels qui exécutent les processus métier et la gestion de cas.

- Une communication adéquate en temps réel avec intégration des utilisateurs du back-office
- Tchat en direct/Chabot/Réseaux sociaux/Web/Mobile
- Documents avec signature électronique
- Insertion facile de nouveaux produits et services, souscription en ligne
- Gestion des demandes et réclamations
- PDFs et documents Web interactifs en utilisant des assistants
- URL dynamiques, codes QR et définitions de formulaires

12.30 **Gestion des tickets dans le monde de l'omnicanal**

Un ticket peut être un incident, un problème signalé, une question, un défaut reporté ou une demande de modification. Il doit être traité dans un temps donné afin de parvenir à une solution ou à tout autre type d'activité complexe avant d'être «terminé». Papyrus Ticketing est rapide à mettre en œuvre, adaptable et configurable et, contrairement aux solutions du marché, il offre une expérience omnicanal.

- Une interface utilisateur unique avec une vue à 360 degrés pour une productivité accrue
- Des processus adaptatifs pour la gestion des exceptions
- Un ticket peut être lié à d'autres tickets ou incidents mais tous sont accessibles et affichés dans le même cas

PLANNING DE LA JOURNÉE

13.00 Déjeuner

14.00 Automatisation et numérisation des courriers entrants

Gestion de toutes les communications entrantes avec une seule définition et selon les événements, en traitant le courrier étape par étape : classification, reconnaissance et extraction des données, validation et envoi aux destinataires adéquats.

- Apprentissage supervisé et amélioration continue de la capture intelligente de données
- Capture multicanal des communications entrantes avec apprentissage continu selon les actions utilisateur
- Intégration du hardware, des logiciels et applications existants
- Contrôle et audit du système

14.30 Gestion du contenu pour renforcer le travail collaboratif

Les travailleurs de la connaissance ont besoin d'accéder à toutes les informations utiles pour traiter un cas. Le service client et les centres d'appels doivent rechercher, visualiser, envoyer et éventuellement renvoyer des informations. Le portail Web permet d'accéder aux documents et aux e-mails archivés à court terme pour contrôler et suivre les communications en temps réel.

- Dépôts distribués, périodes de conservation, RGPD
- Glisser-déposer ou numérisation directe dans l'archive
- Indexation automatique pour recherche full-text
- Archivage du cas complet, des annotations et des commentaires
- Envoi électronique, support mobile et cloud

15.00 Adaptive Case Management (ACM) - Créez vos flux de valeur !

Découvrez les différents types de processus (rigides, dynamiques, non-structurés) régis par des règles et du contenu entrant (e-mails, scans, PDFs ou contenu mobile).

- Accueil, recrutement, gestion du temps, des tâches, des processus
- Processus métier adaptatifs et orientés objectif capables de gérer les exceptions
- Amélioration de la qualité et de la rapidité de résolution des cas clients
- Travail collaboratif et partage du savoir
- Bureau, Navigateur, Mobile et Cloud

15.30 Pause café & networking

16.00 Gestion des campagnes marketing avec Papyrus Targeted Messaging

Les équipes métier planifient une campagne sur plusieurs canaux. Elles créent le contenu marketing sous forme de blocs de texte réutilisables, d'images ou de vidéos et définissent les règles pour insérer ce contenu dans une correspondance hautement personnalisée pour impression ou envoi électronique.

- Intégration avec les données et les règles de la campagne
- Gestion des envois (e-mail, SMS, portail, mobile, impression)
- Suivi, contrôle et reporting avec feedback (retourné, cliqué, ouvert)
- Analyse de performances

16.30 Innovation : Papyrus Converse

Faites l'expérience d'un nouveau. Papyrus Converse offre une nouvelle perspective sur la manière d'externaliser le savoir métier et d'implémenter des «flux de valeur» intelligents et adaptatifs. Papyrus Converse utilise une nouvelle méthode pour définir, planifier et exécuter des «flux de valeur» régis et décrits dans l'architecture métier selon le langage métier. Les règles métier sont essentielles pour guider les efforts des utilisateurs vers les objectifs à atteindre et réduire les risques de non-conformité.

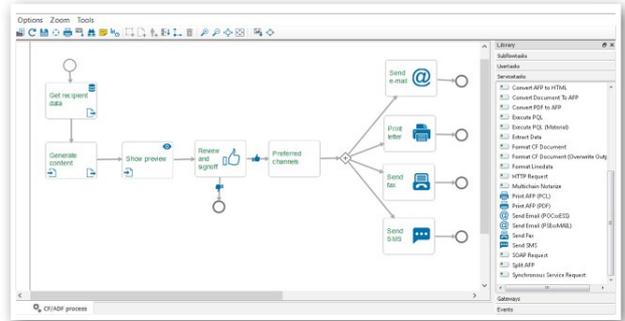


UNE EXPÉRIENCE DU MONDE RÉEL

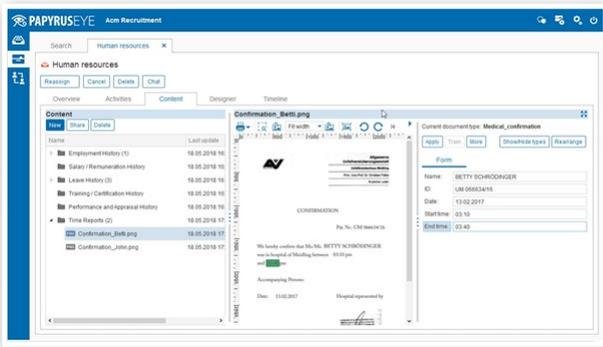
Capture de données de courrier entrant
Freeform et écriture manuscrite



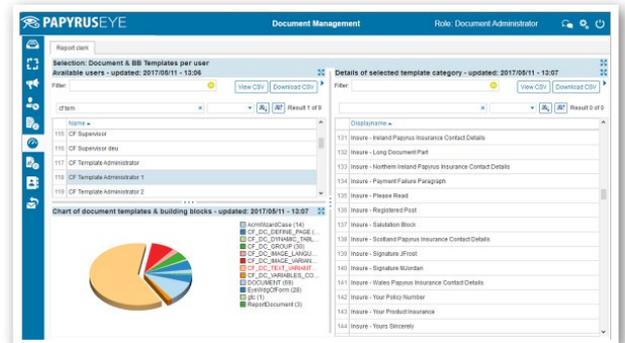
Définition du processus de gestion des envois



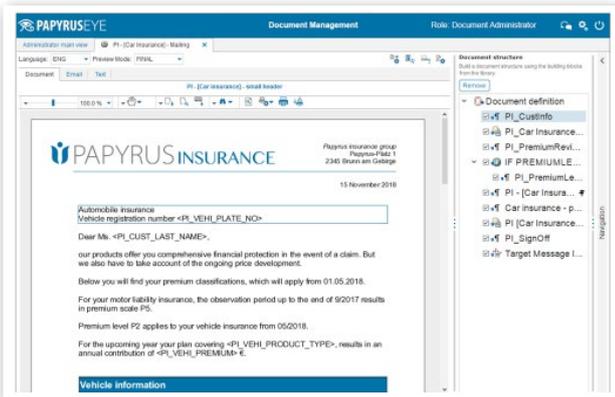
Apprentissage de la machine par l'utilisateur



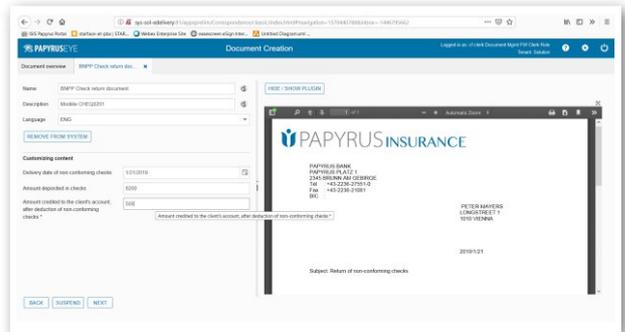
Papyrus monitoring & reporting



Conception de document avec Business Designer

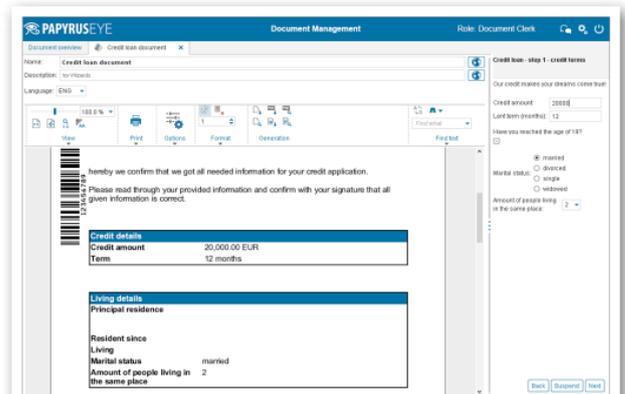
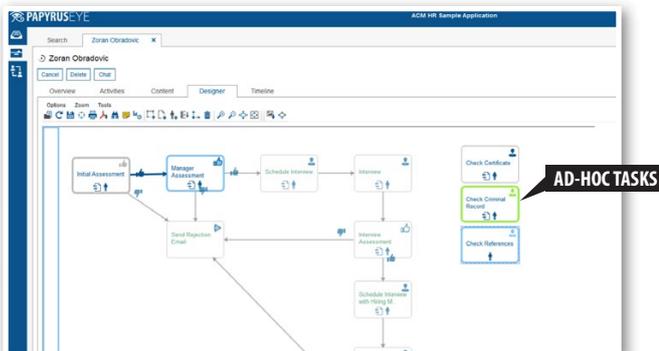


Correspondance métier en mode client léger



Ecriture interactive de documents guidée par des assistants

Evènements imprévus et tâches ad-hoc





CONFÉRENCE UTILISATEURS ISIS PAPYRUS 2019

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.

18 juin - Paris

Lieu où se déroule la Conférence

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

La situation

Au coeur 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

Pour toute question complémentaire, veuillez contacter
ISIS Papyrus France
Irene Cohen-Baloul
Tel : 01 47 20 08 99
Email : events.france@isis-papyrus.com



Langue

La conférence a lieu en français avec quelques sessions en anglais.



ISIS Papyrus Worldwide

France

ISIS Papyrus France SARL

21, Rue Vernet
75008 Paris
T: +33-1-47 20 08 99

International Headquarters, 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

Siège USA

ISIS Papyrus America, Inc.

301 Bank St
Southlake, Texas 76092
T: +1-817-416-2345

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



2019

PARIS, FRANCE, 18 JUIN 2019

Stratégie et Conférence Utilisateurs

PAPYRUS SOFTWARE