

# 2019

INNOVATION • QUALITY • STABILITY

MADRID, ESPAÑA  
19 SEPTIEMBRE



OMNI-CHANNEL  
EXPERIENCE



MACHINE  
LEARNING



BUSINESS CASE  
MANAGEMENT



INBOUND MAIL  
AUTOMATION



BUSINESS DOC  
DESIGN & DELIVERY

# Strategy & User Conference

PAPYRUS SOFTWARE

# TEMAS ESTRATÉGICOS

## CONFERENCIAS

### Transformación Digital

La transformación digital de los negocios es un elemento clave en las organizaciones. Hace falta un plan bien definido, mostrar agilidad y disponer de una plataforma de software que soporte RPA y AI, para que las empresas puedan plantearse un nuevo modelo de negocio que facilite la interacción omni-canal, garantice la mejor experiencia de clientes (CX) y simplifique las operaciones. La Plataforma Papyrus orientada a la transformación digital permite cambiar el modo en que las compañías interactúan con sus clientes y empleados permitiéndoles ser más productivas, eficientes y rentables.

### Interacción Omni-Canal

Habitualmente, los clientes utilizan más de un canal para comunicarse con las compañías que les prestan servicios o les venden productos. Estos nuevos sistemas de comunicación exigen a las empresas ofrecer un modelo de negocio con interacción omni-canal, que integre el back-office en tiempo real para ofrecer un servicio de calidad con una buena experiencia del cliente. Debe asegurarse la coherencia de las comunicaciones entre las partes durante todo el "viaje del cliente".

### Robotics Process Automation (RPA)

Los diagramas de flujo en los procesos relacionados con la experiencia del Cliente son habitualmente rígidos en los negocios actuales. La innovación clave de Papyrus – "User Trained Agent (UTA)" – aporta un enfoque diferente y utiliza el aprendizaje máquina para empoderar a los usuarios con mecanismos interactivos y reconocimiento de patrones en los procesos, con la facilidad de adaptarse a la individualidad del cliente. Papyrus puede capturar y clasificar cualquier documento y mensaje entrante, desencadenar automáticamente el proceso/caso, asignar objetivos basados en reglas y sugerir la que se considera "mejor acción".

### La inteligencia artificial (AI) empodera el Machine Learning

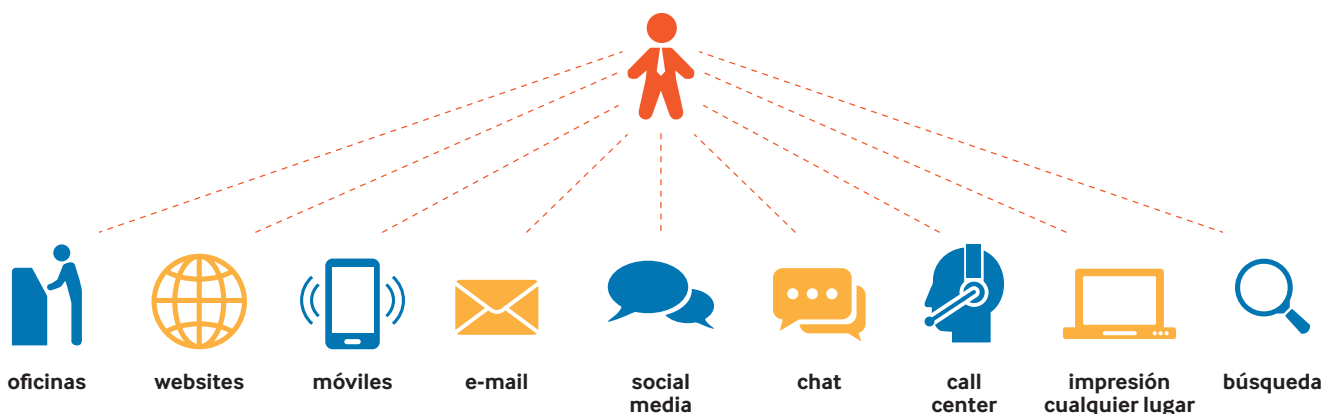
El aprendizaje de las máquinas en relación con el reconocimiento de los contenidos y mensajes de los documentos paralelamente a la captura de manera automatizada de los mismos es el camino para aumentar la eficiencia en este tipo de procesos. Pero lo que realmente mejora la capacidad de negocio es desplegar una solución que pueda automatizar los procesos manuales que ejecutan los profesionales del negocio con el aprendizaje continuo tanto para secuencias regulares, como para excepciones en cada uno de los casos.

### Captura de Datos Multicanal en el Correo de Entrada

Papyrus Capture permite extraer datos de emails entrantes, PDFs, escaneos, fax y mensajes en formato estructurado o no, incluyendo información manuscrita. Los procesos de clasificación de autoaprendizaje y el reconocimiento de patrones utilizados en el Machine Learning aumentan la precisión y eficiencia en la captura de datos.

### Diseño de Documentos (Físicos & Digitales)

El primer objetivo de las soluciones Papyrus es facilitar el Diseño de documentos para los equipos de negocio e IT de las organizaciones, siguiendo el principio "Una única plataforma" que permite a las compañías establecer estándares de comunicación con sus clientes y lograr mejoras significativas en eficiencia y agilidad. El diseño corporativo y los bloques de texto que utilizan los documentos se crean una única vez y se reutilizan en las aplicaciones y plantillas que se envían vía email/HTML, dispositivos móviles, web, PDF e impresión AFP – con precisión y calidad en entornos de integración y, entrega exigente y continua (CI/CD). El control de versiones y la gestión de cambios, permite a los equipos de negocio incluir modificaciones con agilidad en los documentos en cualquier momento sin esperar al siguiente despliegue o versión general.



### Soluciones para Dispositivos Móviles

Las aplicaciones Papyrus pueden correr como aplicaciones nativas en todos los dispositivos móviles. Los usuarios pueden comunicar, realizar acciones, hacer seguimiento de eventos, enviar peticiones y recibir notificaciones con conectividad directa back-office e interacciones fluidas con CRM, BPM y ERP, y bases de datos.

### Canales / Gestión de Salidas

Las comunicaciones se envían de manera individual por el canal, el idioma, etc., preferido por cada receptor – web, email, chat, SMS, redes sociales, móviles o papel. La transformación al canal específico se produce en el momento del envío para la máxima independencia de canal. Permite seguimientos, rastreos y, por supuesto, monitorizar todos los trabajos, comenzando por la recepción de los datos y terminando por el archivo de documentos con retroalimentación y notificaciones.

### Informes y Monitorización

Todos los canales se presentan en una única vista para verificar qué comunicación se ha producido y por qué canales (entrada y salida), incluso cuando hay más de un canal porque son necesarias comunicaciones paralelas. Las herramientas de monitorización e informes ofrecen evidencias de que la comunicación ha sido entregada en tiempo y forma y, ayudan a la identificación y resolución de incidencias.

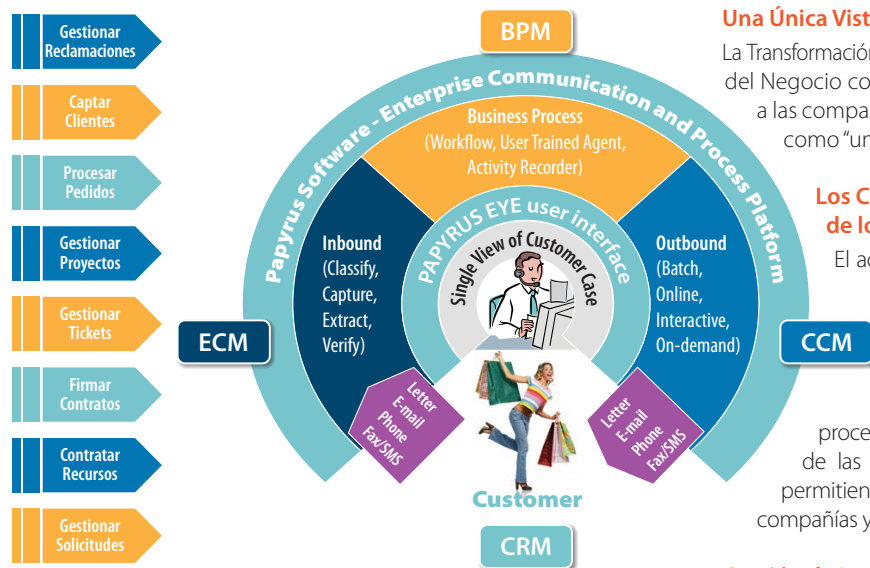
### Correspondencia - Canal Online

El canal online es una realidad en las organizaciones actuales. Le conectan más rápida y convenientemente con los clientes, colaboradores y terceras partes interesadas. Los servicios de diseño y documentos online pueden estar gestionados por los equipos de negocio y ser entregados mediante formularios web con o sin asistente, o por Apps móviles directamente conectadas a su back-office.



# NUEVOS MÉTODOS DE TRABAJO ADAPTIVE CASE MANAGEMENT (ACM)

La **Gestión Adaptativa de Casos** dirige al profesional al foco de un proceso o de expediente y le permite intervenir y aplicar su juicio y experiencia adaptándolo a situaciones concretas que el negocio exija, creando exactamente lo que necesita y cuando lo necesita. En ACM los usuarios de negocio pueden DISEÑAR mientras EJECUTAN, favoreciendo la toma de decisiones de cara a sus clientes.



## Una Única Vista para toda la Actividad del Cliente

La Transformación Digital, la Experiencia del Cliente (CX) y el Empoderamiento del Negocio con una vista 360° del cliente son elementos para colocar a las compañías en la interacción eficaz con clientes y colaboradores como "una única compañía con una sola voz".

## Los Contenidos del Negocio a Disposición de los Profesionales de las Empresas

El acceso rápido y ágil a todos los documentos y contenidos del negocio juega un papel clave para lograr la productividad y garantizar las ventas y los servicios de calidad a los clientes. Las organizaciones necesitan cerrar los silos y ofrecer servicios horizontales e inteligentes donde la unificación de los contenidos y procesos contextualice las tareas de los empleados y equipos de las empresas – desde cualquier lugar a cualquier lugar – permitiendo la conexión, la colaboración entre todas las áreas de las compañías y el aumento de las ventas.

## Gestión de Incidencias / Ticketing – Camino a la Excelencia con el Compromiso con el Cliente

La mayoría de las soluciones actuales de Atención a Clientes necesitan respuestas rápidas porque mantener el compromiso con el cliente exige que su experiencia sea positiva, ágil, atenta a sus peticiones o a los asuntos que reporten a través de su canal favorito. Papyrus Ticketing ofrece un sistema que ayuda a muchos departamentos a aumentar la productividad y a ofrecer servicios de calidad para mejorar la satisfacción del cliente.

## Se facilita la Integración con Aplicaciones y Dispositivos actuales

Más información sobre Adaptadores SOA que soportan una variada gama de protocolos:

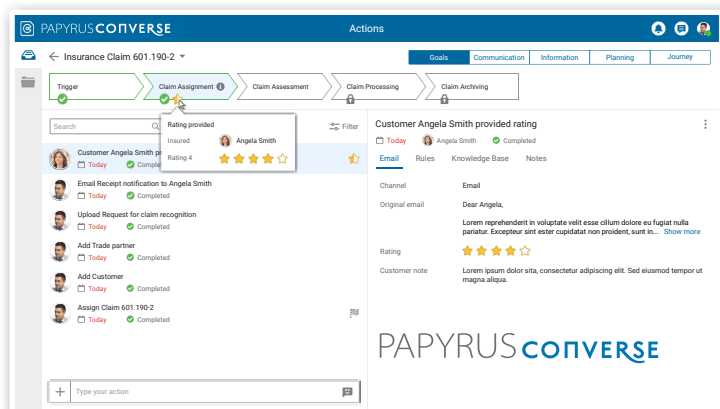
- Canales online/portales – Servicios Web, SOAP, HTTPS
- Email/Notificaciones – SMTP, POP3, MAPI, IMAP, SMS
- Mainframe – JES 2/3 & CICS, MQ
- Bases de datos – Oracle, DB2, MS-SQL, ODBC
- Integración con aplicaciones – SAP, Social, Mobile-REST
- Java, Net, MQ-Series, FILE, XML, FAX, VOIP, SNMP, LDAP, CMIS

## Propuesta de valor: sus ideas ejecutadas rápidamente

Las organizaciones se encuentran con atascos a la hora de evolucionar hacia soluciones digitales – los departamentos de IT no tienen recursos; los servicios profesionales asociados tienen costes altos y las implementaciones de proyectos son largas y no facilitan la modernización. Las organizaciones necesitan un nuevo enfoque que empodere a Negocio para que pueda diseñar sus procesos y reglas, con una clara propuesta de valor.

## Gestión de Campañas / Personalización de Mensajes

La plataforma colaborativa Papyrus para la gestión de campañas ha logrado numerosos reconocimientos como solución de excelencia, agilidad y valor añadido para la transformación digital. El Framework ACM, es una aplicación que permite a los Equipos de diseño de negocio la creación, modificación y administración de materiales de marketing con diferentes tipologías, gran número de lenguas, y ciclos de aprobación que garantizan la calidad y cumplimientos en un área de negocio que está muy regulada.



Normativa  
Asesoría  
Flexibilidad  
Transparencia



Validar Reclamación

Investigar Reclamación

Liquidar Reclamación

Pagar Reclamación

Cerrar Reclamación

# AGENDA

**9:30** Café de bienvenida

**10:00** Plataforma Papyrus – Visión estratégica para aplicaciones de negocio

**10:30** Experiencia de Cliente (CX) – Omni-Channel

- Lograr una experiencia positiva es el objetivo que persigue la excelencia en el soporte a clientes.
- Facilitar la Interacción tanto con clientes tradicionales como digitales y en una única plataforma.
  - Ofrecer siempre un paso más allá en las comunicaciones multi-canal (entrada/salida).
  - Permitir el envío de mensajes en tiempo real y su integración con las aplicaciones existentes.

**11:00** Diseño unificado de documentos – Canales digitales

- Estrategia para diseñar documentos tanto para impresión, envío digital, etc., "Una Compañía – Una Voz"
- Mejores prácticas para crear documentos altamente personalizados y consistentes en diversos canales
  - Diseño único para impresión, PDF y HTML reutilizando building blocks de contenidos en diversos formatos
  - Inclusión de vídeos, gráficos, tablas, mensajes personalizados y promociones
  - Los equipos de negocio crean, amplían y mantienen las plantillas y las reglas - Papyrus Business Designer
  - Integración de versiones, Gestión de Cambios y Releases
  - Migración desde MS Word y otros formatos – Corporativizar, integrar, generar Marca.

**11:30** Pausa – Café

**12:00** Canales de entrada – Automatización y Digitalización – Extracción inteligente de datos

- Gestión de todos los canales de entrada con una única definición y por eventos- Automatización del correo con clasificación, reconocimiento y extracción de datos - Validación y distribución a usuarios y departamentos.
- Aprendizaje supervisado y mejora continua de captura inteligente de datos.
  - Entrenado por el usuario, captura con entrada multi-canal
  - Integración con hardware, software y aplicaciones existentes
  - Monitorización y auditoría del sistema

**12:30** Adaptive Case Management (ACM) / Content Management

Gestión de procesos, estructurados o no, dinámicos, pilotados por reglas o contenidos ad-hoc (escaneos, emails, PDFs y procedentes de aplicaciones móviles).

- Entrada, RRHH, Gestión del tiempo, gestión de tareas, gestión de clientes y oportunidades
- Procesos adaptables y orientados a objetivos que soportan la gestión de excepciones
- Calidad y rapidez en la resolución de casos
- Trabajo colaborativo – Garantía de traspaso de conocimiento
- Oficina tradicional de escritorio, dispositivos móviles, nube

Los profesionales necesitan disponer de visión 360° de cada caso, toda la información de un vistazo. Un colaborador de Call Center necesita acceder a los documentos en tiempo real, requiere comunicaciones responsive y conexión con el back-office.

- Depots distribuidos, períodos de retención, GDPR
- Arrastrar-soltar - escanear directamente a archivo
- Indexación automática para búsquedas full-text
- Archivo de casos completos, anotaciones y comentarios
- Envío a móviles y soporte en la nube

# AGENDA

## 13:00 **Compartiendo Experiencia.** **Ponente invitado, Joan Barrionuevo (Director IT- Continual Improvement de Banc Sabadell)**

Estrategia de consolidación de Output Management – Mejores Prácticas utilizando Papyrus en Banco Sabadell

## 13:30 **Pausa – Cóctel**

## 14:30 **Oficina de Futuro - La nueva forma de trabajo móvil**

La Plataforma Papyrus ofrece una aplicación nativa para Google Android y otra para Apple iPhone, iPad e iPad Touch que permite introducir sus aplicaciones del servidor corporativo en una plataforma móvil Papyrus.

- Mueva su Empresa a soluciones construidas en la plataforma Papyrus Mobile
- De Mainframe a Soluciones Móviles en la Nube – de modo fluido, Integración y Eficiencia
- Apps móviles, definidas para ajustarse a sus necesidades y con la misma vista en Navegador y Desktop

## 15:15 **Escenarios Disruptivos y de colaboración: Blockchain.** **Ponente invitado, José María Boixeda (Naturgy y miembro de la Junta Directiva de ALASTRIA)**

- Iniciativas para la economía digital
- Papyrus en respuesta a las nuevas necesidades de la sociedad

## 16:00 **Pregunte a los expertos**



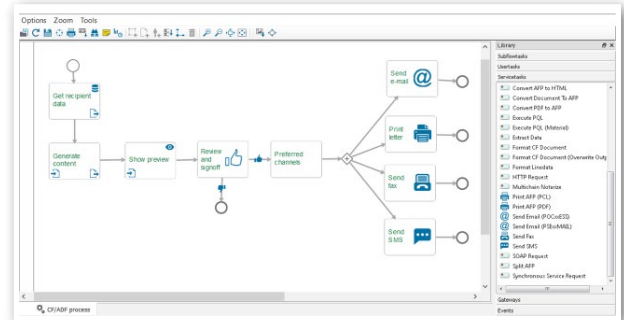


# EXPERIENCIA – CASOS REALES

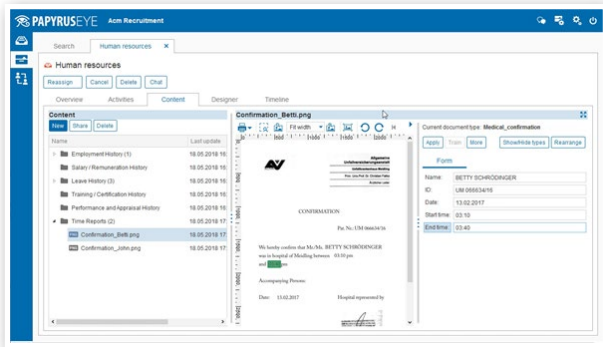
Datos de Correo Entrante – Captura Digital y Manuscrita



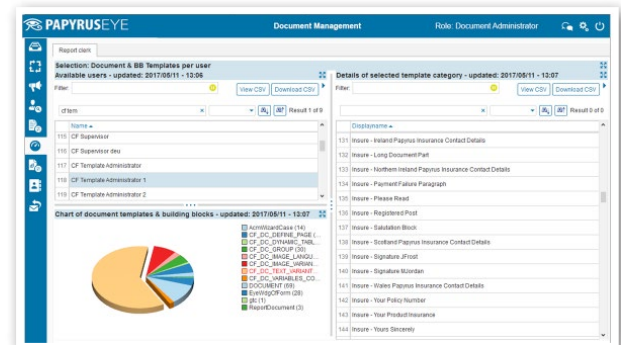
Gestión de Salidas – Definición de Procesos



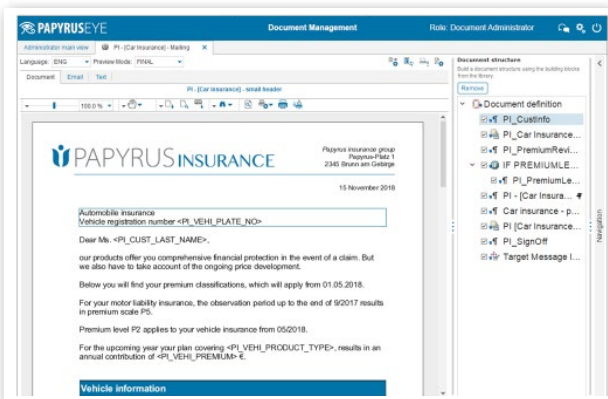
El Usuario Entrena a la Máquina



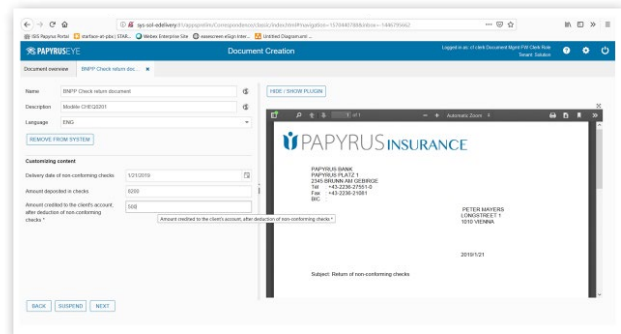
Monitorización e Informes



Business Designer – Diseño de Documentos

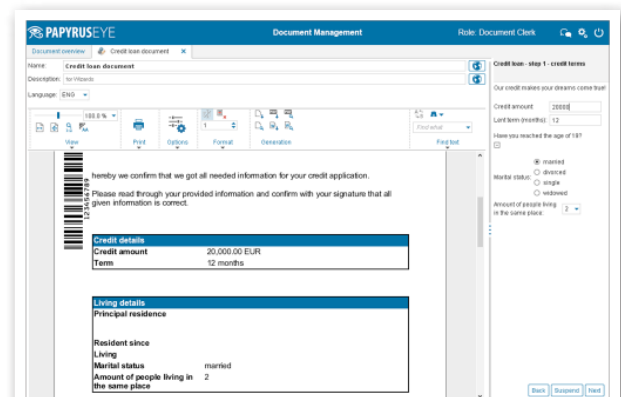
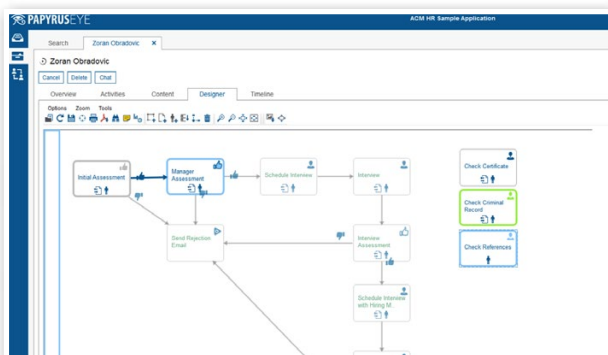


Web Business – Correspondencia



Documentos Interactivos con Asistente

Eventos Imprevistos Ad Hoc



# INFORMACIÓN GENERAL

## 19 Septiembre, Madrid

### Hotel & Spa Urso

C/ Mejía Lequerica, 8  
28004 Madrid  
España  
T: +34 914 444 458  
[www.hotelurso.com](http://www.hotelurso.com)

## Para más información contacte con:

### ISIS THOT

C/ Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid  
España  
T: +34 913 077 418  
E-mail: [events.spain@isis-papyrus.com](mailto:events.spain@isis-papyrus.com)

## Registro Online

La inscripción es gratuita. Regístrese en:  
[www.isis-papyrus.com/register-scs](http://www.isis-papyrus.com/register-scs)

## Idioma

Las sesiones serán en español.





# ISIS Papyrus Worldwide

## España

**ISIS Thot SL.**  
Sainz de la Calleja, 14  
28023 Madrid  
T: +34-91-307-78-41

## 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

## US Headquarters

**ISIS Papyrus America, Inc.**  
301 Bank St  
Southlake, Texas 76092  
T: +1-817-416-2345

## Asia-Pacific Headquarters

**ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd**  
9 Temasek Blvd. #29-01  
Suntec City Tower 2  
Singapore 038989  
T: +65-6339-8719

## Italy

**ISIS Papyrus Italy Srl**  
via Monte Navale 11  
10015 Ivrea (TO)  
T: +39-0125-6455-00

## France

**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

## The Netherlands

**ISIS Papyrus Netherlands B.V.**  
WTC World Trade Center  
Zuidplein 36  
1077 XV Amsterdam  
T: +31-20-799-7716

## Germany

**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



# 2019

MADRID, ESPAÑA - 19 SEPTIEMBRE

# Strategy & User Conference

PAPYRUS SOFTWARE