

Les thèmes de la Conférence Utilisateurs 2017

Dernières innovations - Expériences pratiques - Création de valeur durable

Services numériques en temps réel

La stratégie de la transformation numérique est d'obtenir performances et résultats – pour le client et pour l'entreprise. L'utilisateur final doit pouvoir être connecté sans faille avec le back-office et les applications métier existantes à travers un mobile, les réseaux sociaux ou le Web. Les processus en temps réel et les documents signés électroniquement et circulant à travers les différents services sont indispensables pour attirer, satisfaire et fidéliser les clients.

Transformation stratégique de vos documents et processus vers le numérique

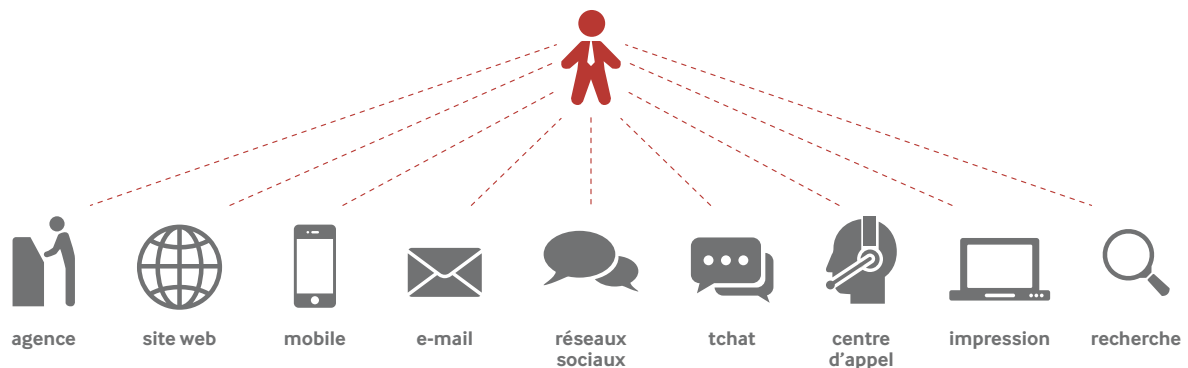
La plateforme Papyrus a beaucoup évolué : si au début elle a été le fer de lance dans la conception, le formatage et la génération de documents transactionnels, à présent, elle se focalise sur la communication omnicanal, à double sens, et permet aux utilisateurs métier et aux ingénieurs de la connaissance d'optimiser et harmoniser les documents, les processus, la collaboration et la communication dans les structures orientées client.

Maturité dans la gestion de contenu et des processus - où en êtes-vous ?

Même à un niveau basique, la capture intelligente de données – documents, emails avec PDF, fax, Web, SMS et contenu mobile – est une technologie remarquable. Considérons maintenant la capture multicanal de Papyrus avec l'automatisation du courrier entrant, l'auto apprentissage du système qui extrait, interprète et valide les données du document plus rapidement que n'importe quel être humain puis le dirige vers l'archivage et dans la boîte de réception du destinataire concerné.

Une communication omnicanal à travers tous les canaux entrants et sortants

Une plateforme où toutes les communications papier et numériques se côtoient en parfaite harmonie permet d'avoir une vue unique sur l'activité client dans les différents départements. Chaque message et document entrant ou sortant est classifié, suivi et archivé de façon intelligente selon le cas concerné. Les métiers ont alors toutes les informations nécessaires sous la main pour assurer un service client optimal.



Construire des applications métier avec ACM

Une plateforme numérique est nécessaire pour réaliser votre stratégie numérique. Nous invitons les architectes métier et d'entreprise à nous rejoindre pour découvrir une nouvelle façon de définir l'architecture métier basée sur le langage métier (ontologie) et la solution prête à l'emploi : Papyrus Business Reference Framework.

Adaptive Case Management (ACM): une solution unifiée pour les communications papier et numérique

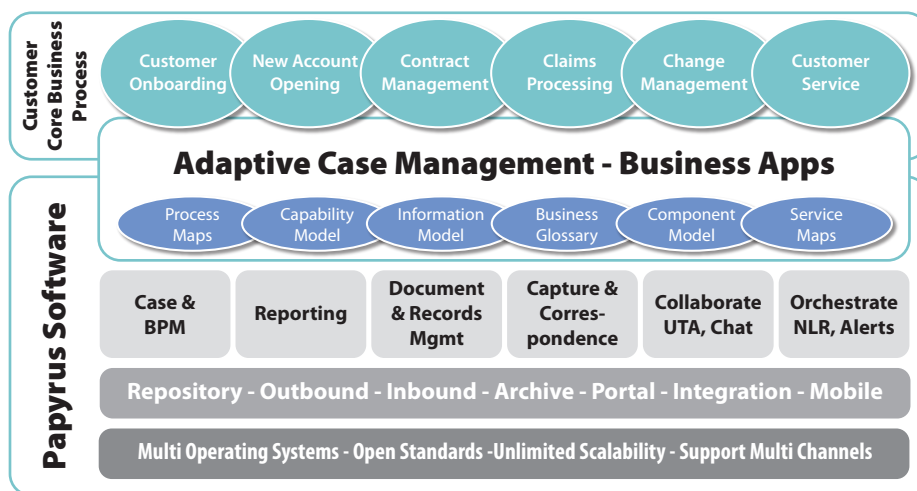
Obtenez un avantage substantiel avec des solutions métier qui peuvent être développées plus rapidement et à moindre coût par configuration et adaptation, sans passer par le codage traditionnel. Le framework ACM peut s'interfacer facilement avec d'autres solutions frameworks Papyrus prêtes à l'emploi et ainsi combiner leurs fonctionnalités pour créer des solutions métier avancées.

Applications mobile

Beaucoup d'experts soulignent l'importance d'une approche mobile avec l'émergence de l'usage des smartphones et des tablettes. Nous vous démontrerons comment implémenter une stratégie «Mobile First» destinée aux utilisateurs métier et qui leur permet une connexion directe avec le mainframe et le back-office.

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.



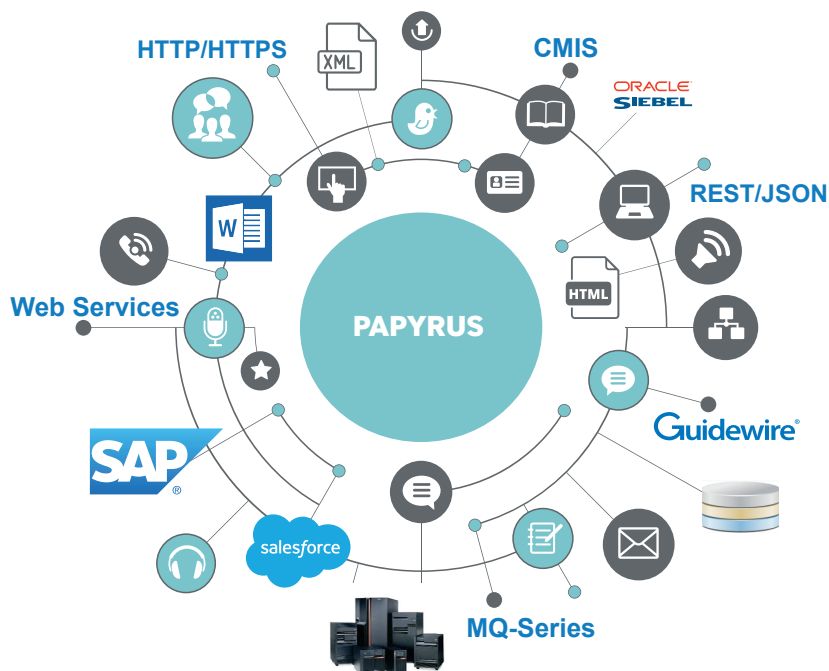
Grâce à ses fonctionnalités majeures dans le domaine du CCM, de l'ACM et de la capture intelligente, Papyrus est un logiciel de nouvelle génération – une plateforme d'application métier flexible, nativement conçue et intégrée pour assister efficacement les utilisateurs métier dans toute l'entreprise, 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 de l'IT.

Intégration, interopérabilité et connectivité simplifiées

Les solutions de Case Management sont de plus en plus utilisées pour renforcer la productivité des employés, favoriser les prises de décisions, améliorer la conformité, faciliter la collaboration entre les différents acteurs, mieux coordonner les flux d'information et fournir un meilleur suivi de l'état des cas.

Un «cas» est un projet ou un service qui est «ouvert» et traité afin de résoudre une demande, un problème, une réclamation ou tout autre type d'activité avant d'être à nouveau «clôturé».

Les tâches typiques pour un ingénieur de la connaissance sont la planification stratégique et toutes les activités déclenchées par un événement qui demandent une communication rigoureuse, comme par exemple la conquête de nouveaux clients, la gestion de contrats, le traitement de réclamations, la gestion du cycle d'achat ou de vente, ainsi que le travail juridique, le travail d'investigation, les enquêtes sur les fraudes.



Qui peut participer ?

- Les DSI et les leaders 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 des communications sortantes
- Les responsables du contenu et des processus