ISIS PAPYRUS™

2015 Stratégie & Conférence Utilisateurs

Solutions métier

Gestion des processus

Correspondance

Impression & envoi électronique

Capture intelligente

Mobile/Social/ Cloud

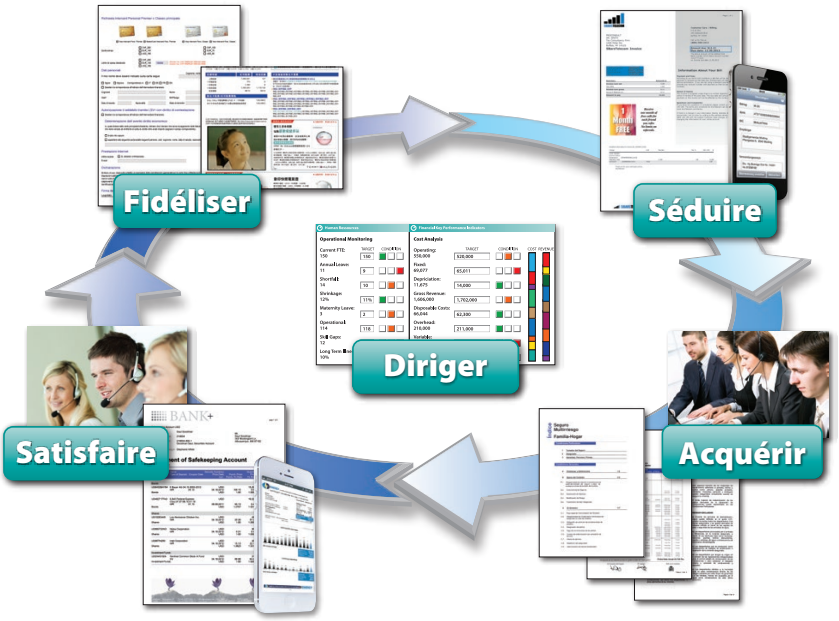
Paris, France • 2 juin 2015

Les Sujets de la Conférence Utilisateurs ISIS Papyrus 2015

Le "Social Mobile Cloud" représente un nouveau challenge pour les entreprises. Le format papier perd de sa pertinence face au succès du numérique. La relation client évolue et devient plus complexe; une simple exploitation des données brutes du CRM ne suffit plus. Enfin, les applications en silo existantes deviennent insuffisantes pour assurer les nouvelles formes de la communication client.

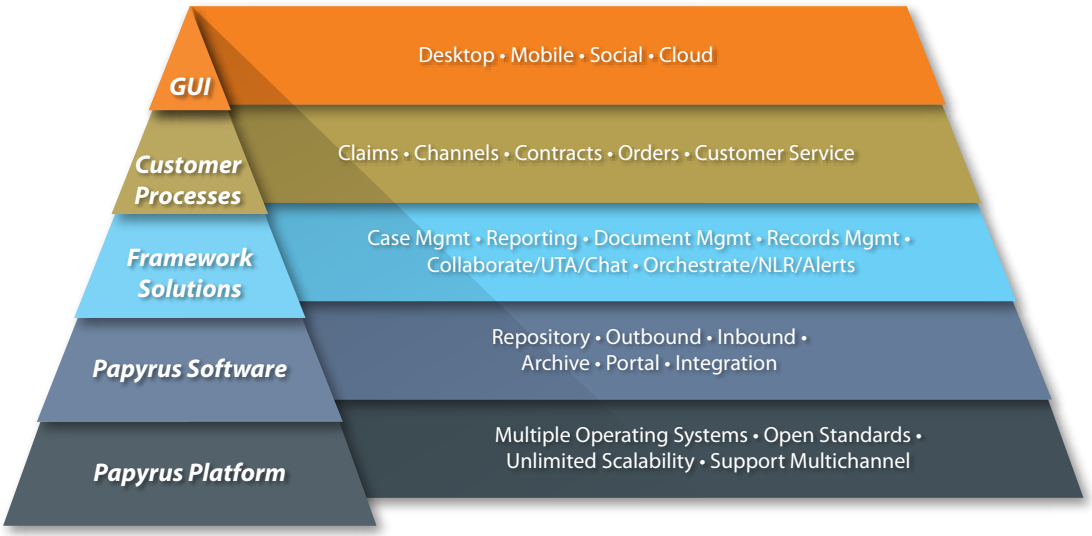
L'évolution numérique

Les processus et la communication client touchent à tous les domaines métier de l'entreprise. Ce qui signifie qu'une gestion multicanal entrante et sortante est nécessaire pour une communication à double sens combinée à du Case Management (gestion de cas) et des processus.
Une gestion moderne des processus doit favoriser les activités innovantes, collaboratives, orientées objectifs et centrées sur la connaissance des métiers. Une consolidation du Case Management, de la gestion des processus et des documents s'impose. Le contenu des documents est un élément central dans l'interaction avec un client. Le format papier est toujours exploité via l'impression et la numérisation. La reconnaissance automatique des documents et des champs de données, quel que soit le canal d'entrée, réduit le temps de travail et les erreurs de traitement.



Papyrus Customer Engagement Cycle

Cet ensemble de fonctions intégrées représente ce qu'on appelle l'ACM : Adaptive Case Management (la Gestion Adaptative de Cas). C'est la bonne gestion des cas «clients» comme, par exemple, la gestion d'une enquête, la réponse à une réclamation ou le traitement d'une exception qui va améliorer la satisfaction client tout en permettant à l'entreprise de réduire ses coûts. L'ACM prévient la perte de temps et de productivité grâce à une intégration parfaite de la communication, des règles et des documents avec les applications métier.



Applications métier construites sur la plateforme Papyrus de gestion de la communication et des processus

Faites de vos documents une expérience unique à l'ère du numérique

La conception intelligente de document pour l'envoi multicanal

Depuis que les documents sont devenus une partie intégrante de l'ère numérique, chaque innovation ou changement Internet qui affectent l'IT les affectent aussi.

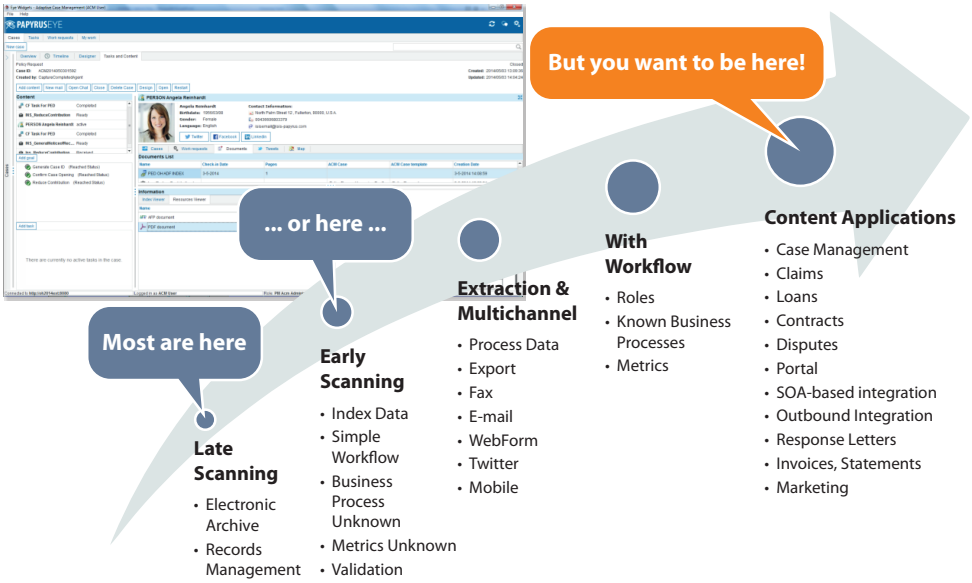
Avec l'évolution continue des documents métier, l'entreprise ne peut plus se contenter d'une simple conversion des documents au format PDF.

Papyrus vous permet d'améliorer vos documents grâce à une conception de modèles intelligents qui conviennent parfaitement à l'ère du numérique car adaptés pour l'impression et l'envoi électronique multicanal.
Ces documents peuvent inclure des messages personnalisés, de la couleur, des graphiques, des liens hypertexte, des vidéos parfaitement intégrés avec le contenu. L'interactivité des documents électroniques autorise une réponse en temps réel en cliquant simplement sur un lien et en envoyant un message. Les documents électroniques peuvent également être conçus en mode responsive design pour mieux s'adapter à la lecture sur mobile ou tablette. Parmi les autres fonctionnalités de la solution on peut citer la génération de tous types de rapports : les analyses de fidélisation, les résultats de campagne, les taux d'ouverture d'email et de clics.

Pour garantir un marketing cross-canal efficace, il est important de savoir exploiter les données directement à partir de n'importe quelle source :

- Document électronique ou papier
- Communication mobile, messagerie/chat, email, réseaux sociaux
- Hyperliens inclus pour la gestion des retours d'emails
- Signature électronique des documents

Maturité de la gestion du contenu et des processus - Où en êtes-vous ?



Même à un niveau basique, la capture intelligente de données à partir de documents, emails avec pièces jointes, fax, Web, SMS & contenu mobile, est une technologie remarquable permettant : la lecture du contenu d'un message ou d'un document, l'extraction et l'interprétation des données, la validation plus rapide qu'un être humain, l'élimination des goulots d'étranglements du workflow manuel et de la gestion physique des documents, le transfert instantané des informations aux archives et dans la boite de réception de l'employé concerné. Grâce à sa capture multicanal et sa gestion multilingue et multi-formats, Papyrus assure un taux d'extraction de 85%. C'est donc une solution complète qui connecte les gens, les processus et les applications avec les informations nécessaires pour être au service d'un client.

Thank you very much for this very interesting and useful day! Great Event.

- Benoit Huver, Head of Operations & Customers, Orange, France

Agenda

8.30 Café de bienvenue

9.00 Discours de bienvenue : La collaboration numérique

HEAR

Les 4 aspects de l'interaction client : les interactions métier, le contenu, les règles et la conformité, ainsi que les transactions de données doivent converger. Le mobile et les navigateurs doivent se connecter à une infrastructure de collaboration numérique homogène qui ne restreint pas le personnel de l'entreprise, mais, au contraire, lui donne plus de flexibilité, sans enfreindre les règles de conformité. Max J. Pucher vous exposera les incroyables opportunités et les challenges pour le management et les directions techniques et métier.

10.00 Pause café & Networking

10.30 Faites de votre communication client une expérience unique à l'ère du numérique

HEAR

SEE

La communication clients s'étend à travers tous les domaines d'activité de votre entreprise. Cela implique une gestion multicanal des communication entrantes et sortantes, ainsi que l'intégration avec les données des multiples applications de l'entreprise. La gestion de contenu est devenue un élément essentiel dans le contexte de l'engagement client et les processus adaptatifs orientés objectifs contribuent à améliorer l'expérience client. Les capacités de la plateforme Papyrus sont uniques à bien des égards. Le Forrester Research a d'ailleurs qualifié ISIS Papyrus de leader avec une vision unique et une «plateforme adaptative avec des résultats concrets».
Pendant cette session, nous apprendrons comment :

- L'IT et les métiers peuvent rapidement créer de nouvelles applications de processus métier en utilisant des solutions prêtes à l'emploi
- Une vue du client à 360° peut améliorer l'expérience client et augmenter la fidélisation
- L'utilisation des capacités cross-canal de la plateforme peut entrainer une expérience client parfaite et réussie.
- Réaliser l'intégration avec les systèmes back-end existants
- La plateforme peut vous aider à intégrer le mobile, les réseaux sociaux et le cloud

11.15 Exploiter la conception intelligente de documents pour les envois cross canal

HEAR

SEE

Apprenez plus sur les capacités étendues de la nouvelle solution Correspondence Framework pour les administrateurs métier et les utilisateurs finaux, tout en allégeant le travail de l'IT pour supporter les documents. Les équipes métier sont à présent capables de créer et gérer du contenu, des modèles et des ressources pour la production de documents en batch, en ligne, interactifs ou sur demande. Une conception intelligente des modèles et des composants réutilisables permet un envoi multicanal interactif avec un retour de résultats sur la réception et la lecture.

- Conception et envoi multicanal, mobile inclus
- Gestion centralisée des ressources avec gestion des versions et des changements
- Options de réponses avec URL, email, SMS ou pour une communication bidirectionnelle
- Documents interactifs avec des parties éditables et des assistants pour guider l'utilisateur final
- Documents électroniques : signature électronique sécurisée pour les clients et les employés
- Audit et reporting

12.00 L'avancée de la communication cross canal avec l'impression toujours en option

HEAR

SEE

Cette présentation démontrera comment le travail collaboratif des métiers et de l'IT permet de produire des documents de haute qualité et flexibles pour chaque canal d'envoi en utilisant les capacités de formatage dynamique, une gestion puissante des communications sortantes.

- Collecter les documents batch/online/interactifs (AFP/PDF/TIFF/HTML/XML) dans un pool central
- Permettre de créer un document final unique pour chaque type de canal, grâce à des options puissantes de postproduction et reformatage
- Choisir entre HTML5/PDF/SMS/e-mail/Mobile et le papier et voir toutes les solutions disponibles
- Communiquer à double sens grâce à l'option de réponse lors des envois en mode numérique
- Profiter d'un outil de reporting puissant : taux de clics et d'ouvertures d'emails, retour d'emails, rapports d'impression …

Comme d'habitude la conférence fut de qualité et toujours agréable. Et vos solutions sont toujours aussi innovantes !

- Yann Quillevere - Chef de projet - Tessi Editique

13.00 Déjeuner

14.00 Transformer votre architecture mainframe pour l'envoi électronique, le mobile, les réseaux sociaux et le Cloud

HEAR SEE

Les solutions métiers sont créées selon une stratégie de mobilité de l'entreprise. La plateforme Papyrus est là pour apporter un nouveau mode de communication avec le mobile, pour que les entreprises puissent échanger en interne et avec leurs clients d'une nouvelle façon, plus simple, mais toujours sécurisée pour créer de nouveaux profits.

- Applications mobile en tant que service back end
- Solutions prêtes à l'emploi pour le service client, pour les commerciaux
- Marketing sur mobile
- Applications mobile pour la direction et le management
- Intégration avec les réseaux sociaux
- Déploiement dans le Cloud

14.45 Les solutions métier ACM (Adaptive Case Management) ont pour but d'optimiser l'expérience client et de réaliser des bénéfices non négligeables

HEAR SEE

A l'ère du numérique, les activités collaboratives, non routinières et centrées sur le savoir de l'employé vont devenir un point essentiel dans la façon de travailler. Les exceptions seront la norme. Découvrez une gamme de solutions complètes s'appuyant sur des processus rigides en passant par des processus dynamiques et même des processus non structurés, gérés par des règles et l'arrivée de contenu ad-hoc comme des document scannés, des emails, les réseaux sociaux.

- Travail collaboratif et gestion des tâches en fonction du profil de l'utilisateur
- Processus adaptatifs et orientés objectifs avec la prise en charge des exceptions
- Amélioration de la qualité et de la rapidité pour les services clients et les centres d'appels
- Solution prête à l'emploi pour la gestion de leads : de suspect à prospect, puis à opportunités
- Solution prête à l'emploi de gestion et de génération de contrats

15.45 Pause café et Networking

16.15 Capture cross-canal intelligente pour les courriers entrants

HEAR SEE

Tous vos canaux de communication entrante peuvent être gérés par une définition unique et par les événements - routage des courriers à travers les différentes étapes de classification, reconnaissance, extraction et validation des données et, enfin, distribution auprès des différents départements concernés. Nos capacités de workflow intégré et l'apprentissage automatique de notre outil de capture intelligente de données permettent une amélioration constante du système pour l'obtention de meilleurs résultats, une réduction de coûts et de temps.

- Chaque courrier reçu est un événement entrant pris en compte
- Un processus de capture intelligente commence par extraire les données pertinentes d'un document structuré ou non structuré.
- Un nouveau cas/dossier est automatiquement ouvert ou le contenu est routé vers un cas existant.
- Le cas complet, son contenu et ses processus sont archivés

17.00 Session de brainstorming

TALK

Discuter avec le management et les architectes solutions d'ISIS Papyrus.

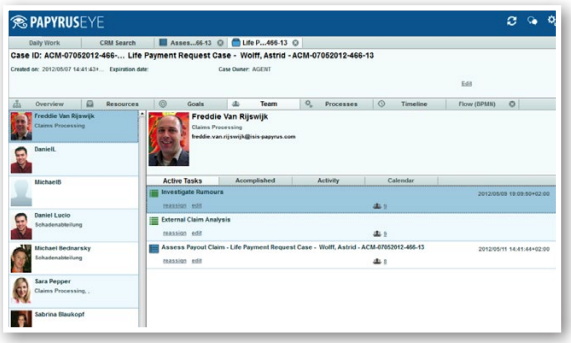
- Décliner les objectifs de votre entreprise en une stratégie technologique qui consolide ECM, CRM et BPM.
- Optimiser vos investissements en mettant en œuvre une plateforme de communication agile pour le futur.
- Discuter des besoins et recommandations en interfaces graphiques pour les utilisateurs métier (IHM).
- Intégrer la communication entrante et sortante en tant que besoin métier.

L'expérience du monde réel

Chaque session inclut une démonstration EN DIRECT pour illustrer les fonctionnalités de la plateforme Papyrus dans des applications du monde réel.

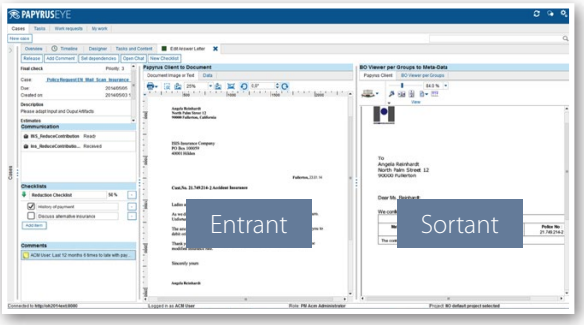
TOUCH

Equipe en charge du cas : Travail collaboratif



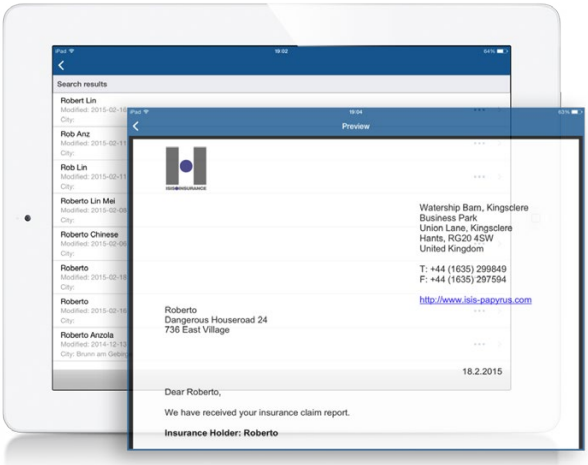
TOUCH

Fermer la boucle des communications



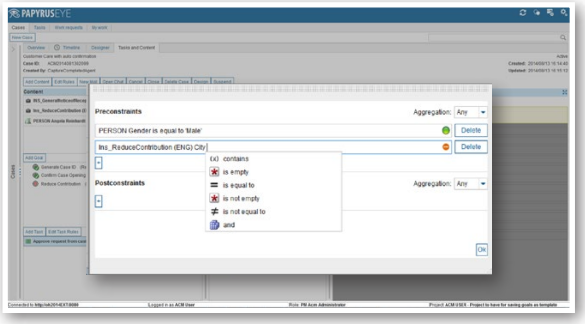
TOUCH

Service clients: recherche de cas, contrats, documents dans WebArchive



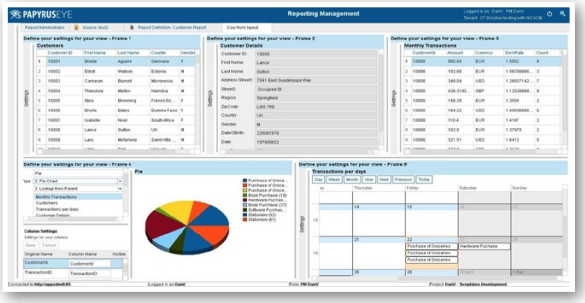
TOUCH

Règles en langage naturel



TOUCH

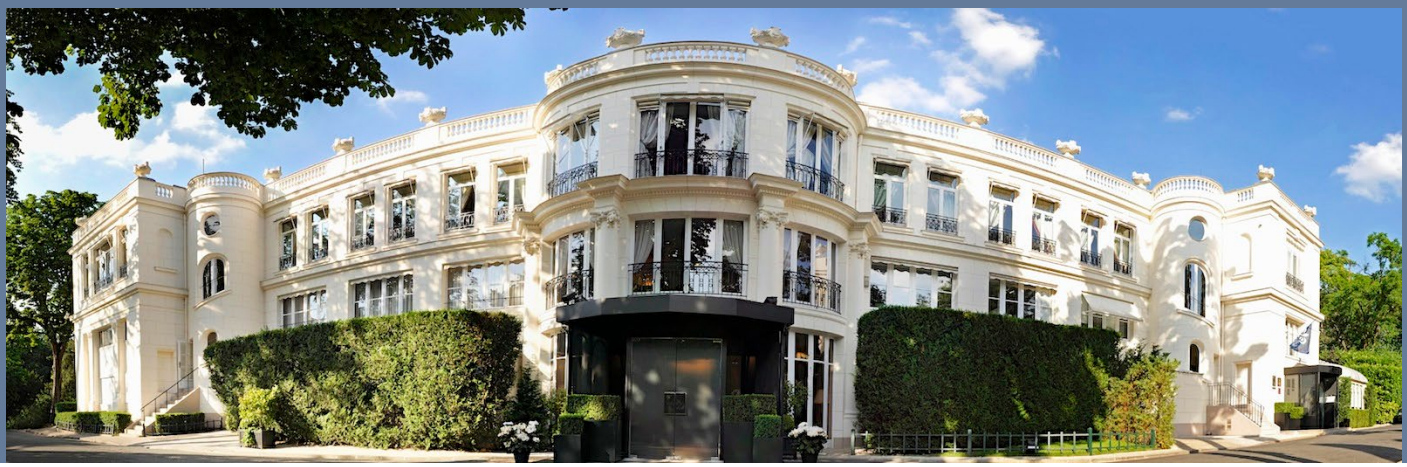
Reporting : Tableau de bord Business Intelligence



TOUCH

Les applications métier mobile Papyrus

Un grand merci pour cette Conférence Annuelle ISIS. Aussi bien dans son organisation qu'intéressante dans son contenu. - Patrick Massot - Directeur Technique - Alterna



Stratégie & Conférence Utilisateurs ISIS Papyrus 2015

Rejoignez-nous à cette journée conférence pour être informé des dernières solutions ISIS Papyrus, rencontrer les consultants ISIS Papyrus, vous mettre en relation avec d'autres clients et partager de nouvelles idées et expériences.

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 cœur 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 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.

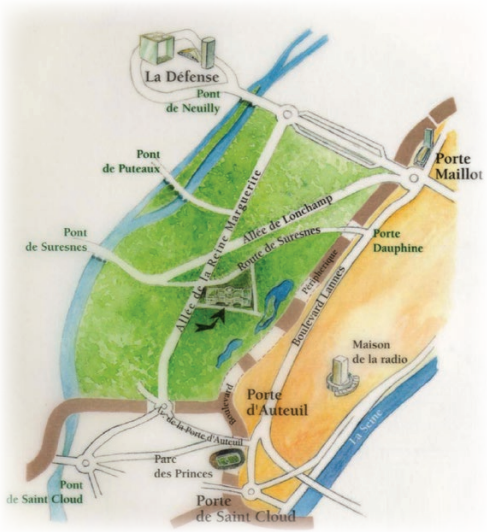
Inscription

En ligne : www.isis-papyrus.com/registration

Pour toute question complémentaire, veuillez contacter ISIS Papyrus France, Mme Kelly Creuset :
Par tel : 01 47 20 08 99
Par mail : events.france@isis-papyrus.com

Langue

Les sessions auront lieu en majorité en français, certaines d'entre elles seront en anglais.



ISIS Papyrus dans le monde

France

ISIS Papyrus France SARL
21, Rue Vernet
75008 Paris

T: +33-1-47 20 08 99

Siège International, Autriche

ISIS Papyrus Europe AG
Alter Wienerweg 12
A-2344 Maria Enzersdorf

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: 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

Stratégie & Conférence Utilisateurs 2015

Paris, France | 2 juin 2015

www.isis-papyrus.com

ISIS PAPYRUS™