

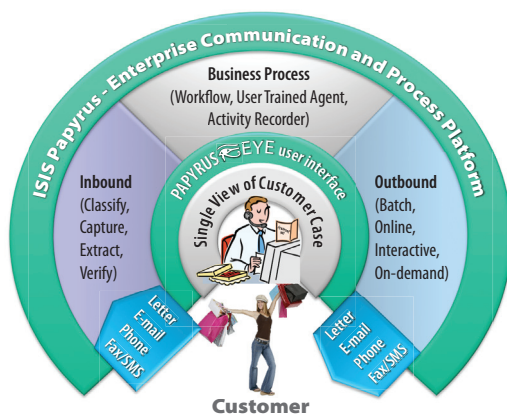
Un'efficiente Business Case Management migliora l'assistenza ai clienti

I Papyrus Business Application Framework

forniscono una solida base per la gestione efficiente dei processi di business ed un setup "pronto all'uso" per avviare rapidamente la gestione automatizzata dei casi aziendali.

Il Business Case portato a compimento in modo efficiente

viene abilitato attraverso l'elaborazione collaborativa di Papyrus che offre una soluzione integrata end-to-end combinando i dati, i processi di business e le regole, il content management e le comunicazioni con i clienti in una singola piattaforma. L'elaborazione basata su stati ed eventi e le regole di business accelerano il completamento del business case.



Una visione olistica di tutti i task

e dei processi di business che includono scadenze, documenti, contratti e tutte le relative comunicazioni garantisce un accesso in tempo reale 24/7 a tutte le informazioni. Le scadenze e gli obiettivi strategici possono essere incorporati nel flusso di lavoro al fine di garantire che i requisiti sul livello di servizio siano soddisfatti per tempi e budget. Papyrus automatizza i tuoi processi di business e verifica le operazioni per migliorare l'efficienza e l'efficacia del flusso procedurale.

Un esempio: la gestione dei reclami

Una gestione efficiente dei business case è un fattore competitivo fondamentale nell'elaborazione dei reclami. Gli esperti ritengono che vi siano ampi spazi per un miglioramento nel controllo dei processi interni. Inoltre, le ricerche mostrano che il 75% di tutti i reclami viene gestito manualmente utilizzando archivi cartacei. L'elaborazione di un generico reclamo diviene

spesso un processo complesso che richiede la gestione di diversi tipi di informazioni quali file audio e video, moduli elettronici, documenti ed e-mail.

Automazione dei processi

Papyrus Business Application Framework è in grado di automatizzare i processi aziendali interni. Le organizzazioni possono analizzare i dati ed utilizzare i processi in modo collaborativo tra i reparti, i livelli funzionali e le sedi. Una visione trasparente dei business case, mentre ottimizza l'utilizzo delle risorse, migliora internamente i servizi sia per i propri dipendenti e reparti, sia esternamente verso i clienti ed i partner commerciali.

Collaborazione

Gestione collaborativa dei business case (Papyrus Case Management) aumenta la trasparenza e l'efficienza rendendo disponibili tutte le informazioni rilevanti per l'amministrazione interna, l'assistenza ai clienti e il personale esterno. Le due principali chiavi di successo risiedono nell'ottimizzazione dei processi basati su regole e l'integrazione della corrispondenza commerciale in entrata e in uscita, collegando elettronicamente i partner commerciali mentre si sta creando un efficiente processo olistico.

Migliorare la qualità del servizio a costi più bassi

Una gestione produttiva dei casi risulta in un miglioramento della qualità del servizio e in tempi di elaborazione meno lenti per clienti e partner. Nel lungo periodo la transizione dall'impiego di comunicazioni basate su supporti cartacei a comunicazioni elettroniche riduce notevolmente i costi dei materiali e della stampa.

PROTEZIONE DEGLI INVESTIMENTI

Ciascun Papyrus Business Application Framework si avvale della piattaforma integrata Papyrus per la comunicazione ed i processi che impiega i componenti software standard Papyrus. Non solo questo riduce i costi legati al software ma offre anche il vantaggio di una perfetta integrazione con altre applicazioni aziendali quali il CRM, il call center, la gestione campagne o la gestione dei contratti. Tutti questi utilizzano la gestione dell'output integrata e multi-canale, la corrispondenza e le funzionalità capture per la comunicazione ai clienti in entrata e in uscita.

Ecco come funziona – il Case Management con Papyrus

- La scansione distribuita e la classificazione della posta in entrata come i reclami.
- La conservazione dei documenti rilevanti in entrata e in uscita inclusi i moduli Web, le e-mail, le immagini, i documenti legali ed i report in un file virtuale per la gestione integrata del caso.
- Una visione olistica della gestione dei casi (con attività, calendario, liste dei to-do, liste di controllo)
- Un’ottimizzazione dei processi di business che si basa su regole (ad esempio: l’elaborazione dei reclami)
- Una corrispondenza integrata incluse lettere, cancellazioni e richieste via browser o un’applicazione fat client per gli operativi, i commerciali, i business partner ed i clienti
- Un’efficace gestione degli output e archiviazione centralizzata
- L’autorizzazione degli utenti e autenticazione integrate, l’auditing, il change management, la firma digitale, il versioning, il controllo delle varianti

Standard elevati di sicurezza sono garantiti

Questa soluzione altamente scalabile è conforme a tutti gli standard di sicurezza per l’autorizzazione degli utenti incluso il sign-off, l’audit ed la reportistica per l’analisi dei clienti. Ciò consente il monitoraggio di chi ha avuto accesso ad ogni file, chi ha preso una decisione, quando e perché.

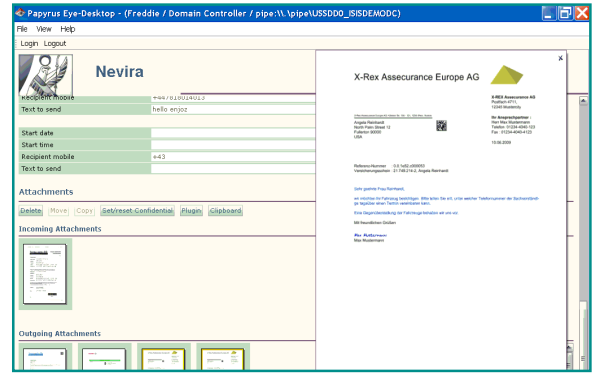
Gli aspetti legali e gli adempimenti societari sono integrati nel flusso procedurale della gestione dei business case. I processi sono definiti in modo da inviare degli avvisi automatici quando un’azione immediata si rivela necessaria per gestire i casi critici. Un instradamento ben controllato per l’assegnazione dinamica dei task agisce mettendo a disposizione le risorse in base alle rispettive capacità e alle priorità.

Un’occhiata ai punti fondamentali

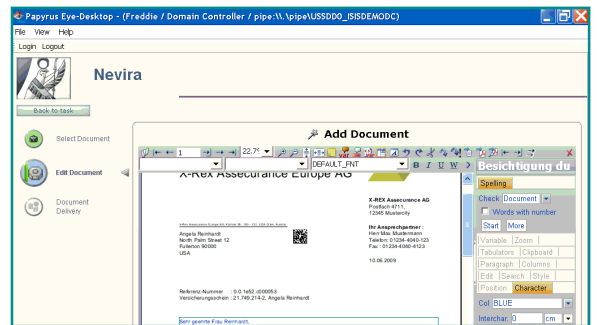
- Elaborazione basata su stati ed eventi
- Visione globale di tutte le procedure
- Controllo dell’efficacia del flusso procedurale
- Sign-off integrato, auditing, reportistica e conformità legale
- GUI multilingue facilmente definibile con distribuzione automatizzata per Web e Desktop
- Perfetta integrazione con le applicazioni aziendali
- Elaborazione di testi integrata/corrispondenza
- Informazioni consolidate riguardanti il caso prontamente disponibili
- Collaborazione tra i reparti, i partner, gli agenti ed i clienti
- Gestione degli output dalla stampa all’archiviazione

Papyrus Software Standard - La base per tutte le applicazioni Framework

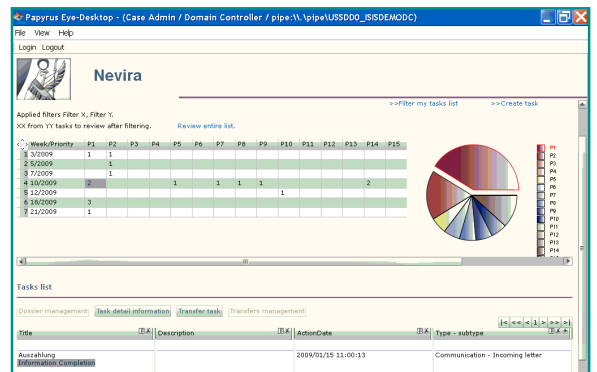
- Papyrus Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus DocEXEC Formatter
- Papyrus Desktop e Client
- Papyrus WebPortal
- Papyrus Adapter e Typemanager
- Papyrus Print Server e PrintPool
- Papyrus WebArchive



Papyrus EYE Business Case Management – View of inbound and outbound communication including checkbox list



Papyrus EYE Business Case Management – Correspondence



Papyrus EYE Business Case Management – Administrator Overview

Papyrus Business Application Framework per la gestione di processi chiave

- Apertura di conti
- Elaborazione degli indennizzi
- Gestione dei reclami
- Gestione dei contratti
- Gestione delle risposte ai clienti
- Gestione delle campagne marketing
- Corrispondenza commerciale
- Automated Document Factory

Centro Direzionale, Austria
 ISIS Marketing Service GmbH
 Alter Wienerweg 12
 A-2344 Maria Enzersdorf
 T: +43-2236-27551
 F: +43-2236-21081

US Headquarters
 ISIS Papyrus America, Inc.
 301 Bank St.
 Southlake, TX 76092
 T: 817-416-2345
 F: 817-416-1223

Asia-Pacific Headquarters
 ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
 9 Temasek Blvd., #15-03 Suntec City Tower 2
 Singapore 038989
 T: +65-6339-8719
 F: +65-6336-6933

info@isis-papyrus.com
www.isis-papyrus.com