

# Plateforme Papyrus

## Campagnes & messages ciblés

Solution prête à l'emploi - sur site ou dans le cloud



**De votre idée à vos prospects – Un seul processus !**

### Solution Papyrus pour campagne omni canal :

Gérée par les métiers avec un minimum d'intervention de l'IT

- Planification de la campagne
- Conception et édition du contenu pour de multiples canaux
- Evaluation de l'efficacité de sa communication via des tests et l'historique
- Envoi omni canal – SMS, Email, Facebook, Tchat, MobileApp, Site Web & Courrier
- Toutes les étapes d'une campagne dans un seul workflow
- Analyse et rapports sur vos campagnes et l'efficacité des canaux d'envoi

# Faites passer votre message aux bons interlocuteurs

## Gestion des contacts : Intégration simplifiée, Interopérabilité & Connectivité

Échange de contacts et de données avec vos applications et systèmes externes. Segmentation des destinataires grâce aux fonctionnalités de recherche en langage métier. Papyrus s'intègre de façon native et souple à votre base de données CRM et à toute solution tierce grâce à des adaptateurs SOA et des connecteurs de base de données. L'intégration est simplifiée et flexible sans codage, indépendamment de la plateforme et permet de gérer les alertes/notifications, les préférences, le traitement des paiements ou la programmation des envois..

- Portail - Services Web, SOAP, HTTP, Social, Mobile-REST
- Email / messagerie - SMTP, POP3, SMS
- Mainframe - Séries JES 2/3, CICS et MQ Series
- Bases de données - Oracle, SAP, DB2, MS-SQL, ODBC
- Java, .Net, MQ Series, FILE, XML, FAX, VOIP, SNMP, LDAP, CMIS

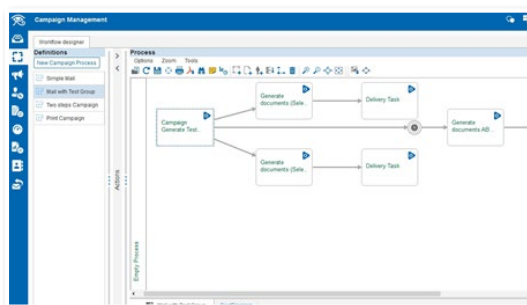
## Gestion du contenu : Conception de campagnes pour envoi multicanal

Les métiers créent et éditent du contenu et des messages pour tous les canaux disponibles (SMS, E-mail, Facebook, WeChat, Application mobile, Site Web). Indépendamment du scénario de communication, les documents et les messages peuvent être hautement personnalisés avec de la couleur, des graphiques, des formulaires interactifs et des liens hypertextes. Ils peuvent inclure des **messages ciblés** personnalisés en fonction du document, de l'espace disponible, des priorités en cours. Ces messages peuvent être statiques, dynamiques, avec pièces jointes/insertions, vidéos flash/audio. Leur diffusion est possible après impression ou via n'importe quel canal numérique.

Papyrus Business Designer /CF en support de la solution Correspondence Framework est utilisé pour générer les modèles de campagne, des blocs de construction de promotions et assembler des documents complets. Papyrus Designer fournit une gestion des versions et des changements permettant aux équipes métier de valider et de déployer les modifications de documents à tout moment de la production sans avoir à attendre la prochaine release. Papyrus permet à l'utilisateur de voir dans quel document un élément est utilisé, quelles versions et variantes (langues) existent et en comment un changement de l'élément affecte le document.

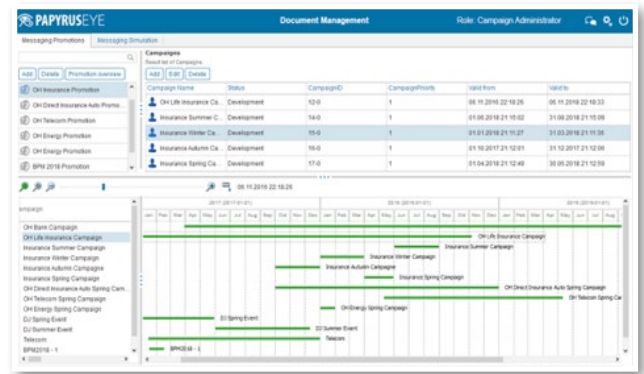
## Planification et Gestion des Campagnes - Multi Etapes

Pilotée par les définitions de règles et des variables. Papyrus permet de gérer de multiples communications avec un seul workflow. La première étape peut être une la publication d'une publicité sur le portail client - si jugée inefficace un e-mail est envoyé - si à nouveau jugé inefficace un SMS peut être envoyé automatiquement - si enfin encore jugé inefficace un publipostage peut être réalisé (impression). Les règles sont définies en langage naturel avec Papyrus Rule Editor. La modélisation des processus pour une campagne est rédigée par les métiers avec Papyrus Process Designer.



## Test : Efficacité du Contenu et des Canaux

Dès qu'il reçoit un document interactif, le destinataire peut répondre en temps réel par exemple en cliquant sur un lien accédant à un chat ou en envoyant un SMS ou un e-mail. Dès que le client montre de l'intérêt, la communication est automatiquement transférée vers un employé. Chaque message peut alors être adapté aux besoins spécifiques et les résultats sont immédiatement analysés. La campagne peut être pré visualisée pour contrôler la qualité en ligne. Des capacités de simulation permettent aux métiers de tester la campagne.



## Envoi : Canaux physiques & numériques en boucle fermée avec suivi

La génération dynamique de documents en AFP/PDF/HTML peut être programmée et déclenchée par un événement, une règle, un processus ou une demande via une interface dédiée, un formulaire Web ou une demande de service depuis un navigateur Web ou une application mobile. Chaque document a un identifiant unique qui est utilisé dans la chaîne de production et qui permet de suivre son état : voir par exemple si un e-mail a bien été envoyé, reçu ou refusé, ouvert ou non et si un lien a été cliqué. Les leads peuvent alors être assignés à un chargé de compte selon les règles intégrées définies pour la campagne.

**Processus de retour des emails :** Les retours : messages de désabonnement, messages d'absence, message de non réception, peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé et un espace de travail permet de gérer manuellement les exceptions avec la possibilité de visualiser à tout moment l'email concerné.

## Vue unique du client

Avec un accès direct à l'intégralité du contenu entrant et sortant, une intégration transparente avec les systèmes back-end, la création flexible de documents, des capacités de diffusion du contenu, ainsi qu'un support complet pour la gestion des différents types de documents et d'informations, les utilisateurs de Papyrus disposent en permanence d'une vue complète à 360 degrés du dossier client et peuvent agir efficacement et immédiatement au besoin.