

ISIS Papyrus **Focus Report**

Gestion des réponses clients



Répondre aux clients de façon **pertinente** et **cohérente**...

- ■ ■ en prenant en compte toute la correspondance reçue
- ■ avec un traitement manuel minimum
- ■ ■ avec une classification automatique des courriers entrants
- ■ avec une extraction des informations essentielles
- ■ ■ avec un routage automatique vers un département ou un utilisateur particulier
- ■ ou avec une réponse automatisée générée par le système

... renforce la **confiance** et assure une certaine **pérennité** dans les affaires.

L'objectif est de permettre aux équipes de suivi client de répondre de façon pertinente et logique pour améliorer la qualité du service rendu.

Le besoin d'une solution centralisée pour toutes les communications entrantes et sortantes et d'un point de contact unique ne s'est jamais fait autant ressentir. Les sociétés exigent une solution qui minimise le traitement manuel par une classification et une extraction automatiques des informations vitales contenues dans les courriers entrants, les télécopies, les emails ou les messages d'application. En fonction de règles métier, un acheminement automatique est déclenché vers un département ou un utilisateur afin de créer une réponse individuelle.

Répondre aux clients

Feedback



■ Les besoins en terme de gestion des réponses

- ★ Un navigateur Web, un écran de recherche pour tous les enregistrements clients.
- ★ Des dossiers clients contenant tous les échanges du et vers le client, chaque requête étant attachée au fichier client.
- ★ Une interface directe avec tous les systèmes de gestion pour une information et des réponses client synchronisées.
- ★ En fonction de règles métier préalablement définies, un acheminement automatique vers le service suivi client des lettres, télécopies et emails entrants.
- ★ L'enregistrement de chaque action utilisateur pour analyse.
- ★ La combinaison des lettres de référence reçues avec les réponses y afférent.
- ★ La saisie, l'extraction et la classification des données critiques du client par exemple son numéro ou certaines phrases du courrier.
- ★ Le marquage de l'information relative au statut du document pour suivi.
- ★ Un compte-rendu d'activité.
- ★ Un suivi par date, heure et code service de tout le courrier client entrant et sortant par exemple : n° réclamation.
- ★ La possibilité d'interroger tous les courriers reçus.
- ★ La possibilité de suivre les délais de réponse.
- ★ La diffusion des réponses et rapports sur papier, par télécopie ou email.
- ★ La langue de rédaction du courrier est définie à partir de la référence langue existant dans les données clients.
- ★ Les documents générés doivent être conformes aux standards de la société.

■ Les besoins en terme de suivi client:

- 1 Dossier client accessible en fonction des rôles et privilèges de l'utilisateur.
- 2 Accès à l'historique des requêtes clients incluant tous les échanges (lettre, email etc.) au travers d'un navigateur Web.
- 3 Possibilité d'ajouter des notes/remarques aux requêtes clients.
- 4 Accès en temps réel aux données clients.
- 5 Génération de réponses personnalisées au client ou de commentaires avec toutes les données adéquates incluant la description du problème et la résolution pour la file d'attente support en charge de la réalisation.
- 6 Validation de la réponse par le Superviseur.
- 7 Impression de la réponse et envoi par courrier ou email.
- 8 Notification client par SMS.

Les insuffisances types d'une application courrier "maison":

De multiples applications sont nécessaires pour saisir les informations appropriées. Répondre à un courrier peut exiger de l'utilisateur qu'il accède ou saisisse des données sur plusieurs écrans au travers de différentes applications de gestion (SAP, Siebel, Excel). Dû à la complexité des systèmes, l'information utile n'est souvent pas saisie ou mal saisie. Les bases de données suivi client ne sont pas intégrées avec les bases de données clients utilisées. Il n'y a aucune souplesse dans l'ajout ou la modification des informations clients.

- ▼ Incapacité à suivre les courriers clients.
- ▼ Le courrier original est classé dans un classeur.
- ▼ Aucune 'vue simple' du client.
- ▼ Retrouver un document, sur papier ou sur format électronique, prend du temps.
- ▼ Saisie des données manuelle importante pour suivi et reporting.
- ▼ Capacité limitée à répondre effectivement au client et à suivre efficacement les échanges courrier dû aux contraintes du système.
- ▼ Opportunités de conserver le client diminuées du fait de délais de réponse tardifs.

Que fait

Papyrus Response Management?

1 Les réponses sont reçues comme des documents entrants:

- ▲ Documents papier, télécopies, email, Web, messages d'application SOAP

Papyrus les classe et crée des documents logiques:

- ▲ Facture, commande, réponse, inscription,

Papyrus extrait le contenu des données:

- ▲ N° tél, n° télécopie, n° client, nom du client....

En fonction des règles de gestion, les réponses reçues sont routées vers les processus adéquats (file d'attente).

Les données extraites sont stockées dans un outil de CRM, une base de données...

2 Une fois les données saisies, déclenchement d'un workflow qui va générer une réponse. De nouveaux documents de sortie sont automatiquement créés.

- ▲ Réponse, notification, demande ...

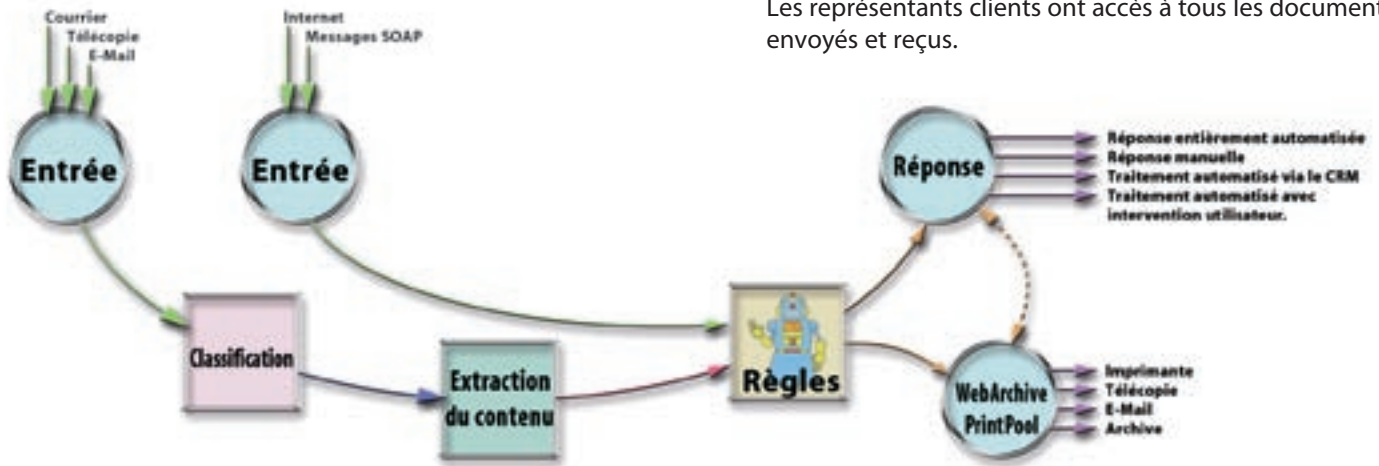
Ces documents physiques de sortie sont formatés puis envoyés.

- ▲ Imprimées puis postées, faxées, envoyées par email, PDF, ou via le Web

Les nouvelles réponses sont stockées dans un fichier archive. Une notification est automatiquement envoyée à certains groupes ou personnes.

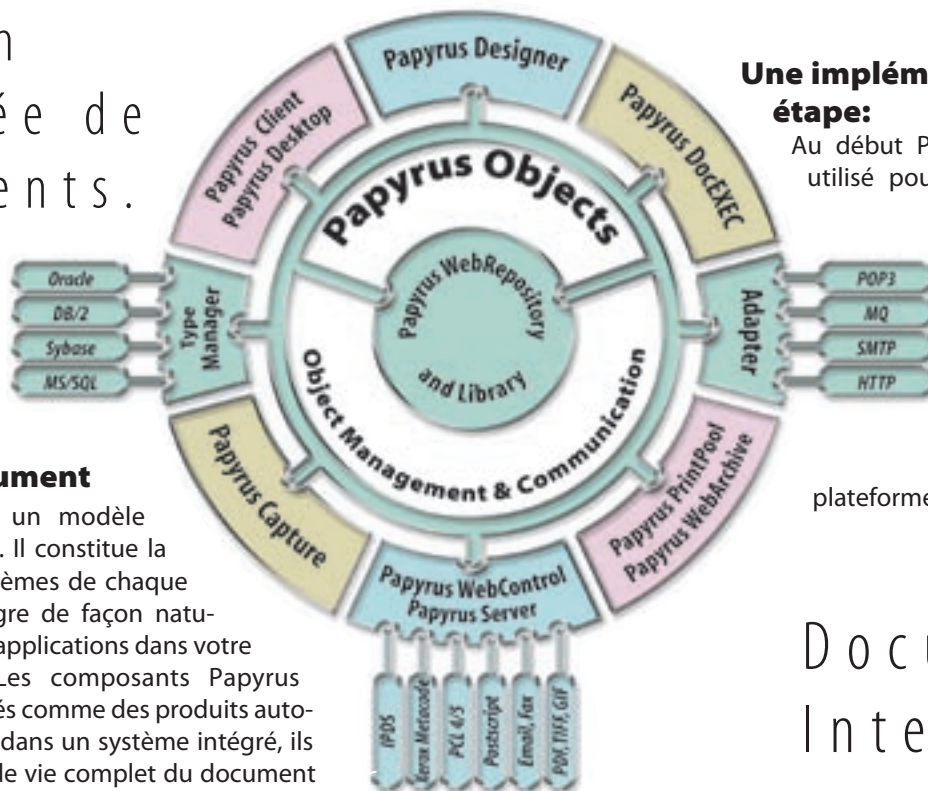
- ▲ Suivi clients, ventes, marketing

Les représentants clients ont accès à tous les documents envoyés et reçus.



Un seul système contrôle les flux entrants et sortants.

Gestion
Intégrée de
documents.



Papyrus Document

System utilise un modèle savamment pensé. Il constitue la solution aux problèmes de chaque utilisateur et intègre de façon naturelle les nouvelles applications dans votre environnement. Les composants Papyrus peuvent être utilisés comme des produits autonomes. Combinés dans un système intégré, ils couvrent le cycle de vie complet du document de sa conception à son archivage.

Une implémentation étape par étape:

Au début Papyrus System peut être utilisé pour créer des propositions en ligne. Si un email non prévu arrive avec une question portant sur une proposition alors les possibilités de Capture peuvent être déployées. Ces fonctionnalités peuvent être juste rajoutées sur la plateforme déjà en production.

Document
Integration®

Les réponses sont reçues par

■ Courrier ■ Télécopie ■ Email ■ Internet ■ Message SOAP

■ Courrier Entrant/Numérisation

Les réponses sont reçues sous forme de documents papier. Elles sont scannées/numérisées et apparaissent dans Papyrus Scan Client avec des vignettes pour tous les documents numérisés (Images TIFF), le premier est visualisé intégralement.

■ Télécopies entrantes

Les télécopies sont visibles dans la file d'attente des entrées qui affiche le numéro de télécopie d'origine.

■ Emails entrants

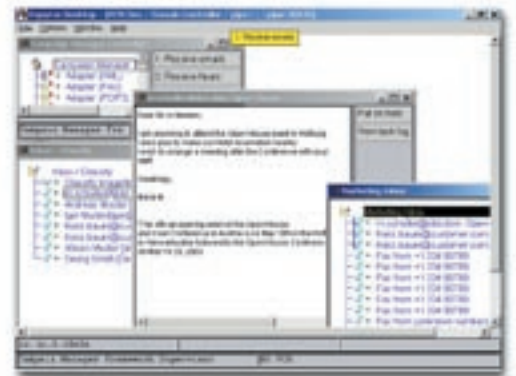
Pour les emails, des réseaux neuronaux sont utilisés pour comparer les similitudes et les différences entre les emails entrants et ceux stockés dans la base de connaissance – constituée d'exemples. Des mots et des phrases sont utilisés pour classer un email et pas uniquement ceux figurant dans la ligne sujet.

■ Réponse via Internet

Vous pouvez avoir une application Web où les clients remplissent des formulaires de réponse HTML. Ces derniers sont récupérés avec un adaptateur HTTP.

■ Message d'application SOAP

Un message SOAP peut être utilisé pour envoyer les éléments de réponse depuis le serveur d'application tiers, une application JAVA, un portail Internet ou n'importe quel autre système autorisant les Web Services. Le message déclenche une tâche de type réponse.

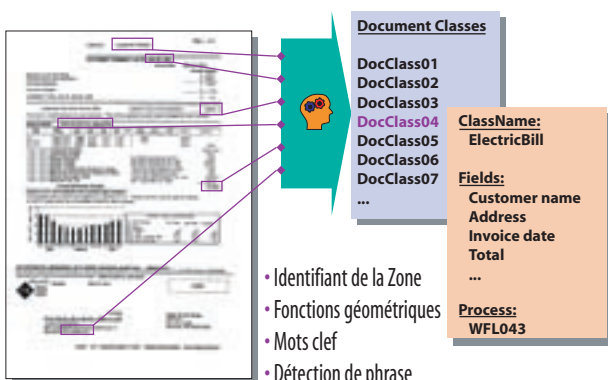


Classification des réponses: Un document physique, une télécopie ou un email est reçu. La classification est indépendante du type de document. Elle est basée sur un ensemble d'exemples.

Gestion des exceptions:

Si la classification échoue alors le document est routé vers un procédé manuel de classification. Chaque document non reconnu sera automatiquement affiché pour classification visuelle. Le document sera marqué et pourra être routé vers la boîte aux lettres d'un superviseur pour vérification ultérieure.

La technologie du **self-learning** garantit que tous les types de documents seront classifiés.



La classification applique les règles acquises lors de la prise en compte de documents inconnus. *Papyrus Classify* utilise un certain nombre de documents pour chaque type de document à des fins d'acquisition de connaissances. A partir de ces informations, le processus de classification apprend à reconnaître les similitudes et les différences marquantes.

Réglage de précision et recyclage du système:

Basé sur les documents qui n'ont pu être classifiés correctement, un réglage de précision est possible même en fonctionnement mode temps réel. Ceci assure une optimisation continue de *Papyrus Classify* et permet un ajustement flexible des règles basé sur les changements dans les documents qui sont reçus.

Extraction du Contenu



Une fois que le document est classifié en tant que type de document particulier, une tâche démarre qui va extraire du document les zones intéressantes selon la définition des données dans le modèle.

Processus d'extraction

Les données clés sont extraites et parce qu'elles peuvent être incomplètes, la méthode "Fuzzy Matching" est utilisée pour trouver les bonnes données client dans la base de données. Cette méthode améliore de plus de 80% l'exactitude dans l'extraction des données. Un pourcentage important de réponses ne requiert aucune intervention manuelle même avec une qualité d'image de document faible.

KWH (Charge)	Unit	Rate	Code	Amount
ACTL				24.30
ACTL				\$5.44
800 KWH @ \$0.01379 Per KWH				\$96.83
37 KWH @ \$0.278187 Per KWH				\$10.32
24 KWH @ \$0.20 Per KWH				\$4.80
857 KWH @ \$0.000028 Per KWH				\$0.24
857 KWH @ \$0.0100008 Per KWH				\$8.57
\$38.58 @ \$0.287 Per Caller				\$11.07

Souvent en dessous d'un groupe d'objets de type Montant.

Typiquement à droite

Probablement dans le tiers inférieur de la page.

L'approche FreeForm®

Papyrus FreeForm® ...

... permet un traitement automatisé des documents non structurés pour classification et extraction. Plusieurs procédures de self-learning sont utilisées dans la phase de classification. Pour le processus d'extraction il n'est pas nécessaire de connaître la position exacte des champs individuels.

Pour une prise en compte rapide et efficace des règles appropriées et pour contrôler le processus de self-learning, un outil puissant est disponible: *FreeForm® Designer*.

Extraction des données commerciales

Les données sont extraites du document en utilisant des zones fixes ou la fonction *FreeForm®*. Ces rubriques peuvent être utilisées pour entrer dans la base de données des informations relatives aux réponses ou pour mettre à jour votre système CRM ou ERP. Certaines données servent à formuler une réponse personnalisée basée sur vos règles de gestion des réponses.

Fields:

- Customer name
- Invoice date
- Amount due
- Address
- Current charge
- State, zip
- ...

Les zones de données sont localisées sur le document par zones géométriques ou en fonction de règles d'extraction des données (FreeForm®).

◆ Le workflow de gestion des réponses client

1 Réception des réponses sous forme de documents entrants: courrier, fax, email, messages SOAP.

2 Classification automatique des réponses. Les documents non reconnus sont affichés pour classification visuelle dans Papyrus WebClassify. La méthode du self-learning garantit que tous les types de documents peuvent être classifiés.

3 Extraction du contenu

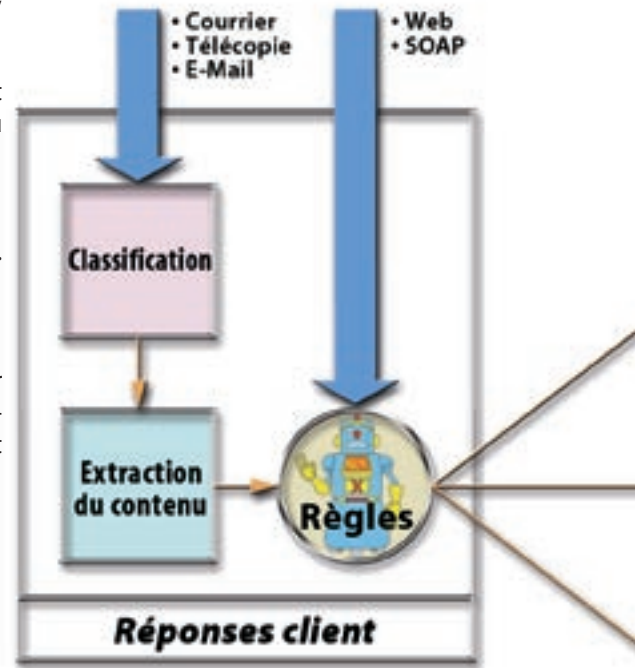
Tous les champs intéressants sont extraits à partir de la classe de document reconnue.

4 Un agent exécute toutes les tâches de communication.

Le processus de classification sélectionne le type de tâches et les règles à utiliser pour router la tâche vers sa destination de traitement. Des tâches similaires peuvent suivre des voies différentes en fonction de l'organisation du département ou de la filiale. Les règles sont modifiables par un administrateur.

5 Une réponse est générée. Les options suivantes sont possibles:

- réponse entièrement automatisée
- réponse manuelle
- réponse automatisée avec intervention de l'utilisateur
- interface avec des solutions de CRM



◆ Le responsable du suivi client

Le responsable a une interface Web standard. L'accès utilisateur est contrôlé par rôle, policy, type de document et objet.

◆ WebPortal Inbox/Outbox

Fournit un accès à tous les documents entrants et sortants y compris les emails, les fax et les courriers numérisés.

◆ File d'attente des réponses

Vue globale à partir d'un browser du statut de traitement de chaque dossier de réponse client.

◆ WebPortal/PrintPool

Fournit à l'utilisateur autorisé un accès aux documents prêts à être imprimés.

◆ WebPortal/WebArchive

Permet, en fonction des règles de sécurité, la recherche et l'accès aux documents client pour visualisation et ré-impression.

◆ Applications Web dans WebPortal

- ◇ L'utilisateur complète un formulaire HTML automatiquement créé.
- ◇ L'information est envoyée au serveur via HTTP.
- ◇ La fonction WebPortal peut facilement être intégrée avec d'autres applications portails ou Internet.
- ◇ Le document est complété avec les données d'entreprise puis présenté à l'utilisateur sous format PDF.

◆ La gestion de l'utilisateur

Papyrus Objects s'appuie sur un système intégré de gestion des autorisations afin de s'assurer qu'aucun utilisateur ou application n'accède au système sans les autorisations appropriées. Les utilisateurs habilités ont un contrôle total sur toutes les phases de production d'un courrier, de l'assemblage du document à l'approbation de son contenu.

Définition de la hiérarchie organisationnelle de l'entreprise

Tous les départements et leurs employés avec leurs différents rôles doivent être connus du système. Une fois l'organisation définie, les applications à mettre en oeuvre avec Papyrus Objects doivent être définies. Elles sont organisées dans des bibliothèques qui regroupent tous les objets et documents relatifs à un rôle utilisateur.



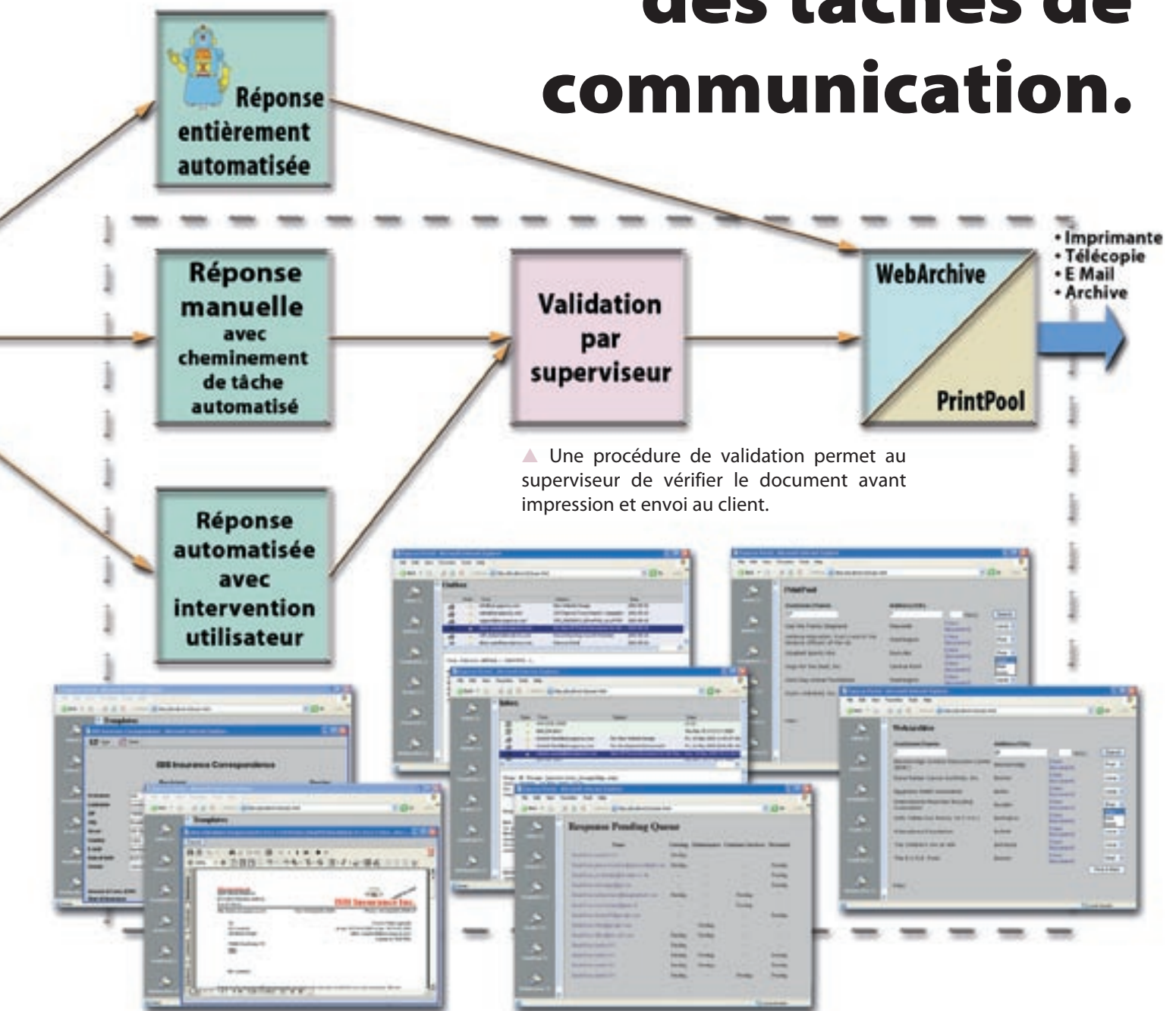
Le rôle et ses privilèges associés

Chaque utilisateur dispose au moins d'un rôle auquel peut être associée une notion de privilège. Le privilège est déterminé dans "la définition méthode" de l'objet. La "Policy" définit à quelles instances un utilisateur a accès.

Exemple:

L'utilisateur peut être autorisé à déclencher la méthode "Delete" pour un courrier spécifique mais être seulement autorisé à accéder à un courrier d'un certain département ou à un type d'application particulier.

Traitement dynamique des tâches de communication.



◆ Autorisation et Sécurité

Les notions de Rôles utilisateurs et de Policy définissent ce qu'un utilisateur va voir sur son poste de travail Papyrus avec le rôle qui lui a été attribué. Le cryptage des données et de la communication garantit une sécurité optimale.

Interfaçage avec RACF, LDAP et ACTIVE D:

Lors de la connexion à Papyrus Desktop, le système utilise l'identifiant utilisateur et le mot de passe définis dans le système de sécurité existant chez le client. Papyrus peut s'interfacer avec le système de sécurité mainframe de la société (RACF) et fournit un adaptateur pour LDAP par exemple. Papyrus Objects peut aussi maintenir les informations de sécurité par lui-même.

◆ Souplesse

Papyrus Capture en tant qu'élément de *Response Manager* peut être dimensionné de façon variable. Certaines installations peuvent traiter plus de 200.000 documents par jour.

Le processus de communication s'effectue en **temps réel** dans un environnement de type 24x7x52. Autant de serveurs Windows, Linux ou UNIX que nécessaires peuvent être affectés à chaque file d'attente. Aucune administration de base de données est requise pour ajouter de nouvelles files d'attente et les serveurs peuvent être distribués sur de multiples endroits. Les utilisateurs ont accès au système avec *Papyrus Desktop* en tant que navigateur. Des serveurs en configuration miroir permettent un système à tolérance de pannes. Si un serveur tombe en panne, il est facile de router ses files d'attente vers un autre serveur.

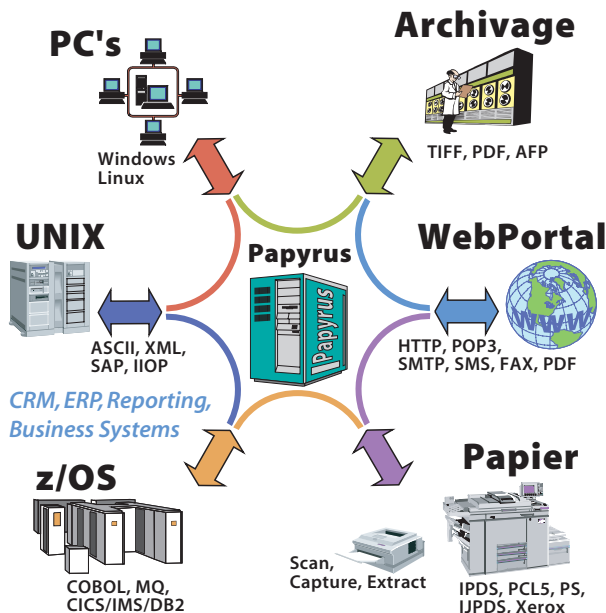
La plate-forme Papyrus Objects unifie toutes vos communications d'entreprise entrantes et sortantes dans une solution documentaire intégrée et 'sans couture'.

Votre investissement est garanti!

Compatibilité ascendante sur le long terme, disponibilité sans pareille sur un grand nombre de plate-formes et indépendance vis à vis des canaux de restitution.

Votre Document Switchboard™

Fin de la programmation. Java non nécessaire. XML optionnel.

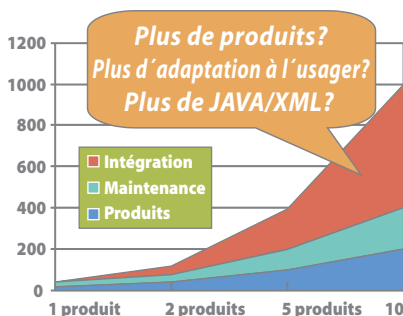


Papyrus Document Frameworks

- Automated Document Factory
- Enterprise Application Integration
- Enterprise Output Management
- Enterprise Content Management
- Business Process Management
- Applications portail et Web
- Change Management
- Application courrier
- Gestion des campagnes
- Gestion des impressions
- Capture/Classification/Extraction
- E-mails, télécopies

« Satisfaire pleinement les besoins de nos clients avec une solution intégrée de gestion du cycle de vie du document, nous différencie et fait de nous un leader incontestable. La technologie avancée et les solutions logicielles de très haute qualité d'ISIS procurent un avantage compétitif à nos clients ».

« Les solutions de Papyrus automatisent les processus documentaires et y intègrent vos données d'Entreprise. Elles vous permettent aussi d'entrevoir des promesses de réduction des coûts, d'efficacité accrue et d'amélioration de vos capacités ».



Coûts d'intégration

Augmentent exponentiellement avec le nombre de logiciels utilisés.

Bureaux ISIS

Siège international/Autriche

ISIS Information Systems GmbH
 ISIS Marketing Service GmbH
 ISIS Knowledge Systems GmbH
 Alter Wienerweg 12
 A-2344 Maria Enzersdorf
 T: +43-2236-27551-0
 F: +43-2236-21081
 E-mail: info@isis-papyrus.com

Siège pour les USA

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

Siège pour la région Asie/Pacifique

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

Royaume-Uni

ISIS Papyrus UK Ltd.
 Watership Barn
 Kingsclere Business Park
 Union Lane, Kingsclere
 Hants, RG20 4SW
 T: +44-1635-299849
 F: +44-1635-297594

Allemagne

ISIS Papyrus Deutschland GmbH
 Heerdter Lohweg 81
 40549 Düsseldorf
 T: +43-2236-27551-0
 F: +43-2236-21081

Les Hollandes

ISIS Papyrus Netherlands B.V.
 WTC World Trade Center
 Zuidplein 36
 1077 XV Amsterdam
 T: +31-20-799-7716
 F: +31-20-799-7801

Italie

ISIS Papyrus Italy Srl
 via Monte Navale 11
 10015 Ivrea (TO)
 T: +39-0125-6455-00
 F: +39-0125-6455-150

France

ISIS Papyrus France SARL
 21, Rue Vernet
 75008 Paris
 T: +33-1-47 20 08 99
 F: +33-1-47 20 15 43

Espagne

ISIS Thot SL.
 Sainz de la Calleja, 14
 28023 Madrid
 T: +34-91-307-78-41
 F: +34-91-307-75-08

www.isis-papyrus.com