TECHNOLOGY

INNOVATION

<PAPYRUS ACM>

Unterstützt durch Adaptives Case Management

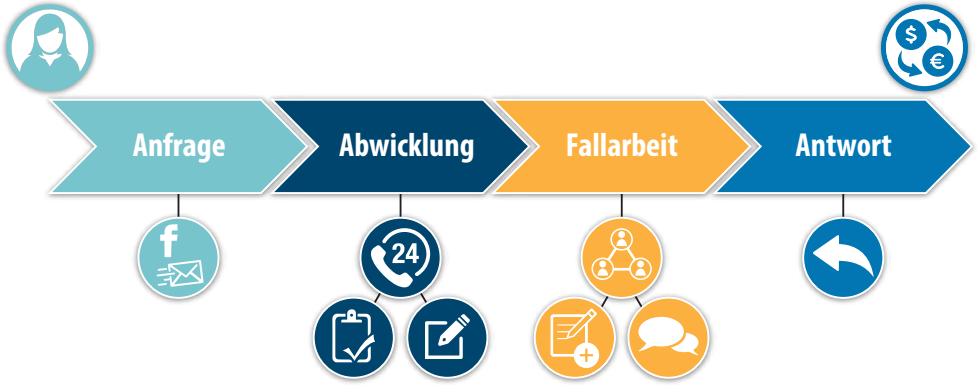
Eine neue Arbeitsweise!

INHALT

- Die ACM Framework Lösung für schnelle Wertschöpfung
- Generische Lösung für das gesamte Kundenbeziehungsmanagement
- Automatisierung & BusinessFirst™ digitale Zusammenarbeit
- Überwachtes Maschinelles Lernen, „User Trained Agent“ (RPA/KI)
- Einheitliche Omnikanal-Lösung für Digitales & Traditionelles Geschäft

Denken Sie in Wertströmen:
Adaptives Case Management

Durch das neue 'Denken in Wertströmen' können Sie sich vollständig auf Ihre Kunden konzentrieren, losgelöst von organisatorischer Komplexität – alle Interaktionen und Aktivitäten im Zusammenhang mit einer Kundenanfrage werden von einem zentralen Ort aus, als ‚One-Stop - Service' geliefert.



Im Laufe eines Kundenlebenszyklus liefert Ihr Unternehmen einen Kundenwert über eine Vielzahl an Wertströmen - Erstellung und Umsetzung von Promotionen und Kampagnen, Erstellung von personalisierten Angeboten, Polizzen, Verträgen und Rechnungen, Kundenservice, etc. Zu Wertströmen gehören auch Kunden-Onboarding, Up-Selling, Cross-Selling, Reklamationsbearbeitung und vieles mehr.

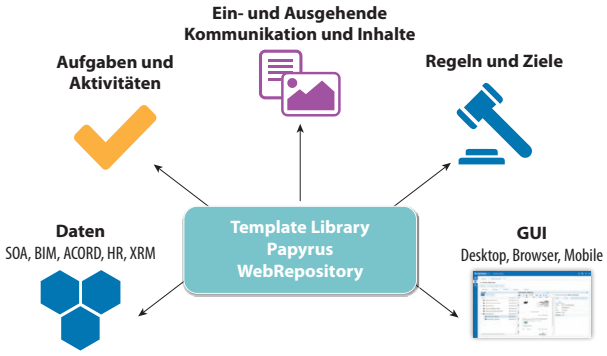
Kundenerlebnis im Blickpunkt

Ein Wertstrom beginnt typischerweise mit einer eingehenden Anfrage – diese kann per E-Mail, über Facebook Messenger, mobile App, Unternehmensportal, oder weitere digitale Kanäle, sowie traditionell per Brief eingereicht werden. Das Fazit: Sie müssen über alle Kommunikationskanäle erreichbar sein und Kunden mit interaktiven Formularen, Videos, Wizards, Live-Chat und Chatbots dabei helfen, die benötigte Information (Daten, Fotos, Dokumente, etc.) so einfach und so rasch wie möglich an Sie zu übermitteln.

Konversationen mit Kunden laufen heute in Echtzeit - somit ist ein hoher Grad an Automatisierung und KI-Unterstützung unerlässlich. Mithilfe dieser Technologie können Informationen automatisch extrahiert, ausgewertet, und von überall nach überall übertragen werden, um die Verarbeitung einer Anfrage in sekundenschnelle anzustoßen. Diese Verarbeitung erfolgt vollautomatisch oder als kollaborative Arbeit; Teams mit richtigen Kompetenzen und Befugnissen arbeiten an der Erreichung gemeinsamer Ziele zusammen, ohne durch fixe Abläufe eingeschränkt zu sein. Ihre Arbeit erfordert keinen vordefinierten Ablauf, nur klare Ziele und Berechtigungen.

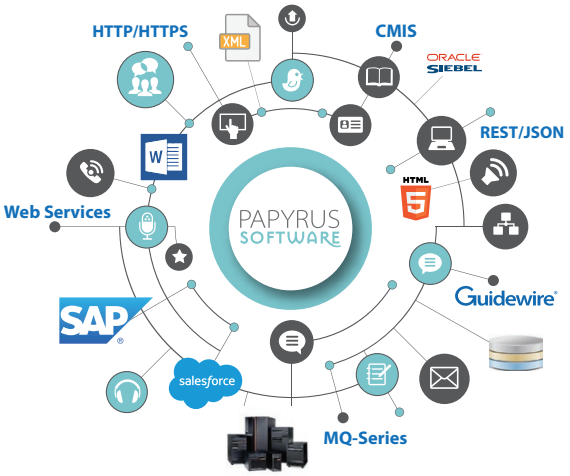
Integrierte Elemente eines **Wertstroms**

Die **Papyrus Plattform** bringt alles zusammen, was zusammen gehört - Daten, Inhalte, Kommunikation, Prozesse, Ziele und Regeln - die gesamten Inhalte und Kommunikation werden zentral geführt und verwaltet, und alles vollständig integriert und prompt zur Verfügung gestellt, wo immer es benötigt wird.



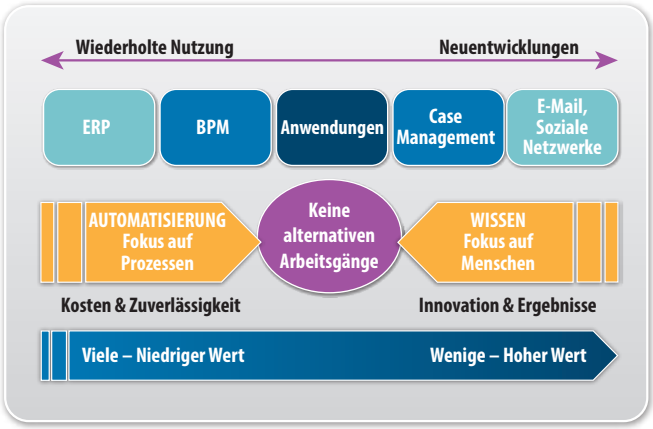
Datenintegration

Papyrus Service Oriented Architecture - mit Unterstützung aller gängigen Protokolle - ermöglicht über lose Kopplung und Handshake-Verfahren die vereinfachte Integration mit jeder Anwendung und Datei, sowie jedem Kanal, Service und Gerät ohne Kodierung. Integration mit diversen Systemen für den dynamischen Zugriff auf Daten sowie automatische Benachrichtigung von Personen und Teams stehen im Vordergrund und müssen entsprechend technologisch unterstützt werden.



Zielorientierte Prozesse

Das integrierte BPM & Adaptives Case Management unterstützt Automatisierung und Orchestrierung aller Arten von Prozessen – von automatisierten Roboterprozessen bis hin zu adaptiven, kollaborativen Prozessen und Case Management. Sie arbeiten mit einer integrierten Prozesslandschaft und können Ihre Prozesse so weit wie möglich automatisieren und Ihre Wissensarbeiter ermächtigen, mögliche Ausnahmen und unvorhergesehene ad-hoc Aktionen adaptiv zu behandeln. **Alles auf einer Plattform!**



Papyrus Plattform-integrierte Prozesslandschaft

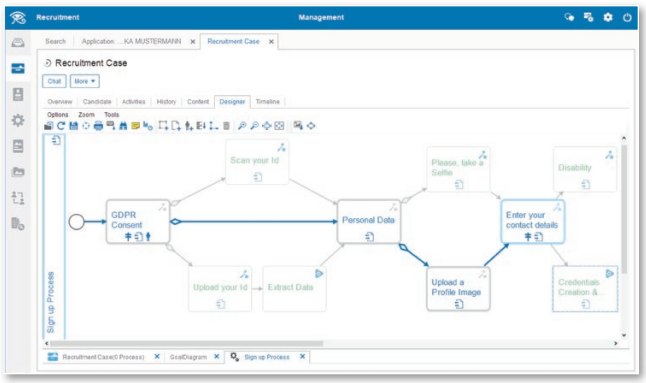
KOMMUNIKATION: Kundeninteraktionen erfolgen mittels ACM-gestützter Omnikanal-Kommunikation Kanäle, Kontaktpunkte, Geräte und Zeit hinweg. Ihre Teams arbeiten mit einer ganzheitlichen Sicht auf den Kunden und einem einheitlichen, konsistenten Messaging über viele Kundenkontakte via Chat, Web, E-Mail, SMS, Social, Mobile, Fax und Druck – eingehend und ausgehend.

CONTENT: Die Lösung bietet zentrale Verwaltung aller Inhalte und sichert unternehmensweite Wiederverwendung, Compliance und Effizienz. Die Inhalte werden für Kunden und Mitarbeiter über Web, Mobile und Cloud von überall nach überall zur Verfügung gestellt.

Unterstützt durch ACM: Die Papyrus Kommu erforderlichen Technologien - RPA, AI-gestütztes BP & Ausgehende Omnikanal-Kommunikation und Co

Papyrus Adaptives Case Management

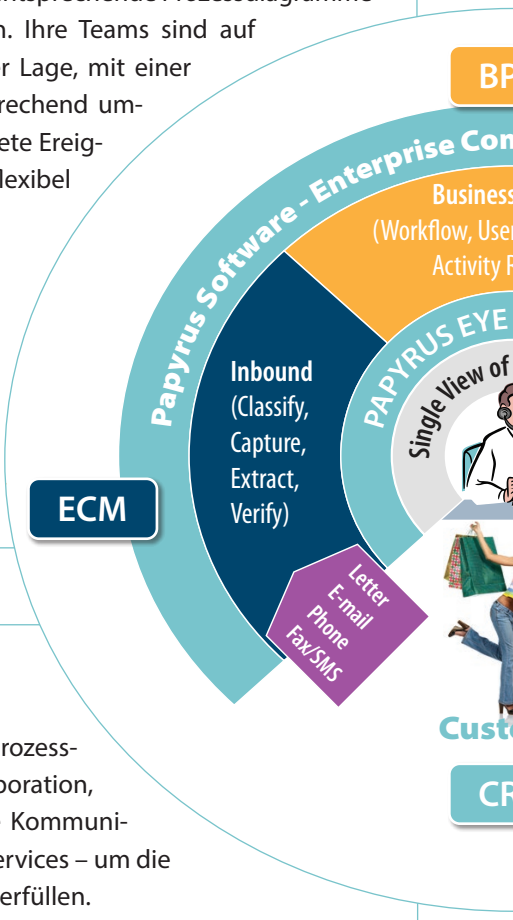
Kundenanfragen können vollautomatisch, ad-hoc verarbeitet werden. Eingehende Information und Regeln lösen Ereignisse aus und steuern Aktivitäten, die dynamisch – ohne Verzögerung - ausgeführt werden, um einen Wert an den Kunden zu liefern.



Regelbasiertes und zielorientiertes Prozessdesign

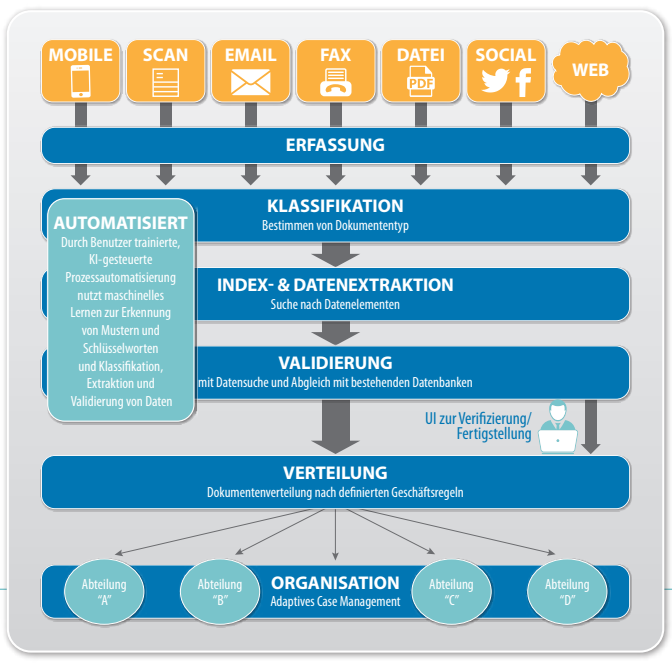
Zielorientierte Prozesse sind regel- und ereignisgesteuert, und können unterschiedlich verlaufen. Vordefinierte Prozesse können bei Bedarf adaptiv werden, oder Ihre Mitarbeiter konzentrieren sich einfach auf die Arbeit und überlassen es dem System, entsprechende Prozessdiagramme in Echtzeit zu erstellen. Ihre Teams sind auf jeden Fall immer in der Lage, mit einer Kundensituation entsprechend umzugehen und unerwartete Ereignisse und Ausnahmen flexibel zu behandeln.

Es gibt keinen Prozess ohne Inhalte, und Inhalte ohne Prozesse werden nicht benötigt.



Integrieren Sie die eingehende Kommunikation

Wenn Sie Ihre Wertströme digitalisieren möchten, brauchen Sie in der Regel beides - Prozessautomatisierung und Adaptives Case Management. Diese setzen auf BPM und Kollaboration, ein- und ausgehende Kommunikation und Content Services – um die Aufgaben effizient zu erfüllen.



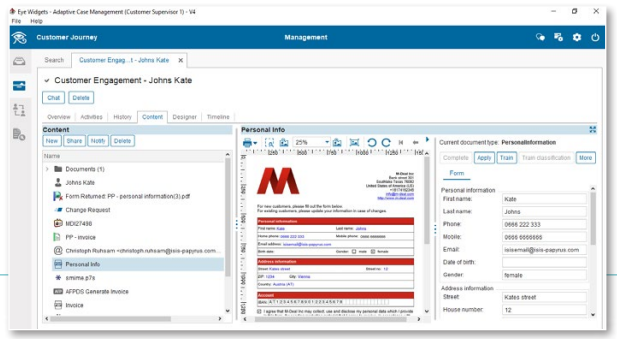
Papyrus Software erfasst ALLE eingehenden Inhalte, führt ‚Machine Learning'- gestützte Klassifikation, Extraktion und Validierung von Geschäftsdaten aus, liefert automatisierte Antworten und stoßt ‚Straight Through'-Prozesse und interaktive kollaborative Prozesse an.

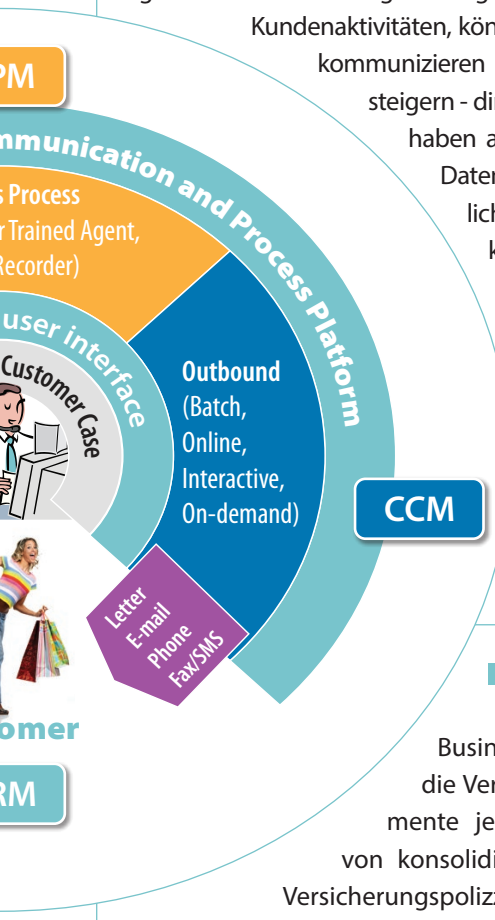
Von der eingehenden Anfrage, über die vollautomatisierte und kollaborative Verarbeitung, Gestaltung und Lieferung jeder Art von Dokument und Kommunikation bis hin zu Reporting und Auditierung – alles ist Teil derselben Umgebung, veknüpft in **EINEM WERTSTROM.**

unikations- und Prozessplattform integriert alle PM & Adaptives Case Management, Intelligente Ein- ontent Services - **in Einer Einheitlichen Plattform.**

Offen fürs Geschäft - Papyrus UI: Browser, Desktop, Mobile

Die adaptive Arbeitsweise stellt Menschen in den Mittelpunkt. Sie können jederzeit eingreifen und ihr Wissen und Urteilsvermögen anwenden, um Prozesse an die konkrete Geschäftssituation anzupassen und genau das zu schaffen, was benötigt wird, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen. Unterstützt durch die Omnikanal-Kommunikation, Soziale Medien, KI-gestützte Entscheidungsfindung und konsolidierte Sicht auf Kundenaktivitäten, können Ihre Teams frei agieren, kommunizieren und das Kundenerlebnis steigern - direkt aus dem Kundenfall. Sie haben alle Konversationen, Inhalte, Daten und Verarbeitungsmöglichkeiten stets zur Hand und kommunizieren über Chatbot, Live-Chat, WeChat, WhatsApp, Skype, Facebook, SMS, E-Mail, SoM, über Mobile, Web, oder traditionell auf Papier – wo immer sich der Kunde gerade befindet.



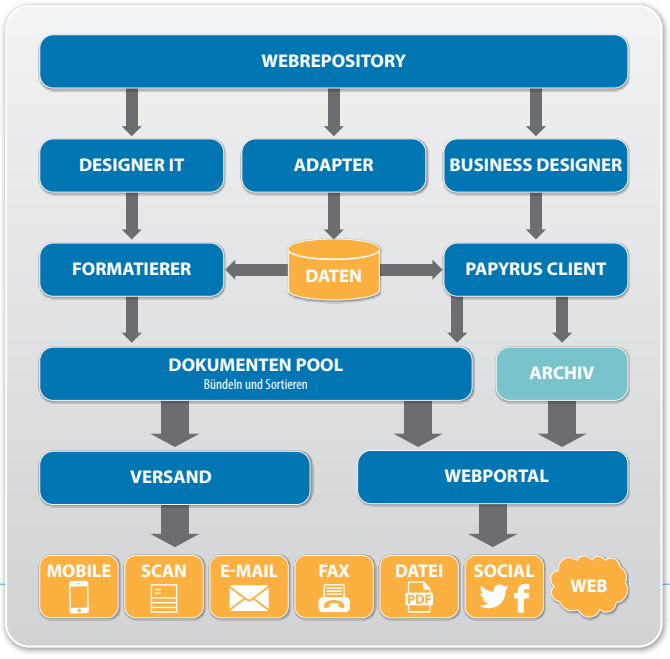


Integrieren Sie die ausgehende Kommunikation

Businessanwender ohne technische Kenntnisse können mithilfe von Papyrus BusinessFirst™ die Verantwortung für die ganze Geschäftskommunikation übernehmen. Sie können Dokumente jeglicher Komplexität – von konsolidierten Kontoauszügen, Versicherungspolizzen, Rechnungen und Verträgen bis hin zu Korrespondenz, Chat- und Chatbot Kommunikations- und Marketingkampagnen – gestalten und verwalten.

Dieser Prozess verwendet einen Satz von Definitionen und Dokumentressourcen, die über verschiedene Kommunikationsanwendungen und -kanäle hinweg vom Business und der IT gemeinsam genutzt werden.

Kommunikation wird dynamisch generiert und über Online-Kanal, Mobile, E-Mail und andere Kommunikationskanäle an den Kunden zur Unterzeichnung geliefert und in Echtzeit durch Ihre Backoffice-Systeme verarbeitet.



ACM-Kunde: WellCare Health Plans

Case Management Transformation – von **Traditionell zu Digital**

Die nahtlose Papyrus ACM Kommunikation und Kollaboration etablieren eine leistungsstarke Anwendung für das digitale Zeitalter

DIE HERAUSFORDERUNG

Das ‚Creative Services Team' des Unternehmens liefert sämtliche gesetzlich vorgesehene und marketinggetriebene Texte in einem breiten Portfolio von 60 Medientypen in 30 verschiedenen Sprachen. Die Arbeit des Teams war zu 90 Prozent papierbasiert: Dokumente wurden in Fallakten mit schriftlicher Information gesammelt und von einem Team zum nächsten manuell weitergegeben. Nachweise und Arbeitsergebnisse mussten zuerst gedruckt und dann zu den Akten hinzugefügt werden. Die Arbeit mit diesem physischen Fallmanagementsystem war enorm zeitaufwendig und ineffizient, und führte oft zu Engpässen.

Traditionelles Case Management System

DIE LÖSUNG

Das Enterprise Content Management System (ECMS) zur digitalen Bearbeitung von Content und Workflows auf Grundlage von Papyrus ACM Framework etablierte eine einheitliche Fallmanagemenplattform für das ‚Creative Services Team' und reduzierte immens den Arbeitsaufwand sowie materielle Ressourcen.

Die neue Lösung liefert adaptive, zielorientierte Workflows, die es dem Team erlauben, mit neuen Zielen und Content auf unvorhergesehene Situationen in Echtzeit zu reagieren.

Das ‚Creative Services Team' verwaltet seine Prozesse ohne Beteiligung von IT. Administratoren nutzen integrierte QA-Maßnahmen, wie Checklisten und Freigabezyklen zur kontinuierlichen Optimierung der Prozessqualität. Integriertes Reporting und Monitoring versorgen das Management mit detaillierten Informationen über die operativen Leistungszahlen des Teams.

STANDARDISIERTE FALLBEARBEITUNG UND WORKFLOWS

Das ‚Creative Services Team' erhält Arbeitsaufträge über standardisierte Online-Anfrageformulare mit dynamischen Feldern zur Informationserfassung. Jede Anfrage eröffnet einen neuen Fall, der von Spezialisten analysiert wird und über die weitere Vorgehensweise entscheiden. Das Projektmanagement-Team prüft jede einzelne Anfrage und stellt Workflows mithilfe verfügbarer Vorlagen zusammen. Projektmanager können bewährte Workflows als neue Vorlagen speichern und somit die Bibliothek von ACM-Vorlagen erweitern.

Geschäftsnutzen des ACM Frameworks

KOSTENEINSPARUNGEN, ZEITREDUKTION

75 % Reduktion in Druck-, Papier- und Speicherplatz mit zusätzlicher 20% Reduktion in Nacharbeit dank neuen Qualitätsmaßnahmen. Durch Eliminierung von manuellen Engpässen und Einführung von ad-hoc Zielen mit automatischen Workflows wurden zudem je Auftrag weitere 20% Zeiteinsparungen gewonnen

ERHÖHTE EINNAHMEN

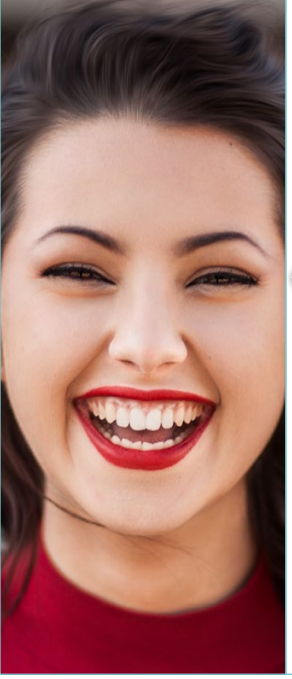
WellCare wächst derzeit mit einem Tempo von mehr als 2% pro Jahr. Die neugewonnene Möglichkeit, das Potential der Materialerstellung beliebig zu erweitern, erlaubt ein unlimitiertes Wachstum in der Zukunft.

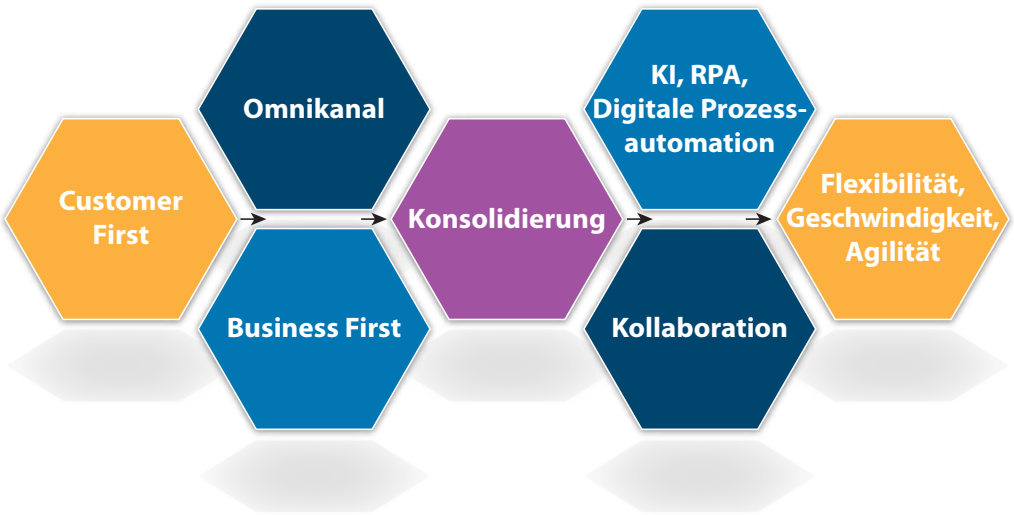
QUALITÄTSSTEIGERUNG

Verbesserte Qualität durch integrierte Qualitätsprüfungen reduziert das Risiko von Verspätungen und Fehlern und damit verbundenen behördlichen Strafzahlungen.

ERREICHTE BUSINESS ZIELE:

- Digitalisierung des Case Managements und Handhabung sämtlicher Aktivitäten, Kommunikation und Dokumente
- QA-Maßnahmen integriert mit Workflows
- Das ‚Creative Services Team' verwaltet Workflows ohne Einbeziehung von IT-Personal
- Minimierte Nutzung von Papierdokumenten
- Kontrollen über den ganzen kreative Lebenszyklus hinweg



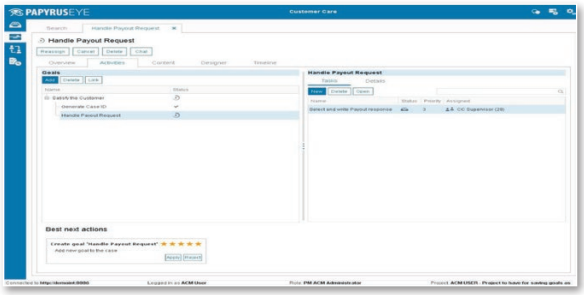


Umsetzung von **Unternehmenswertströmen** – Wir helfen Ihnen, den Mehrwert zu schaffen

Dieselbe GENERISCHE Plattform kann für jeden Wertstrom und jeden Anwendungsfall immer wieder verwendet werden. Unternehmen können somit fragmentierte Arbeitsabläufe und getrennte Kundenerlebnisse vollständig eliminieren und ihre Mitarbeiter, Abteilungen und Systeme über das gesamte Unternehmen hinweg in die Erreichung des gemeinsamen Ziels einbeziehen.

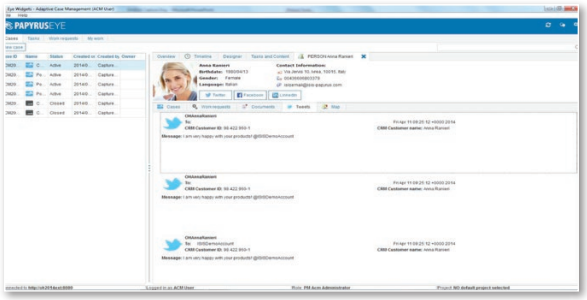
Papyrus User Trained Agent – UTA

Der Papyrus „User Trained Agent" (UTA) führt bei jeder Mitarbeiteraktivität eine Mustererkennung an Datenobjekten und ihren Zusammenhängen aus und analysiert welche Elemente für nachfolgende Aktivitäten relevant sind. Der Prozess erstreckt sich über Mitarbeiter, Aktivitäten, Kundenfälle und Ergebnisse hinweg. Das System lernt und unterstützt das Team mit ‚Best Next Action'-Vorschlägen, die sich in ähnlichen Situationen als beste Option erwiesen haben. Jede angenommene Empfehlung steigt, und jede Nichtbeachtung der Empfehlung senkt das Konfidenzniveau des ‚Best Next Action'-Vorschlags.



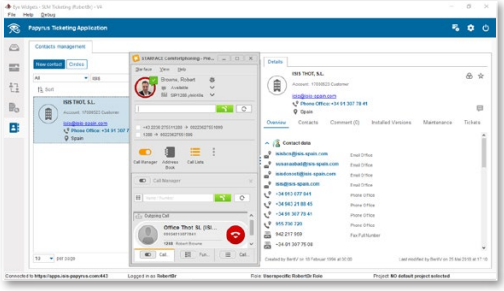
Integrieren Sie Soziale Medien, E-Mail und Telefon

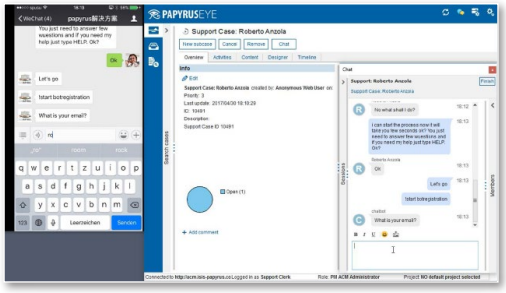
Das **Papyrus EYE Widget UI** ermöglicht dynamische Einbindung von Webinhalten, wie Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn oder Google Maps in moderne kundenorientierte Anwendungen ohne Missbrauchsgefahr.



VOIP-Integration mit Telefonsystemen

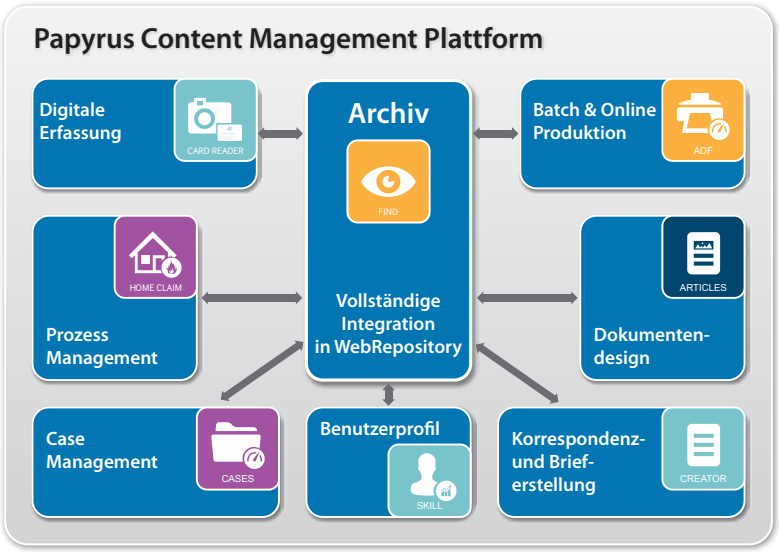
Papyrus liefert Chat/Chatbot, WeChat, WhatsApp und Social Media-Interaktionen mit Mitarbeitern und Teams- alles unter Kontrolle der Rollen/ Richtlinien autorisierung und im Prozesskontext.





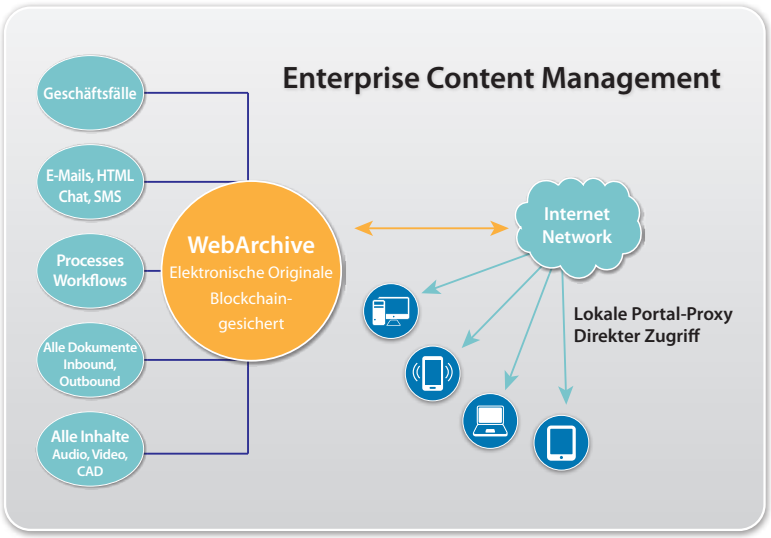
Umsetzung von **Wertströmen** durch Einsatz von Enterprise Content Services

Die Papyrus Plattform bietet zentrale Verwaltung aller Inhalte und sichert unternehmensweite Wiederverwendung, Compliance und Effizienz. Die Inhalte werden für Mitarbeiter und Kunden über das Web, Mobile und Cloud – von überall nach überall – verfügbar gemacht.



Kollaborative Content Services

Jede Art eingehender oder ausgehender Dokumente, Ressourcen, E-Mails, Audios, Videos, etc. aus verschiedenen Quellen kann einfach hochgeladen und gespeichert werden. Jedes Objekt im System – alle Formate (AFP, PDF, TIFF/Fax, E-Mail, Daten, MS Word, Audio, Video, etc.), ganze Workflows und komplette GESCHÄFTSFÄLLE (Daten, Prozesse, Aktivitäten, Inhalte, Ansichten und SOA-Interfaces) – werden zu einem Zeitpunkt automatisch gespeichert/archiviert.



Kollaborative Fallbearbeitung **verbindet Menschen und Abteilungen, die an einem Wertstrom gemeinsam arbeiten.** Sie können Informationen teilen, ermitteln, verhandeln, Entscheidungen treffen, Angebote erstellen, usw. Sie stehen dabei im ständigen Kontakt mit dem Kunden. Oft fehlt etwas und der Kunde muss zusätzliche Informationen senden, Dokumente unterschreiben, Dateien hochladen, oder Sie müssen den Kunden einfach auf dem Laufenden halten – das bedeutet ein ständiges Senden, Empfangen und Zusammenarbeit bis das Ziel erreicht wird.

ISIS Papyrus Weltweit

Internationale Zentrale, Österreich

ISIS Papyrus Europe AG
Papyrus Platz 1
A-2345 Brunn/Gebirge
T: +43-2236-27551
F: +43-2236-21081
E-mail: info@isis-papyrus.com

US Zentrale

ISIS Papyrus America, Inc.
301 Bank St
Southlake, Texas 76092
T: +1-817-416-2345

Asia-Pacific Zentrale

ISIS Papyrus Asia Pacific Ltd
9 Temasek Blvd. #29-01
Suntec City Tower 2
Singapore 038989
T: +65-6339-8719

Italien

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

Frankreich

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

United Kingdom

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

Niederlande

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

Deutschland

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

Nordics

ISIS Papyrus Nordics ApS
Science Park Scion DTU
Diplomvej 381
2800 Lyngby, Denmark
T: +45 8827 6170

Spanien

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