

# Piattaforma Papyrus Ticketing/Incident Management

Soluzione Framework di Riferimento - in locale o su cloud



**Un framework per risolvere i problemi, accrescere la soddisfazione dei clienti e abilitare il coinvolgimento sui loro canali di comunicazione preferiti. Potenziato dal pluripremiato Papyrus ACM Adaptive Case Management.**

## Benefici chiave:

- Comunicazione OMNI Channel, coinvolgimento e collaborazione
- Vista a 360 gradi di tutte le informazioni relative al Ticket nel Case
- Rapidità nella distribuzione e nell'adattamento dei workflow alle regole di business
- Apprendimento automatico e aiuto all'utente suggerendo la 'migliore azione successiva'
- Reporting integrato con informazioni sullo stato dei Ticket
- Integrazione semplificata con applicazioni terze parti esistenti

# Una GUI unificata rende i team di supporto più produttivi



*Papyrus Ticketing - come raggiungere una Customer Engagement eccellente*

*ISIS Papyrus utilizza la Soluzione Ticketing come nuovo sistema di coinvolgimento su 4 dipartimenti: Sviluppo Software, Soluzioni, Controllo Qualità Progetti e Supporto. I tempi di risposta e di conclusione del Case sono significativamente migliorati, maggiore produttività degli utenti e diminuzione degli errori.*

**TICKET** è il termine che riporta un problema, una domanda, una richiesta, un difetto o l'elaborazione di change request durante un periodo di tempo utile per raggiungere una soluzione od ogni altro tipo di attività complessa prima che sia 'completata'. Il Ticket può coinvolgere diversi gruppi di persone interne o esterne all'organizzazione i quali tipicamente usano canali diversi per comunicare e collaborare efficacemente. Il Ticket stesso contiene tutti i documenti relativi, informazioni specifiche del cliente ed ogni altro tipo di comunicazione, dati/evidenze, regole e tutte le informazioni necessarie per processare e gestire con successo il suo completamento.

**Papyrus Ticketing** è basato sulla Piattaforma Papyrus costruita su un'unica sorgente comune e presenta Dati, Contenuti, Comunicazioni, Processi, Obiettivi, Regole, Azioni e Task su **Papyrus EYE**, interfaccia unificata, facile da visualizzare da Desktop, Browser e Mobile. Il framework, pronto all'uso, è facile da modificare e può essere personalizzato per soddisfare tutti i requisiti dei processi di business attuali e futuri. Una vista unica a 360 gradi di tutte le attività e di ogni informazione relativa al ticket nel case, provenienti da sistemi diversi (messaggio, documento, dati, voce, video,...), è collegata all'applicazione Ticketing. Gli addetti acquisiscono rapidità nella lavorazione grazie ad una GUI unificata ed una vista in tempo reale.

**Comunicazione OMNI Channel Papyrus** coinvolge i clienti attraverso il loro canale di comunicazione preferito. Ciò significa messaggi bidirezionali in tempo reale, e-mail, chat, canali mobile e social. Inoltre Papyrus fornisce una corrispondenza business altamente personalizzata con lettere e gestione delle risposte, supportando tutti i canali sia fisici che digitali.

Papyrus OMNI Channel connette le attività di front office con quelle di back office e realizza un'integrazione reale di tutti i canali, inbound e outbound. In questo modo tutte le comunicazioni provenienti da più parti sono riunite nel CASE e cronologicamente elencate in un'unica vista comune. I commenti possono essere inseriti, la corrispondenza chat ed e-mail può essere direttamente elaborata dall'Applicazione Ticketing in grado di generare le risposte. Tutti i contenuti, messaggi e documenti (scansioni, e-mail, SMS, chat, video, fax, web) sono strettamente integrati nel processo e nel case.

**INTEGRAZIONE** con le applicazioni esistenti semplificata. Una vasta gamma di Papyrus SOA Adapter standard facilitano la connessione della piattaforma con applicazioni, dati, legacy, mainframe e database esistenti. Piattaforma e strumenti di compilazione indipendenti sono interfacce loose-coupling e riducono drasticamente i tempi e gli sforzi per lo sviluppo e la manutenzione, assicurando interoperabilità e connessione.

**GUIDARE L'UTENTE:** Garantendo la produttività, gli utenti beneficiano di una GUI unificata e lavorano in modo collaborativo attraverso profili e dipartimenti. Selezionano attività/passi successivi o modificano il workflow "al volo" durante l'elaborazione del processo, eseguendo ad hoc la gestione delle eccezioni. Durante l'interazione, User-Trained-Agent (UTA), l'innovativo brevetto tecnologico Papyrus di riconoscimento schemi, suggerisce la "migliore successiva" azione, guidando passo-passo e in modo intelligente gli utenti nel prendere decisioni. UTA apprende intuitivamente dalle azioni degli utenti attraverso i modelli e le loro relazioni attraverso i ticket case. L'assegnazione dei task ai singoli operatori e ai team avviene in base a Ruolo, Policy e profilo utente.

**CONFORMITA':** Le Regole Business possono essere definite dagli utenti in base a Task, Obiettivi e Partecipanti. L'Editor Papyrus Rule supporta gli utenti nella definizione delle regole nel loro linguaggio naturale senza programmazione ed errori di sintassi. Il Versioning traccia tutte le modifiche durante il ciclo di vita del ticket, il caricamento delle informazioni e la descrizione del ticket.

**MONITORAGGIO DEL PROCESSO** mostra i dati più importanti del Ticket quali priorità, data di scadenza, responsabile singolo o dipartimentale, ultime azioni e una descrizione per un'immediata informazione. Lo stato e l'avanzamento della lavorazione del ticket è visualizzabile su un grafico a torta che mostra tutti i task aperti e completati. Gli Alert (avvisi) che richiedono azioni sono dettagliati nella panoramica. I ticket relativi o dipendenti da sub-ticket sono indicati e sono accessibili direttamente dal ticket visualizzato.

**REPORTING:** Il Framework di Reporting Papyrus fornisce report in tempo reale e altamente personalizzabili. Tutti i dati dell'intero ticket sono

raccolti e presentati in tabelle o grafici, in un cruscotto utente, PDF o stampa.

