



OpenText StreamServe pour les banques

Des communications personnalisées attirent les clients,
renforcent la fidélisation et réduisent les coûts

Avantages

- Fidélisez davantage votre clientèle en personnalisant les relevés bancaires et tout document de correspondance.
- Lancez de nouveaux produits et gérez plus rapidement les modifications grâce à des factures faciles à créer.
- Modernisez vos communications clients à l'aide des dernières techniques de présentation.
- Produisez en grand nombre et rapidement des communications clients personnalisées conformes à vos réglementations.

Maintenant que les clients peuvent transférer leurs fonds d'un simple clic, il devient de plus en plus difficile pour les banques de les retenir. D'où la nécessité d'optimiser l'expérience de chaque client à tous les points de communication.

Dès l'ouverture du compte et l'enregistrement, OpenText StreamServe travaille de concert avec vos applications afin de fournir des communications clients personnalisées et de grande qualité. Par exemple, l'application peut consolider les informations issues de plusieurs systèmes afin de les afficher dans un dossier unique, améliorant ainsi leur expérience à moindre coût.

La création dynamique de relevés et d'autres documents de correspondance vous permet également de cibler de façon intelligente les messages concernant les nouveaux produits, par exemple en les destinant aux particuliers fortunés.

Ainsi, outre leur rôle d'avis juridique, les relevés peuvent être personnalisés, même à volumes élevés.

Les banques internationales qui utilisent OpenText StreamServe créent ainsi des communications ciblées et faisant de chaque document un outil de distribution personnalisé.

Exploitez les informations que vous possédez déjà sur vos clients

Les systèmes métier recèlent des trésors d'informations sur les clients. OpenText StreamServe vous permet non seulement d'accéder à l'historique des clients, mais également d'influencer leurs décisions d'achat, leurs perceptions, leur satisfaction et leur fidélité. En appliquant des règles métier aux informations issues de divers systèmes [CRM (gestion des relations clients), gestion du contenu, etc.], OpenText StreamServe peut créer des communications personnalisées.

Par exemple, au lieu de considérer le relevé d'un client comme un événement isolé, considérez-le comme la dernière étape d'une relation privilégiée. Si chaque relevé renferme des offres, des choix de produits ou des conseils personnalisés, basés sur une évaluation en temps réel du profil, de l'historique et des informations du client, vous augmentez largement vos chances de l'intéresser.

Tout est possible : de la simple consolidation des différents comptes d'un client, en vue de faciliter la gestion de votre relation, à une analyse continue de leurs transactions commerciales afin d'en tirer une valeur optimale, au profit de tous.



OpenText StreamServe peut automatiquement inclure des informations de ce genre à chaque fois qu'un document est produit, à l'aide des paramètres définis par les responsables. Le contenu relatif au profil et à l'historique du client est mis en contexte en vue de produire des communications plus avantageuses, pour vous comme pour le client.

Le résultat ? Des interactions mieux informées et plus influentes qui vous rapporteront plus, à vous et à vos clients.

Qu'entendons-nous par « communications personnalisées » ?

Etant donné les volumes de production élevés et les délais stricts imposés aux banques, personnaliser les communications adressées à chaque client semble illusoire. Et pourtant, c'est exactement ce qu'OpenText StreamServe vous permet de faire.

Les responsables peuvent créer, intégrer et gérer des campagnes publicitaires et promotionnelles directes, qui s'avéreront plus efficaces et moins coûteuses que les encarts traditionnels, par exemple. Pour ce faire, il leur suffit de créer les règles métier qui stipulent l'endroit et le moment où un client donné recevra les informations sur son relevé ; pas avec son relevé, mais directement dessus.

OpenText StreamServe produit chaque relevé séparément, même à des vitesses et des volumes élevés. Par conséquent, dans un lot de relevés donné, un client qui répond à des critères définis (par

ex., valeur du compte ou types d'achats) peut recevoir une offre particulière, tandis qu'un autre client du même lot peut recevoir une offre différente, voire aucune offre.

Ainsi, les offres que vous proposez sont mieux mises en valeur et vous profitez d'une rentabilité accrue pendant toute la durée de leur validité.

Environnement de production moderne = retour sur investissement élevé

Non seulement les banques ont besoin de renforcer le sens d'appartenance de leurs clients, mais elles doivent également améliorer l'efficacité opérationnelle des processus internes.

OpenText StreamServe les aide à atteindre ces deux objectifs, d'une part en engendrant un retour sur investissement élevé, d'autre part en stimulant le retour sur investissement des ressources informatiques existantes, et ce, en utilisant de façon plus optimale les informations qu'elles produisent et conservent.

En modifiant peu ou pas du tout les systèmes métier existants, OpenText StreamServe instaure un environnement de gestion documentaire complet et moderne, qui englobe aussi bien la création et la composition, que la production à des volumes élevés et la distribution écologique par des canaux multiples. L'application rationalise les processus documentaires et améliore nettement la capacité de la banque à rentabiliser sa

Anatomie d'une correspondance commerciale mieux pensée

Même à des volumes très élevés, OpenText StreamServe produit de façon dynamique des documents de correspondance personnalisés, tels que des relevés. Vous jouissez ainsi de la capacité exceptionnelle de cibler automatiquement des catégories de clients et d'améliorer leur expérience. Un environnement familier riche en fonctionnalités permet aux concepteurs de créer et d'élaborer des formats plus attrayants, sans avoir recours à la programmation ou l'assistance informatiques.

La modernisation des relevés contribue à une présentation plus conviviale de l'état et de l'historique du compte. Par ailleurs, plusieurs modes de distribution personnalisables sont offerts, dont les formats électroniques, économiques et écologiques.

Les responsables peuvent insérer directement des règles automatiques en vue d'optimiser des profils de clients particuliers, par exemple, inclure des recommandations personnalisées pour des choix de comptes, ou proposer des produits et des services inédits ou supplémentaires.

Le résultat : des clients mieux informés et plus intéressés et un déploiement accéléré des programmes de distribution, de conformité et de durabilité.

La même solution dynamique peut être utilisée pour tous les types courants de correspondance commerciale.



correspondance régulière avec chaque client.

OpenText StreamServe met à la disposition du personnel technique et commercial des outils simples et familiers. Le personnel de production bénéficie d'un contrôle étendu des processus de développement et de production, tandis que le personnel commercial dispose d'outils pratiques de création, contrôle et gestion des informations destinées aux clients, sans avoir recours au service informatique.

Les résultats ? Des options innovantes destinées à accroître la fidélisation et à approfondir la relation clients, une réactivité accrue aux nouvelles exigences de conformité, et une réduction des coûts d'exploitation grâce à une meilleure efficacité et une transition simplifiée vers les formats électroniques.

Présentation détaillée de la solution d'OpenText StreamServe

Une correspondance commerciale mieux pensée réduit les coûts de développement et de production. En outre, elle permet de créer de nouvelles options qui contribuent à accroître la fidélisation et la part de marché clients, à atteindre les objectifs de durabilité et à améliorer la conformité.

Une correspondance mieux pensée

- Des relevés, paquets de bienvenue, etc. créés de façon dynamique (couleurs, logos, slogans inclus) renforcent l'identité de votre marque.
- Une production basée sur des modèles simplifie et rationalise les changements de la marque (par exemple, à la suite de fusions et d'acquisitions), de style, ou de versions.
- Les informations déjà présentes dans les systèmes d'entreprise sont intégrées à la correspondance dans des formats clairs et faciles à comprendre.
- Les bannières remplacent les encarts afin d'améliorer la réactivité et de réduire les coûts et l'impact écologique.
- Les responsables insèrent les règles qui régissent le contenu en temps réel, sans avoir recours au service informatique.

Réduction des coûts d'exploitation

- Les modèles dynamiques de correspondance commerciale réduisent considérablement la durée de conception/maintenance des documents et les ressources.
- La reprise automatisée après une panne garantit la sortie des documents et une piste d'audit, 24 heures / 24, 7 jours / 7.
- La sortie prête à imprimer et à expédier évite le passage à l'imprimerie et réduit les frais d'envoi et de manutention.
- L'application élimine le traitement manuel et les erreurs et réduit les coûts en assemblant automatiquement les jeux de documents courants (par ex., paquets de bienvenue).

Amélioration des communications clients

- Prend en compte les préférences des clients en termes de langue et de police (gros caractères, Braille, etc.).
- Facilite la compréhension en incluant le solde, les transactions et/ou des diagrammes historiques sur les relevés.



OpenText StreamServe améliore la satisfaction de la clientèle et réduit les coûts, grâce à l'automatisation de l'assemblage, du tri et de la distribution des documents d'ouverture de compte.

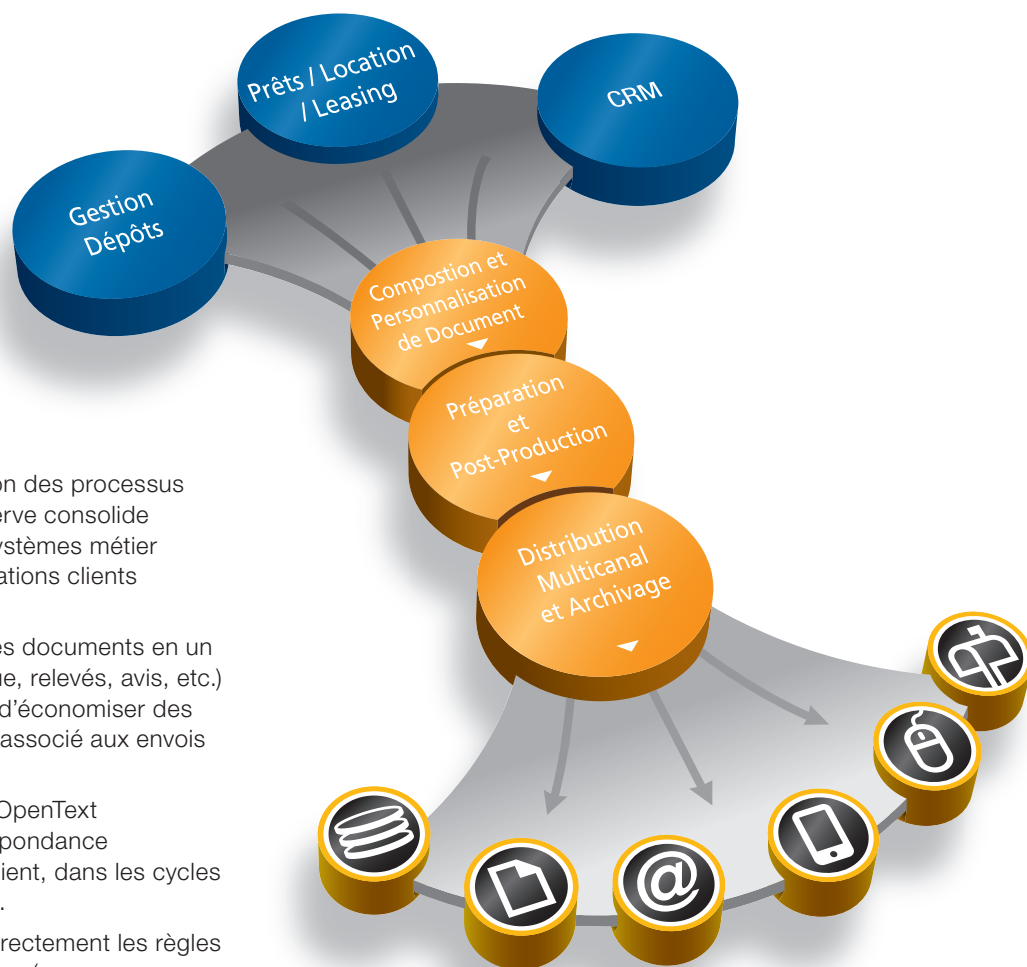
- Inclut des messages individuels ou collectifs, selon la nature du compte, le type et l'âge des clients et d'autres données relatives aux clients.
- Permet aux clients de sélectionner eux-mêmes leur mode de distribution privilégié.

Amélioration de la productivité du centre d'appels

- Les représentants du centre d'appels et les clients voient les mêmes factures, d'où une accélération de la conversation et de la résolution des problèmes.
- La clarté de la correspondance permet de réduire le volume d'appels.
- Le centre d'appels possède les outils pour renforcer le message personnalisé lors de la conversation téléphonique.
- Les documents clients peuvent être renvoyés en temps réel.

Durabilité pratique

- Offre plusieurs options de transmission électronique : en pièce jointe à des messages électroniques ou par Internet.
- Communique efficacement des informations supplémentaires par l'intermédiaire de liens hypertextes intégrés.
- Consolide les communications adressées à un client donné pour réduire la consommation des ressources.
- Réduit l'utilisation des ressources et le gaspillage du papier grâce à l'utilisation de bannières.



Principe

- Sans nécessiter la modification des processus en place, OpenText StreamServe consolide les informations issues des systèmes métier pour produire des communications clients personnalisées.
- L'assemblage automatique des documents en un seul jeu (paquets de bienvenue, relevés, avis, etc.) permet de gagner du temps, d'économiser des ressources et d'éviter le coût associé aux envois multiples.
- A l'aide d'un modèle unique, OpenText StreamServe crée une correspondance personnalisée pour chaque client, dans les cycles de production à volume élevé.
- Les responsables intègrent directement les règles et le matériel relatifs au contenu (messages publicitaires, avis de conformité, etc.), sans avoir recours au service informatique.
- La reprise automatisée après une panne garantit la sortie des documents et une piste d'audit, 24 heures / 24, 7 jours / 7.
- Les cycles de production peuvent inclure plusieurs langues, des tailles de police personnalisées, des messages personnalisés basés sur la nature du compte, le type et l'âge des clients, etc.
- La sortie prête à imprimer et à expédier évite le passage à l'imprimerie et optimise les frais d'envoi.
- La distribution par des canaux multiples offre des options flexibles et personnalisables et permet l'archivage automatique.
- La réduction des coûts d'exploitation et de production, des frais d'envoi et de la consommation de matériel améliore les chances de durabilité de l'entreprise.

www.opentext.fr

France	+33 (0)1 47 95 55 41
Allemagne	+49 89 4629 0
Royaume-Uni	+44 0 1189 848 000
Australie	+61 2 9026 3400