

## OpenText StreamServe pour l'énergie

Des factures mieux pensées réduisent vos coûts de service tout en améliorant le service clients

### Avantages

- Une correspondance personnalisée contribue à la fidélisation de la clientèle et augmente la réaction à la demande.
- Les factures électroniques et l'accès en libre-service réduisent les coûts et permettent d'atteindre les objectifs de durabilité.
- La précision des factures et des avis améliore la collecte d'informations et rationalise les ressources du centre d'appels.
- L'intégration transparente aux systèmes SAP® crée des documents précis à des volumes élevés.

Le point de communication clients le plus régulier de chaque distributeur énergétique est la facture. La facturation constitue également le processus documentaire le plus important du secteur.

Les factures écologiques et modernes peuvent contribuer à améliorer le service clients et la satisfaction de la clientèle. Elles peuvent également réduire le délai moyen de recouvrement des créances : une présentation plus claire des informations de facturation traditionnelles élimine la confusion à l'origine de nombreux appels au service clients et de retards de paiement.

En outre, doter les factures d'informations supplémentaires personnalisées aide chaque client à mieux comprendre le fonctionnement et l'utilisation de son compte, ainsi qu'à découvrir des produits et des services inédits ou complémentaires. D'où un succès notable des programmes de réaction à la demande.

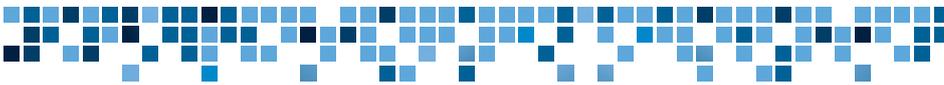
Partout dans le monde, des distributeurs énergétiques utilisent OpenText StreamServe pour créer des volumes importants de factures personnalisées, et ce, dans plusieurs langues (dont le Braille). En outre, leurs factures leur rapportent davantage, grâce à l'insertion de messages publicitaires et autres personnalisés, directement sur le document, en fonction de règles métier et des données relatives au client. Enfin, en utilisant le mode de distribution choisi par le client (papier, courrier électronique, Internet, PDF, etc.), ils améliorent sa satisfaction en tenant compte de ses préférences.

### Exploitez les informations que vous possédez déjà sur vos clients

Les systèmes métier des distributeurs énergétiques 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 et leur satisfaction.

En appliquant des règles métiers aux informations issues de divers systèmes [système dorsal, CRM (gestion des relations clients), gestion du contenu, etc.], OpenText StreamServe peut créer des communications convaincantes, intéressantes et personnalisées qui améliorent le résultat net de l'entreprise de distribution énergétique.

Par exemple, au lieu de considérer la facture d'un client comme un événement isolé, considérez-la comme la dernière étape de votre relation personnalisée. 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 toucher une corde sensible.

Tout est possible : de la simple consolidation des différents comptes d'un client (pour leur simplifier la vie et réduire vos coûts), à une analyse continue de leur consommation et de l'utilisation des services 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 distributeurs énergétiques, 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 métiers qui stipulent l'endroit et le moment où un client donné recevra les informations sur sa facture ; pas avec sa facture, mais directement dessus.

OpenText StreamServe produit chaque facture séparément, même à des vitesses et des volumes élevés. Par conséquent, dans un lot de factures donné, un client qui répond à des critères définis (par ex., consommation, accord de niveau de service ou types d'énergie) 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 augmentation des revenus pendant toute la durée de leur validité.

### Environnement moderne = retour sur investissement rapide et substantiel

De nos jours, les distributeurs énergétiques apprécient particulièrement les solutions telles qu'OpenText StreamServe, car elles entraînent un retour sur investissement rapide et élevé, tout en stimulant le retour sur investissement des systèmes déjà en place.

En tirant parti des ressources actuelles, OpenText StreamServe prolonge l'utilisation des systèmes. L'application accroît l'efficacité de la facturation traditionnelle et introduit de nouvelles fonctionnalités adaptées à votre secteur énergétique.

**Anatomie d'une correspondance commerciale mieux pensée**

Chaque facture personnalisée est créée intégralement de façon dynamique à l'aide d'un modèle unique, dans les cycles de production à vitesse et à volume élevés. Vous bénéficiez ainsi d'un contrôle presque absolu sur la conception, le contenu, la production et les modes de distribution.

L'application permet une présentation plus conviviale des habitudes de consommation, par exemple, et accélère le lancement de messages publicitaires ciblés ou d'informations de conformité.

Selon des règles que les responsables créent et contrôlent, les données relatives au client déclenchent l'ajout d'informations supplémentaires sur la facture : par exemple, recommandations de conservation, programmes budgétaires, ou nouveaux produits.

Un choix flexible de modes de distribution, sélectionnés par le client, facilite la transition vers les formats électroniques, plus économiques et durables.

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



Sans nécessiter la modification des processus de facturation SAP en place, OpenText StreamServe instaure un environnement complet de gestion des factures, qui englobe aussi bien la création, la composition et la personnalisation, que la production et la distribution. L'application rationalise le processus de facturation et améliore nettement la capacité du distributeur énergétique à rentabiliser la facturation régulière avec chaque client.

L'un des meilleurs moyens d'y parvenir est de mettre 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 ingénieuse d'OpenText StreamServe

Des factures mieux pensées réduisent les coûts de développement et de production du distributeur énergétique. En outre, elles permettent de créer de nouvelles options qui contribuent à accroître la fidélisation, atteindre les objectifs de durabilité et améliorer la conformité.

### Des factures mieux pensées

- Des factures créées de façon dynamique renforcent l'identité de la marque du distributeur énergétique/de la division/de la filiale (logos, slogans, couleurs, etc. inclus).
- Les informations déjà présentes dans les systèmes SAP® pour le secteur énergétique sont intégrées à des factures claires et faciles à comprendre.
- Toutes les versions de sortie et de contenu proviennent d'un modèle de facturation dynamique, ce qui réduit considérablement la durée de conception et de maintenance des documents et les ressources.
- Les responsables ont la possibilité de créer et de contrôler les règles qui régissent le contenu en temps réel, sans avoir recours au service informatique.
- Les bannières remplacent les encarts afin de réduire les coûts et d'améliorer la réactivité.

### Réduction des coûts de service

- Les modèles dynamiques de facturation réduisent considérablement la durée de conception/maintenance des documents et les ressources.



Des factures faciles à comprendre dotées d'informations supplémentaires personnalisées améliorent la satisfaction de la clientèle, les coûts d'exploitation et le chiffre d'affaire.

- L'optimisation de l'assemblage, du tri et de la distribution des documents améliore la performance serveur de l'application.
- La sortie prête à imprimer et à expédier évite le passage à l'imprimerie et réduit les frais d'envoi et de manutention.
- L'impression couleur sur du papier ordinaire élimine le recours à des formulaires pré-imprimés coûteux et à la gestion d'inventaire associée.
- L'assemblage des dossiers clients (factures, avis, correspondance commerciale, etc.) réduit les coûts d'exploitation, d'envoi et de matériel.

### Amélioration des communications clients

- Prend en compte les préférences des clients en termes de langue et de police (gros caractères, Braille, etc.) et de contenu des factures (synthèse / détails).
- Facilite la compréhension en incluant des diagrammes sur la consommation et/ou l'historique des utilisations.
- Inclut des messages individuels ou collectifs et le contenu de la réaction à la demande, selon le type de tarif, 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.



## Principe

- OpenText StreamServe crée de façon dynamique des factures personnalisées pour chaque client, dans les cycles de production à volume élevé.
- Les responsables contrôlent le contenu, tel que les règles, les messages publicitaires, les avis de conformité, sans avoir recours au service informatique.
- Les cycles de production peuvent inclure plusieurs langues et des messages personnalisés basés sur le type de client.
- La sortie prête à imprimer et à expédier optimise les frais d'envoi.
- L'impression couleur sur du papier ordinaire du document entier élimine le recours à des formulaires pré-imprimés coûteux.
- L'assemblage des documents permet de gagner du temps, d'économiser des ressources et d'éviter le coût associé aux envois multiples.
- Les divers types de sortie offrent des options de distribution flexibles et personnalisables.
- Les clients peuvent sélectionner eux-mêmes leur mode de distribution privilégié.
- Un seul environnement répond à tous les besoins de traitement des documents, aussi bien en interne (ordres de maintenance) qu'en externe (facturation, avis et campagnes).
- La réduction des coûts d'exploitation et de production, des frais d'envoi et de la consommation de matériel améliore les chances de durabilité du distributeur énergétique.

[www.opentext.fr](http://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