

## OpenText StreamServe pour les assurances

Une correspondance mieux pensée aujourd'hui séduira les générations à venir

### Avantages

- Une correspondance personnalisée attire les clients et contribue à leur fidélisation.
- Un environnement familial réduit considérablement le délai de commercialisation de nouveaux produits ou de mise en conformité avec les réglementations locales.
- La technologie brevetée peut traiter les informations issues des systèmes, des applications et des archives déjà en place, ainsi que du Web.
- Les fonctionnalités adaptées à l'entreprise produisent en grand nombre et rapidement des communications clients personnalisées.

Les clients de compagnies d'assurance apprécient une correspondance rapide. C'est la clé de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle, particulièrement en cas de litige.

Le défi consiste à répondre à la définition de « rapide et pratique », d'une génération à l'autre. Le courrier papier et les appels téléphoniques satisferont les clients plus âgés, tandis que les clients plus jeunes exigent une communication électronique rapide.

OpenText StreamServe utilise automatiquement et économiquement le mode de communication privilégié de chaque client : traditionnel ou électronique. L'application peut également s'adapter à de nouveaux outils, à mesure de leur évolution.

Quel que soit l'âge, personne ne reste insensible à une attention personnelle. Cela est d'autant plus vrai aujourd'hui, où notre tolérance à l'égard d'une communication standard et englobante diminue à mesure que le marketing ciblé en ligne devient de plus en plus sophistiqué. OpenText StreamServe vous donne les moyens d'adapter vos communications régulières (volume élevé de relevés et d'avis, par exemple) aux outils de distribution personnalisés qui font partie de notre environnement familial.

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, la composition et la personnalisation, que la production à des volumes élevés et la distribution écologique par des canaux multiples.

Il en résulte une correspondance personnalisée « rapide et pratique », selon les souhaits du client. Aujourd'hui comme demain.

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

Les systèmes des compagnies d'assurance 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 la facture d'un client comme un événement isolé, considérez-la comme la dernière étape d'une relation privilégiée. Si chaque facture 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 différentes polices d'un client (afin de leur simplifier la vie et de réduire vos coûts), à une analyse continue de leurs activités 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 à la plupart des compagnies d'assurance, 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., niveau de revenu pour les particuliers, taille de l'entreprise pour les comptes commerciaux, ou types de polices) 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.

### Un environnement riche réduit les coûts et rationalise les processus métier

L'environnement d'OpenText StreamServe, riche en fonctionnalités, soulage les systèmes et les processus des compagnies d'assurance des frais généraux liés aux documents. D'où une amélioration de leur performance, un prolongement de leur cycle de vie et une stimulation de leur retour sur investissement.

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

- Vous jouissez ainsi de la capacité exceptionnelle de cibler automatiquement des catégories de clients et d'améliorer leur expérience.
- La modernisation de la correspondance contribue à une présentation plus conviviale et à des modes de distribution personnalisables variés, dont les formats électroniques, économiques et écologiques.

Les responsables peuvent insérer directement des règles automatiques en vue d'optimiser des profils clients particuliers. Par exemple, les factures ou les résolutions de litiges peuvent inclure des recommandations personnalisées pour des produits et des services inédits ou supplémentaires.

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

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



Mieux encore, OpenText StreamServe rationalise les processus documentaires en modifiant peu ou pas du tout les systèmes existants, tout en améliorant nettement votre capacité à rentabiliser votre correspondance régulière. 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.

Grâce à ces fonctionnalités, vous êtes doté d'options innovantes destinées à accroître la fidélisation et à approfondir la relation clients. Par exemple, les avis d'encaissement et de versement peuvent également présenter aux clients des produits complémentaires et personnalisés. La technologie brevetée d'OpenText StreamServe peut incorporer automatiquement ces informations personnalisées, même sous des délais stricts et à des volumes élevés.

Vous bénéficiez également d'une réactivité accrue aux nouvelles exigences de conformité et d'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, atteindre les objectifs de durabilité et améliorer la conformité.

### Une correspondance mieux pensée

- Une correspondance (relevés, déclarations de sinistre, polices, etc.) créée de façon dynamique renforce l'identité de votre marque (logos, slogans, couleurs, etc. inclus).
- La production simplifiée de nouveaux styles et de nouvelles versions, basée sur des modèles, rationalise les changements de la marque (par exemple, à la suite de fusions et d'acquisitions).
- Les informations déjà présentes dans les systèmes d'entreprise sont intégrées à des formats de correspondance 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 ont la possibilité d'insérer les règles qui régissent le contenu en temps réel, sans avoir recours au service informatique.



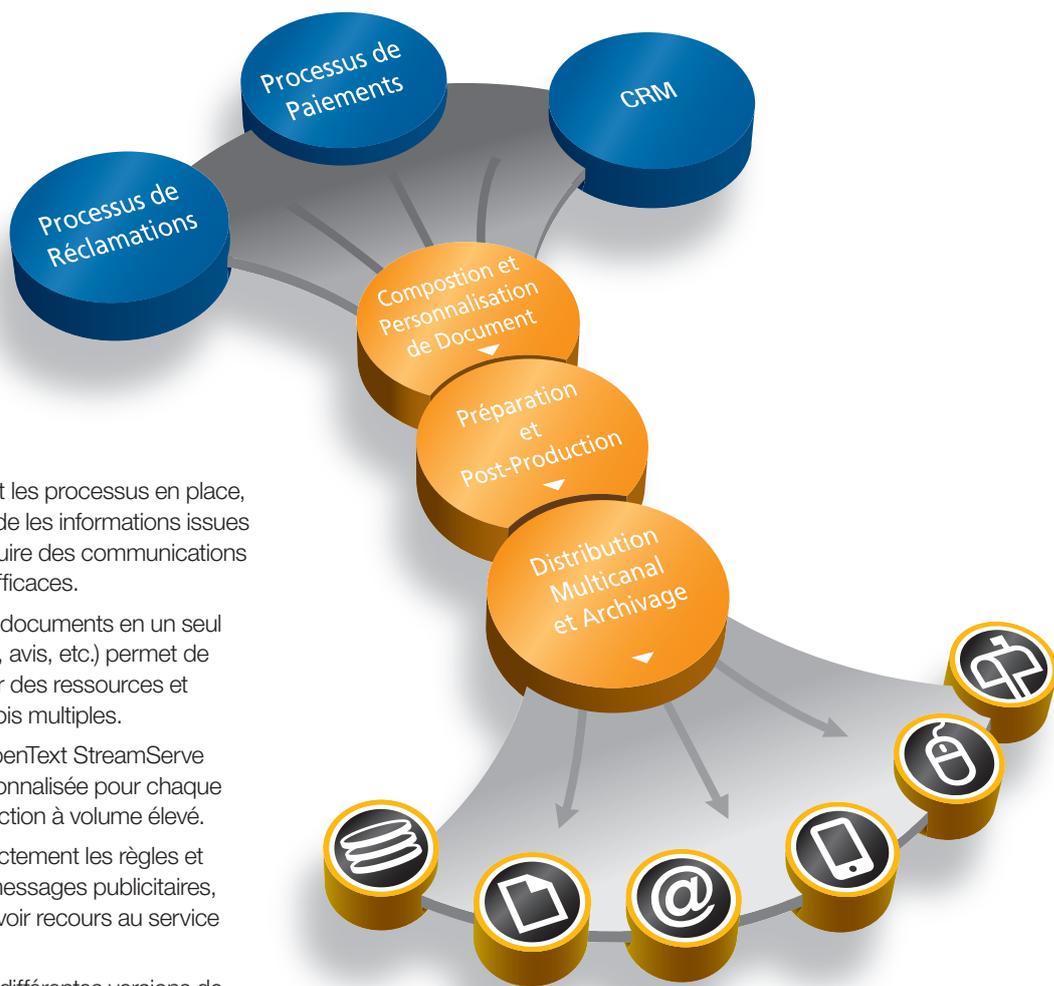
OpenText StreamServe améliore la satisfaction de la clientèle et réduit les coûts en triant automatiquement la correspondance composée de plusieurs documents et en l'assemblant pour former un seul jeu.

### 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 panne et une piste d'audit garantissent la sortie des documents, 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., dossiers de police).

### 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 grâce à une présentation plus claire et un style plus net.
- Inclut des messages individuels ou collectifs, selon la nature de la police, 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

- En modifiant peu ou pas du tout les processus en place, OpenText StreamServe consolide les informations issues des systèmes métier pour produire des communications clients mieux pensées et plus efficaces.
- L'assemblage automatique des documents en un seul jeu (dossiers de police, factures, 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.
- Les règles garantissent que les différentes versions de polices contiendront les clauses clés conformes aux réglementations locales.
- La reprise automatisée après 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 (dont le Braille), 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 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](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