

OpenText StreamServe

Améliorer la rentabilité des communications clients et des processus documentaires

Avantages

- Permet aux utilisateurs de contrôler directement les documents et le contenu qui influenceront les clients.
- Propose de puissantes fonctions visant à éliminer le traitement manuel et à accroître la précision des documents dont dépendent les processus métiers et opérationnels.
- Soulage le service informatique d'une grande partie de la charge de travail généralement associée au codage des fonctions et des modifications liées aux documents.
- Ajoute des fonctions essentielles aux processus métiers existants et intègre presque tous les types de contenu ou de format issus de stocks d'informations divers.
- Assure modularité, fiabilité et sécurité au sein d'environnements d'entreprise ultraperformants et exigeants.

Qu'il s'agisse de communiquer avec vos clients et vos fournisseurs, de déclencher des processus internes ou de contribuer aux paiements et au chiffre d'affaires, les documents facilitent les transactions commerciales et la bonne marche de l'entreprise.

Et maintenant votre environnement documentaire peut contribuer de façon incontestable au résultat de votre entreprise. Liée à vos systèmes métiers, sans toutefois nécessiter leur modification, l'application OpenText StreamServe ajoute des fonctions internes exhaustives qui permettent la définition, la production et l'utilisation interactive des documents d'entreprise.

Elle permet aux utilisateurs de contrôler directement les documents et leurs contenus destinés aux clients. D'où une réduction notable du traitement manuel et une précision accrue des documents dont dépendent les processus métiers et opérationnels. Par ailleurs, le service informatique se voit soulagé d'une grande partie de la charge de travail généralement associée à la création, la mise à jour et la gestion des documents.

Les retombées se traduisent par une amélioration de la rentabilité grâce à un retour sur investissement rapide, une réduction des coûts et un élargissement des perspectives commerciales, dû à la personnalisation des communications clients.

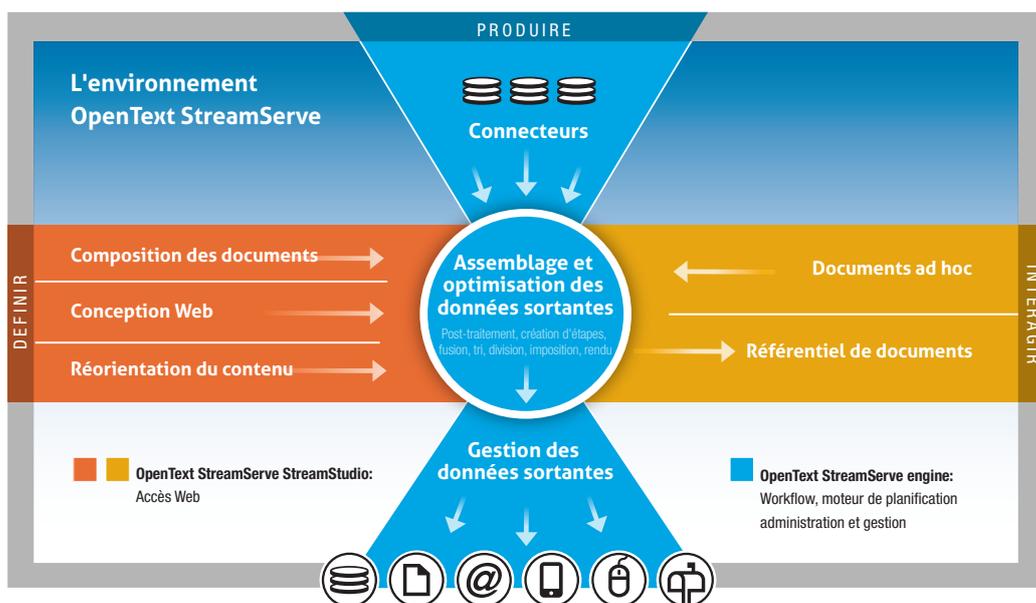
Libérez le potentiel de vos communications clients

La correspondance que vous entretenez régulièrement avec vos clients constitue une formidable occasion de consolider cette relation et d'accroître l'apport financier du client.

Toutefois, l'environnement documentaire traditionnel ne permet pas d'exploiter les nombreuses informations que vos systèmes métier détiennent sur vos clients, notamment en ce qui concerne le traitement et la production à volume et à vitesse élevés de documents tels que les relevés bancaires, les factures, etc.

OpenText StreamServe propose des outils pratiques contribuant à créer des initiatives rentables (par ex: messages publicitaires, ventes croisées et incitatives) et des règles métier stipulant la façon et le moment de lancer ces initiatives, ainsi que la catégorie de clients auxquelles elles sont destinées (même si vous comptez des millions de clients).

Même dans les cas de production à volume et à vitesse très élevés, OpenText StreamServe applique automatiquement ces règles afin de personnaliser les documents adressés à chaque client. Résultat : 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.



Rationalisez vos processus documentaires

La vitesse et la précision sont des facteurs clés de la rentabilité des processus documentaires. Malheureusement, de nombreuses opérations sont ralenties par des étapes manuelles inefficaces, chronophages et sources d'erreurs.

OpenText StreamServe remplace le flux discontinu des documents papier par un flux électronique harmonieux et coordonné. Les documents peuvent être produits « juste à temps », quel que soit l'endroit. Les documents et les dossiers qui circulent d'un service à l'autre sont enregistrés électroniquement à chaque étape, puis publiés en séquence à la fin de chaque étape.

Éliminer les retards et erreurs inévitables causés par le traitement manuel améliore considérablement la précision et le rendement. En logistique, par exemple, OpenText StreamServe applique des règles automatiques qui garantissent une correspondance entre les documents et le profil client (tarifs, facteur de forme, étiquetage privé, référence de l'envoi, etc.). L'application veille également à la bonne documentation des envois transfrontaliers ou réglementés et à l'archivage des enregistrements.

Rapide aperçu d'un atout incontournable

L'application OpenText StreamServe est constituée de plusieurs composants essentiels :

OpenText StreamServe Design Center

- Fournit un environnement indépendant consacré à la conception et aux essais de projets.
- Permet une intégration immédiate avec le système CVS (Concurrent Versions System).
- Configure la connexion aux applications sources ; identifie et extrait les données de saisie ; transforme, formate, traite et trie les données ; transmet les données sortantes au périphérique adéquat (imprimante, fax, etc.).

Design Center et son composant StoryTeller sont dotés des fonctions nécessaires pour créer tous les paramètres de collecte, composition, présentation et gestion des communications clients, y compris la connexion aux applications sources, l'identification/extraction des données de saisie, la transformation, le formatage, le traitement et le tri des données, puis la transmission des données sortantes au périphérique adéquat.

OpenText StreamServe StoryTeller permet aux concepteurs de créer un modèle pour la structure, le design et la mise en page des documents commerciaux (par ex., emplacement du logo, adresse de retour, bas de page, etc.), y compris le multicolonnage, les chemins d'accès vers d'autres données, les images, les tableaux et les graphiques variables, les tableaux complexes et la logique complexe de présentation. Il est à la fois ultra puissant et facile à utiliser.

OpenText StreamServe StreamStudio

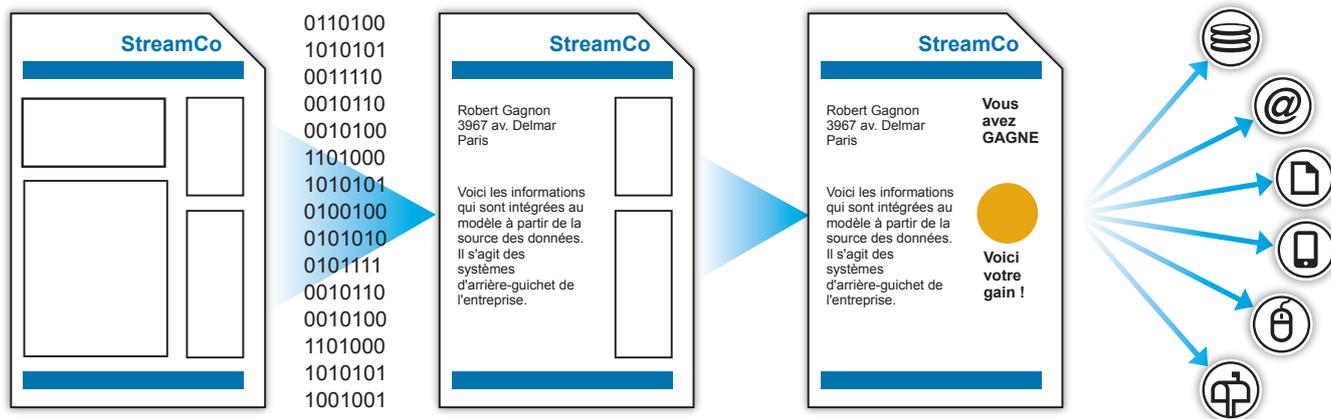
- Fournit des outils conviviaux et un environnement Web simplifié.
- Aide les responsables à optimiser tous les points de communication avec la clientèle, grâce à l'utilisation de règles contextuelles de présentation des documents d'entreprise.
- Confie les communications clients à ceux qui doivent fournir des résultats, tout en réduisant de façon notable la prise en charge par le service informatique de la production de documents destinés à la clientèle.

StreamStudio est une suite complète de solutions Web qui permettent aux utilisateurs de produire directement des communications clients convaincantes, sans avoir recours à la programmation informatique. Les composants sont les suivants:

OpenText StreamServe Administrator permet une personnalisation simple et aisée des rôles et des autorisations visant à protéger les données critiques contenues dans les documents contre un usage abusif, accidentel ou volontaire. Il est également doté de puissants outils de contrôle du flux et de l'accès aux documents.



La naissance d'un document



1. A l'aide d'OpenText StreamServe Design Center / OpenText StreamServe StoryTeller, les concepteurs créent un modèle pour chaque type de document. Les modèles définissent tous les éléments du document, notamment les logos, la couleur, les informations standard telles que les adresses, etc.

2. Les données issues des systèmes métiers circulent à travers des connecteurs inclus dans OpenText StreamServe afin d'intégrer le modèle et d'être assemblées par OpenText StreamServe Post-Processing dans un document spécifique.

3. Selon le profil client et les données actuelles, OpenText StreamServe Post-Processing ajoute les coordonnées du client, des messages publicitaires, des offres de vente croisée/incitative, etc., à partir de règles contrôlées par les responsables au sein d'OpenText StreamServe StreamStudio.

4. OpenText StreamServe Post-Processing et OpenText StreamServe Output Center sélectionnent le mode de livraison indiqué par chaque destinataire et ajoutent automatiquement aux documents à imprimer la lecture optique de marques (OMR, Optical Mark Recognition) et d'autres marquages de distribution. OpenText StreamServe Collector sauvegarde automatiquement des copies, selon les besoins.

OpenText StreamServe Composition Center permet la création, la gestion et la distribution de messages publicitaires personnalisés à inclure dans des documents d'entreprise préalablement conçus, tels que les relevés bancaires et les factures.

OpenText StreamServe Dispatcher vérifie le mode de distribution privilégié des destinataires et leur permet de définir et de modifier à souhait leurs propres préférences.

OpenText StreamServe Collector facilite l'affichage, le rappel ou le renvoi des documents stockés à court terme dans son référentiel prêt à l'emploi, et ce, en quelques secondes.

OpenText StreamServe Reporter supervise toutes les tâches traitées au sein de l'environnement d'OpenText StreamServe. Ces tâches peuvent être suivies du début à la fin, traitées de nouveau, affichées ou gérées différemment. Les utilisateurs ont la possibilité de rechercher, afficher, traiter de nouveau, renvoyer et supprimer les tâches du référentiel.

OpenText StreamServe Post-Processing

- Organise les documents en vue de l'impression de la production et du traitement avancé des documents.
- Trie et stocke les documents issus de diverses applications afin de les regrouper et de profiter pleinement des tarifs postaux.
- Utilise la lecture optique de marques (OMR, Optical Mark Recognition) et d'autres procédés de marquage pour une transmission efficace.

Post-Processing organise les documents afin d'optimiser l'impression, la collecte, le tri, la mise en page et l'imposition de la production. Il regroupe les documents issus d'applications

asynchrones afin d'optimiser l'envoi postal, notamment en utilisant le marquage OMR.

OpenText StreamServe Output Center by Infoprint

- Supervise l'intégralité de l'environnement d'impression de l'entreprise et envoie les travaux d'impression à l'imprimante appropriée.
- Gère l'état de l'imprimante, l'état des travaux et les notifications de fin/d'échec des travaux.
- Prend en charge les imprimantes de diverses marques à l'aide de protocoles industriels.

Output Center permet de gérer l'intégralité de l'environnement d'impression, y compris la désynchronisation des travaux, la planification des transmissions, la gestion centralisée des files d'attente et des imprimantes, le suivi des périphériques et des travaux et le réacheminement des travaux d'impression vers une autre imprimante en cas de panne.

** Directive 2001/115/CE du Conseil européen sur la facturation électronique : signature électronique et acceptation préalable du client de la facturation électronique au lieu de la facture papier.*

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