

Lavorare Smart

Semplificare e rendere più efficiente la corrispondenza con i clienti

Creare corrispondenza personalizzata con i clienti: conforme e in linea con il marchio

Nella nostra era digitale, la gestione delle richieste di personalizzare la comunicazione aziendale può rappresentare una vera sfida, perché sono in continua crescita. Per le organizzazioni che operano in settori regolamentati, ad esempio, assicurazioni, banche, aziende di telecomunicazione, servizi ed enti pubblici, tenere il passo con i cambiamenti delle normative, aggiunge un ulteriore livello di complessità. A causa degli ostacoli che si presentano nella gestione dei sistemi che spesso sono diversi fra di loro e poco flessibili, le aziende non riescono a generare dei documenti di comunicazioni coerenti e conformi, come richiesto.

Avendo a disposizione una tecnologia flessibile, in aggiunta all'infrastruttura esistente può aiutare a superare questi ostacoli e a rendere possibile:

- Un controllo centralizzato della conformità
- Immediata personalizzazione delle funzionalità
- Comunicazione multicanale con i clienti semplificata e coerente
- Autonomia degli utenti aziendali e ottimizzazione dell'esperienza dei clienti
- Riduzione del time-to-market

Esempi di corrispondenza da vari settori:

Preventivi	Documenti per prestiti	Moduli normativi
Polizze assicurative	Contratti	Richieste dei cittadini
Documenti di indennizzo	Estratti conto	Notifiche fiscali



Gli studi hanno dimostrato che la creazione o l'aggiornamento di un modello di un documento può richiedere da **3 settimane a 3 mesi** quando si fa affidamento sul reparto IT o su entità esterne.

Inviare corrispondenza coerente e conforme da un unico sistema a più canali

Con l'utilizzo di un'unica piattaforma è possibile migliorare il controllo per la creazione, la digitalizzazione e l'automazione della corrispondenza con i clienti. Porta dei vantaggi per la progettazione, la gestione e la distribuzione di corrispondenza in batch o on-demand sui canali prescelti dai clienti.

Creato per la stampa, l'e-mail, i dispositivi mobili* o per il Web*, le comunicazioni sono sempre conformi, precise e tempestive. La centralizzazione dell'intera produzione di corrispondenza, consente all'azienda una maggiore flessibilità. E' necessaria per soddisfare le richieste dei clienti, senza compromessi sulla conformità alle normative o agli standard aziendali relativi a branding, linguaggio e layout.

Offrire ai dipendenti a contatto con i clienti tutti gli strumenti necessari per produrre corrispondenza personalizzata e mantenere gli standard aziendali

Consentire ai manager e ai dipendenti dell'azienda in prima linea di personalizzare le comunicazioni migliora l'esperienza dei clienti.

I team di marketing, i legali e i line-of-business possono controllare in modo centralizzato i propri contenuti, conoscendoli meglio. È sufficiente modificare una sola volta un blocco di contenuto (ad esempio, un testo, degli immagini o un logo) per aggiornare tutti i modelli del documento in questione. Tutti i modelli del documento preapprovati vengono gestiti da un'unica interfaccia, consentendo così ai dipendenti in prima linea di creare e personalizzare la corrispondenza in un ambiente di editing controllato. La corrispondenza resta conforme e coerente, senza compromettere i contenuti o il design, e senza impedire eventuali personalizzazioni.

Automatizzare i processi chiave della corrispondenza e modificare rapidamente la comunicazione

Usando in modo migliore i sistemi esistenti con un ulteriore livello di automazione e digitalizzazione si riesce ad ottimizzare i processi esistenti. Questo si può basare su regole aziendali predefinite. La maggiore autonomia sia dal reparto IT o da fornitori terzi per apportare le modifiche necessarie ai modelli di documenti consente di aggiornare e distribuire più facilmente le comunicazioni, così rispondendo più tempestivamente alle richieste del mercato.

Workflow Correspondence Management

PORTALE CORRESPONDENCE MANAGEMENT (CM)

- ▶ Portale per la modifica del contenuto
- ▶ Portale per la modifica dei documenti
- ▶ Portale di stampa

Proprietario del contenuto

PORTALE PER LA MODIFICA DEL CONTENUTO



- Creare contenuto e modelli standard e gestirli in modo centralizzato con OL Connect

Utente aziendale

PORTALE PER LA MODIFICA DEI DOCUMENTI



- Modificare e personalizzare i documenti utilizzando modelli e contenuti approvati con OL Connect
- L'ambiente di modifica è basato sui ruoli e controllato
- Finalizzare e inviare alla coda di stampa o in digitale

SISTEMA DI GESTIONE DEL CONTENUTO



SISTEMA LINE OF BUSINESS (LOB)



OL Connect

- Crei e gestisci il portale CM con OL Connect
- Consenta l'accesso Web dell'utente ad aree specifiche

Operatore di stampa

PORTALE DI STAMPA



- Visualizzare i processi di stampa
- Selezionare e stampare documenti singoli o in batch

STAMPA E SPEDIZIONE



Cliente

RECAPITO MULTICANALE



SPEDIZIONE



DIGITALE



*Richiede una personalizzazione aggiuntiva

