

¿Qué es Correspondence Management (CM)?

Correspondence Management (CM) es el proceso sistemático de revisión y aprobación de los documentos orientados directamente al cliente con información creada por usuarios empresariales clave, a menudo el departamento legal o de marketing.

Este proceso garantiza que los documentos incluyan información precisa y actualizada, incluidos los términos legales, las políticas corporativas y las promociones. En muchos casos, esto requiere la participación de los colaboradores de TI, que necesitan establecer un proyecto para modificar y revisar las plantillas subyacentes esenciales para el negocio.

CM inteligente



Cree, edite y personalice completamente la correspondencia mediante una experiencia de edición controlada.



¿Cuáles son los principales problemas?

Según Objectif Lune y estudios externos, se puede tardar entre tres semanas y tres meses en implementar incluso cambios sencillos en las plantillas, cuando se depende de la TI o de entidades externas.

Muchas empresas siguen dependiendo de sistemas rígidos que tienen un potencial limitado de generación de correspondencia, escasas capacidades de salida multicanal y poca o ninguna oportunidad para contenidos introducidos por el usuario. La correspondencia suele gestionarse en sistemas de procesamiento de textos con innumerables plantillas, un control de conformidad muy limitado y poca integración con los sistemas de salida. Como resultado, los procesos de gestión de la correspondencia suelen ser muy manuales, ineficaces y proclives a los errores.

¿Por qué es fundamental la gestión de la correspondencia?

En la actual era de la comunicación digital, toda la correspondencia saliente con los clientes debe ser oportuna, coherente, precisa, personalizada, fácil de leer y sin errores, para garantizar una experiencia positiva del cliente. En este contexto, para las organizaciones de muchos sectores, contar con las herramientas y los procesos de gestión de la correspondencia adecuados es fundamental para crear y mantener una ventaja competitiva.

Industria objetivo

Servicios financieros, sector público, asistencia médica, servicios públicos.

Cliente objetivo

Organizaciones que operan en sectores regulados y que a menudo carecen de la infraestructura necesaria para generar comunicaciones multicanal personalizadas.

¿Cuál es el proceso típico?

- ▶ Los documentos orientados directamente al cliente suelen ser el resultado de la fusión de los datos de un sistema de línea de negocio (LOB) con una plantilla. Esta plantilla suele ser creada por el departamento de TI, pero se basa en muchos requisitos establecidos por los departamentos legal, de conformidad corporativa y de marketing.
- ▶ Estas solicitudes muy frecuentes se traducen a menudo en un proceso de solicitud de cambio que requiere mucho tiempo, por lo que los documentos orientados directamente al cliente pueden quedar rápidamente obsoletos.
- ▶ La solución general ante estos cambios frecuentes es que el departamento de TI limite el número de actualizaciones a una o dos por año, lo que restringe la capacidad de los usuarios empresariales para reaccionar rápidamente ante situaciones cambiantes.
- ▶ Una vez que se aprueba una nueva plantilla, el despliegue a los usuarios empresariales suele realizarse mediante unidades de disco compartidas. Sin embargo, sin ningún control que impida que se almacenen y utilicen copias locales, las versiones obsoletas pueden seguir utilizándose mucho tiempo después de que se hayan aprobado las nuevas actualizaciones.

Algunos de los problemas:

- Riesgo de que la correspondencia no cumpla los requisitos normativos sobre oportunidad, contenido y auditabilidad
- Retrasos debidos a recursos informáticos limitados o a la dependencia de terceros proveedores para realizar cambios en los documentos.
- Capacidades limitadas de generación de correspondencia con sistemas heredados y modernos.
- Los sistemas de procesamiento de textos ofrecen un control de conformidad, una automatización del cumplimiento o una integración con los sistemas de salida muy limitados.
- La gestión de grandes cantidades de plantillas basadas en Word requiere mucho tiempo y es proclive a los errores.
- Alto costo de las herramientas no estándar y los procesos descentralizados.
- Aplicación incoherente de la marca y la mensajería en la correspondencia comercial.
- Menor productividad del servicio de atención al cliente y tiempos de respuesta más largos a las consultas de los clientes.

Debido a la rigidez de sus sistemas, las empresas suelen ser incapaces de cambiar su plantilla oportunamente.

Estos cambios incluyen:

- Cambios de diseño para la marca corporativa, el cambio de dirección o actualizaciones de requisitos legales y reglamentarios.
- Personalización, incluyendo el nombre del cliente, promociones específicas y contenido.
- Cambios en las preferencias de entrega, como el envío de documentos por correo o electrónicamente a través de canales digitales.

Compradores objetivo y lo que quieren:

1. **El gerente de operaciones:** necesita eliminar los procesos manuales y los errores para mejorar la experiencia del cliente.
2. **El gerente comercial:** busca modificar las plantillas a pedido.
3. **El propietario del contenido:** quiere asegurarse de que solo se utilice contenido aprobado en toda la correspondencia saliente.
4. **El gerente de TI:** quiere una solución que se adapte fácilmente a sus sistemas y procesos.
5. **El director de finanzas (CFO):** espera reducir los gastos generales.

¿Por qué optar por OL Connect?

Una tecnología flexible, que trabaja con los sistemas existentes para:

- ✓ Crear y controlar centralmente modelos de documentos, bloques de contenido y marcadores de posición para los datos de los clientes.
- ✓ Crear, editar y personalizar completamente la correspondencia mediante una experiencia de edición controlada.
- ✓ Enviar la correspondencia por correo electrónico o imprimirla.

¿Cómo funciona OL Connect?

1. OL Connect crea y gestiona un portal Correspondence Management que permite el acceso web a áreas específicas de los usuarios, con el control adecuado. Incluye una base de datos para gestionar los contenidos de forma centralizada.
2. Los propietarios de los contenidos crean y programan sus contenidos en cualquier momento sin la participación del departamento de TI.
3. Los usuarios empresariales inician los documentos desde sus sistemas existentes, lo que permite a OL Connect imponer conformidad con el contenido aprobado. A continuación, pueden iniciar sesión en su propia área de usuario para verlos y editarlos después de la composición, para proporcionarles una personalización, antes de enviarlos por correo electrónico o a una cola de impresión.
4. El operador de impresión puede iniciar sesión en su área para ver los trabajos, seleccionar e imprimir documentos puntuales o elegir varios documentos para su impresión por lotes.
5. Los clientes reciben su correspondencia con un contenido preciso y personalizado, en el momento oportuno.

Principales beneficios de la solución Correspondence Management de Objectif Lune

- Envíe correspondencia coherente y conforme desde un único sistema a varios canales.
- Brinde a los usuarios empresariales control sobre lo que mejor dominan.
- Permita que los empleados que atienden al cliente entreguen una correspondencia personalizada.
- Automatice los procesos de correspondencia claves y reduzca el tiempo de comercialización.

¿Qué preguntar?

1. ¿Puede enviar la correspondencia según las preferencias de comunicación de sus clientes?
2. Cuánto tiempo le toma cambiar las plantillas?
3. ¿Puede personalizar sus documentos con la rapidez deseada?
4. ¿Con qué frecuencia puede realizar cambios en las plantillas de documentos existentes?
5. ¿Puede extraer fácilmente datos de clientes de sus sistemas e integrarlos en su correspondencia?
6. ¿Cómo garantiza la conformidad de su correspondencia comercial?
7. ¿Son la marca y la mensajería de su correspondencia coherentes en toda la empresa?
8. ¿Cuál es su índice de satisfacción de los clientes?

connect.objectiflune.com/correspondence-management-solution

