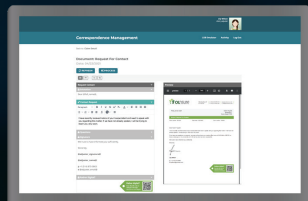


En quoi consiste la gestion de la correspondance d'entreprise ?

La gestion de la correspondance d'entreprise est le processus systématique d'examen et d'approbation de documents destinés à la clientèle qui renferment des renseignements créés par des utilisateurs clés de l'entreprise, souvent des services juridiques ou de marketing.

Ce processus garantit que tous les renseignements qui figurent dans les documents destinés à la clientèle, y compris les termes juridiques, les politiques et les promotions, sont exacts et à jour. Cela nécessite dans de nombreux cas l'intervention de contributeurs du service informatique, qui doivent mettre sur pied un projet de modification et d'examen des gabarits sous-jacents essentiels à la mission.

Une gestion de la correspondance d'entreprise plus intelligente



Créer, modifier ou personnaliser entièrement la correspondance d'entreprise grâce à une expérience de vérification contrôlée

Quels sont les principaux problèmes ?

Selon Objectif Lune et des études externes, il faut entre trois semaines et trois mois pour apporter même les plus simples modifications à des gabarits lorsqu'il faut se fier au service informatique ou à des entités externes.

De nombreuses entreprises reposent encore sur des systèmes rigides ayant un potentiel limité de génération de correspondance, des capacités réduites en matière de données de sortie multicanaux et peu de possibilités d'insertion de contenu par l'utilisateur, voire aucune. La correspondance d'entreprise est souvent gérée dans des systèmes de traitement de texte renfermant une infinité de gabarits, très peu de mesures de contrôle de la conformité et une piètre intégration aux systèmes de sortie. Les processus de gestion de la correspondance d'entreprise sont donc souvent en grande partie manuels, inefficients et sujets aux erreurs.

Pourquoi la gestion de la correspondance d'entreprise est-elle essentielle ?

Dans l'ère actuelle de communication numérique, toute la correspondance destinée aux clients doit être expédiée en temps opportun et de façon cohérente, précise, personnalisée, facile à lire et exempte d'erreur afin d'assurer une expérience client positive. Dans ce contexte, il importe pour les entreprises de nombreux secteurs de disposer des bons outils et processus de gestion de la correspondance d'entreprise afin d'avoir et de maintenir un avantage concurrentiel.

Secteur cible

- Services financiers
- Soins de santé
- Secteur public
- Services publics

Clientèle cible

Entreprises œuvrant dans des secteurs réglementés, qui n'ont souvent pas l'infrastructure nécessaire pour générer des communications multicanaux personnalisées.

A quoi ressemble un processus normal ?

- ▶ Les documents que voient les clients sont habituellement le combinaison de données d'un système de secteur d'activité qui sont fusionnées à l'aide d'un gabarit. Ce gabarit, souvent créé par le service informatique, se fonde sur les nombreuses exigences établies par les services juridiques, de conformité et de marketing de l'entreprise.
- ▶ La fréquence élevée de ces demandes se traduit souvent par un processus de modification très chronophage, avec pour résultat que les documents destinés à la clientèle se périment très vite.
- ▶ La solution généralement adoptée par le service informatique pour réduire la fréquence de ces demandes consiste à limiter le nombre de modifications à une ou deux par année, ce qui restreint la capacité des utilisateurs de l'entreprise à réagir rapidement aux situations changeantes.
- ▶ Une fois le gabarit approuvé, son déploiement aux utilisateurs de l'entreprise s'effectue souvent par le biais de lecteurs partagés. En l'absence de mesures de contrôle pour empêcher le stockage et l'utilisation de copies locales, la circulation de versions périmées pourrait se poursuivre bien après l'approbation des nouvelles versions.

Voici quelques-uns des problèmes :

- Risque de produire une correspondance d'entreprise non conforme aux exigences réglementaires concernant la rapidité de publication, le contenu et la vérifiabilité.
- Retards entraînés par des ressources de service informatique limitées ou le recours obligatoire à des tiers fournisseurs pour l'apport des modifications aux documents.
- Capacités de production de correspondance limitées des systèmes de secteur d'activités, qu'ils soient modernes ou anciens.
- Les systèmes de traitement de texte n'offrent que très peu de mesures de contrôle de la conformité, d'automatisation de l'exécution ou d'intégration aux systèmes de sortie.
- Perte de temps et risque d'erreurs inhérents à la gestion d'un grand nombre de gabarits créés dans Word.
- Coût élevé d'outils non standard et de processus décentralisés.
- Application inégale de la stratégie de marque et de ses messages dans la correspondance d'entreprise.
- Baisse de productivité du service à la clientèle et augmentation du temps de réponse aux demandes de renseignements des clients.

En raison de leurs systèmes rigides, certaines compagnies sont souvent incapables de modifier leur gabarit en temps opportun.

Voici quelques-unes des modifications en question :

- Modifications de la conception pour la valorisation de la marque de l'entreprise, changement d'adresse ou modifications des exigences juridiques et réglementaires.
- Personnalisation, notamment nom du client, promotions cibles et contenu.
- Changement des préférences de transmission, comme l'envoi de documents par la poste ou par voie électronique par des canaux numériques.

Les acheteurs cibles et ce qu'ils veulent :

1. **Le responsable des opérations** : doit éliminer les processus manuels et les erreurs pour améliorer l'expérience client.
2. **Le responsable commercial** : veut modifier les gabarits sur demande.
3. **L'auteur de contenu** : veut s'assurer que seul le contenu approuvé est utilisé dans toute la correspondance d'entreprise à expédier.
4. **Le responsable du service informatique** : veut une solution facile à adapter aux systèmes et processus de l'entreprise.
5. **Le directeur des finances** : veut réduire les frais généraux.

Pourquoi choisir OL Connect ?

Une technologie souple qui fonctionne avec les systèmes en place pour :

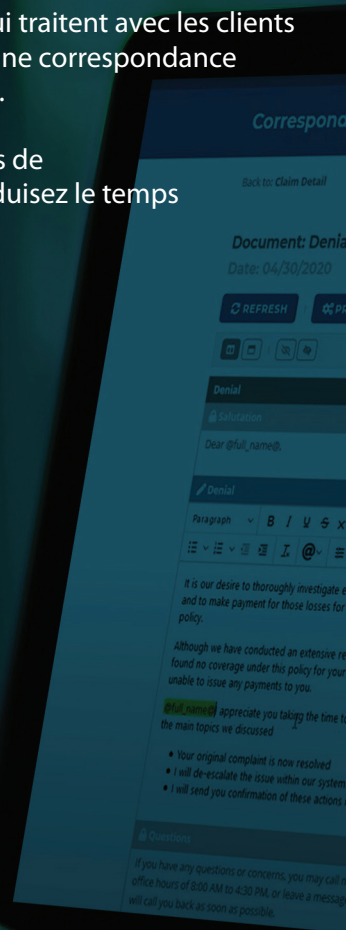
- ✓ Créer et contrôler à partir d'un point central les modèles de document, les blocs de contenu et des espaces réservés aux données sur les clients.
- ✓ Créer, modifier ou personnaliser entièrement la correspondance d'entreprise grâce à une expérience de vérification contrôlée.
- ✓ Envoyer la correspondance d'entreprise par courriel ou en format papier.

Comment OL Connect fonctionne-t-il ?

1. OL Connect crée et gère un portail de gestion de la correspondance d'entreprise qui permet d'accéder par Internet aux espaces réservés aux utilisateurs, grâce aux mesures de contrôles appropriées. Il comprend une base de données pour gérer le contenu à partir d'un point central.
2. Les auteurs de contenu créent et programment leur contenu en tout temps, sans intervention du service informatique.
3. Les utilisateurs de l'entreprise créent des documents dans leurs systèmes en place, ce qui permet à OL Connect d'appliquer les règles de conformité à l'aide du contenu approuvé. Ils peuvent ensuite se connecter à leur espace utilisateur personnel pour consulter et modifier les documents après leur composition, ce qui permet de les personnaliser avant de les envoyer par courriel ou dans la file d'attente d'impression.
4. L'opérateur du centre d'impression peut se connecter à son espace pour consulter les travaux, sélectionner et imprimer les documents uniques, ou choisir plusieurs documents à imprimer en lot.
5. Les clients reçoivent leur courrier renfermant du contenu exact et personnalisé, et ce, en temps opportun.

Principaux avantages de la solution de gestion de la correspondance d'entreprise d'Objectif Lune

- Envoyez une correspondance d'entreprise uniforme et conforme vers plusieurs canaux à partir d'un seul système.
- Laissez les utilisateurs de l'entreprise contrôler ce qu'ils savent faire le mieux.
- Donnez à vos employés qui traitent avec les clients la possibilité de produire une correspondance d'entreprise personnalisée.
- Automatisez vos processus de correspondance clés et réduisez le temps de mise sur le marché.



connect.objectiflune.com/correspondance-management-solution/

Quoi demander ?

1. Êtes-vous capable d'envoyer de la correspondance d'entreprise en respectant les préférences de vos clients en matière de communication ?
2. Combien de temps faut-il pour modifier vos gabarits ?
3. Êtes-vous capable de personnaliser vos documents aussi rapidement que vous le voulez ?
4. À quelle fréquence apportez-vous des changements aux gabarits de document actuels ?
5. Pouvez-vous facilement extraire les données des clients de vos systèmes et les intégrer à votre correspondance d'entreprise ?
6. Comment contrôlez-vous la conformité de la correspondance de votre entreprise ?
7. Est-ce que la valorisation de la marque et les messages sont uniformes à l'échelle de votre entreprise ?
8. Quel est le taux de satisfaction de votre clientèle ?