

O que é o Correspondence Management (CM)?

O Correspondence Management (CM) é o processo sistemático de revisão e aprovação de documentos do cliente com informações criadas pelos principais usuários corporativos, geralmente jurídicos ou de marketing.

Esse processo garante que os documentos incluam informações precisas e atualizadas, incluindo quaisquer termos legais, políticas corporativas e promoções. Em muitos casos, isso requer o envolvimento de colaboradores de TI, que precisam configurar um projeto para modificar e revisar templates corporativos importantes.

CM com inteligência



Crie, edite e personalize totalmente a correspondência utilizando uma experiência de edição controlada



Quais são os principais problemas?

De acordo com a Objectif Lune e estudos externos, mesmo para alterações simples nos templates, ao depender do TI ou de terceiros, pode demorar de três semanas a 3 meses.

Muitas empresas ainda dependem de sistemas rígidos que têm potencial limitado de geração de correspondências, recursos de saída multicanal deficientes e pouca ou nenhuma oportunidade para que o conteúdo seja inserido pelo usuário. A correspondência é frequentemente gerenciada em sistemas de processamento de texto com incontáveis templates, controle de conformidade muito limitado e pouca integração com as saídas dos sistemas. Como resultado, os processos de gerenciamento de correspondências costumam ser altamente manuais, ineficientes e sujeitos a erros

Por que o Correspondence Management é importante?

Na atual era digital, todo envio de correspondência do cliente deve ser pontual, consistente, precisa, personalizada, fácil de ler e livre de erros, para garantir uma experiência positiva do cliente. Nesse contexto, para organizações de muitos setores, ter as ferramentas e processos corretos de gerenciamento de correspondências em funcionamento é fundamental para construir e manter uma vantagem competitiva.

Setores alvo

Serviços financeiros, setor público, saúde, serviços públicos.

Cliente alvo

Organizações que operam em setores regulados, muitas vezes sem infraestrutura para gerar comunicações multicanal personalizadas.

Qual é o processo típico?

- ▶ Os documentos do cliente são normalmente o resultado da mesclagem dos dados de um sistema de linha de negócios (LOB) com um template. Esse template geralmente é criado pelo TI, mas é baseado em muitos requisitos estabelecidos pelos departamentos jurídico, de compliance corporativo e de marketing.
- ▶ Essa alta frequência de solicitações de alterações geralmente resulta em um processo demorado, o que significa que os documentos do cliente podem ficar desatualizados rapidamente.
- ▶ A solução geral para essas frequentes alterações é o TI limitar o número de atualizações a uma ou duas por ano, restringindo assim a capacidade dos usuários corporativos reagirem rapidamente a situações de mudança.
- ▶ Após a aprovação de um novo template, a implementação para os usuários corporativos é feita geralmente por meio de unidades compartilhadas. Sem nenhum controle para impedir o armazenamento e uso de cópias locais, as versões desatualizadas podem permanecer em uso por muito tempo após a aprovação de novas atualizações.

Alguns dos problemas:

- o Risco de não conformidade da correspondência com os requisitos regulatórios de pontualidade, conteúdo e auditabilidade.
- o Atrasos devido aos limitados recursos de TI ou à dependência de fornecedores terceirizados para fazer alterações nos documentos
- o Capacidade limitada de geração de correspondência através de sistemas legados e modernos.
- o Os sistemas de processamento de texto são muito limitados no controle de conformidade, automação de preenchimento ou na integração com saídas de sistemas.
- o Gerenciar grandes quantidades de templates baseados em Word é demorado e naturalmente propenso a erros.
- o Alto custo de ferramentas não padronizadas e processos descentralizados.
- o Aplicação inconsistente da marca e mensagem na correspondência corporativa.
- o Baixa produtividade no atendimento ao cliente e maior tempo de resposta às consultas dos clientes.

Devido aos seus sistemas rígidos, as empresas muitas vezes não conseguem alterar seus templates pontualmente.

Tais alterações incluem:

- o Alterações de design para marca corporativa, mudança de endereço ou para atualizações de exigências legais e regulatórias.
- o Personalização, incluindo nome do cliente, promoções direcionadas e conteúdo.
- o Alterações nas preferências de entrega, como o envio de documentos por correio ou eletronicamente por canais digitais.

Os compradores alvo e o que eles querem:

1. **O gerente de operações:** precisa eliminar processos manuais e erros para melhorar a experiência do cliente.
2. **O gerente de negócios:** procurando modificar templates sob demanda.
3. **O proprietário do conteúdo:** deseja garantir que apenas o conteúdo aprovado seja utilizado em todas as correspondências enviadas.
4. **O gerente de TI:** quer uma solução que se adapte facilmente aos seus sistemas e processos.
5. **O CFO:** espera reduzir os custos fixos.

Por que escolher o OL Connect?

Uma tecnologia flexível que trabalha com sistemas existentes para:

- ✓ Criar e controlar centralmente templates de documentos, blocos de conteúdo e espaços reservados para os dados dos clientes.
- ✓ Criar, editar e personalizar totalmente a correspondência utilizando uma experiência de edição controlada.
- ✓ Enviar correspondência por e-mail ou impresso.

Como o OL Connect funciona?

1. O OL Connect cria e gerencia um portal de gerenciamento de correspondências, que permite o acesso via web às áreas específicas do usuário com controle apropriado. Ele inclui um banco de dados para gerenciar o conteúdo de forma centralizada.
2. Os proprietários de conteúdo criam e agendam seu conteúdo a qualquer momento, sem o envolvimento do TI.
3. Os usuários corporativos iniciam os documentos a partir de seus sistemas existentes, permitindo que o OL Connect reforce a conformidade com o conteúdo aprovado. Eles podem então entrar em sua própria área de usuário para visualizá-los e editá-los após a composição, para fornecer personalização, antes de enviar por e-mail ou enviar para uma fila de impressão.
4. O operador da impressão pode entrar em sua área para visualizar os trabalhos, selecionar e imprimir documentos isoladamente ou escolher vários documentos para impressão em lote.
5. Os clientes recebem suas correspondências com conteúdo preciso e personalizado, pontualmente.

Principais benefícios da solução Correspondence Management da Objectif Lune

- Envie correspondência consistente e em conformidade, de um único sistema para múltiplos canais.
- Dê aos usuários corporativos o controle sobre o que eles conhecem mais.
- Empodere os funcionários que lidam com o cliente a entregar correspondências personalizadas.
- Automatize os principais processos de correspondência e acelere a comunicação com o mercado.

O que perguntar?

1. Você consegue enviar correspondência de acordo com as preferências de comunicação de seus clientes?
2. Quanto tempo você leva para alterar templates?
3. Você consegue personalizar seus documentos com a rapidez desejada?
4. Com que frequência você consegue fazer alterações em templates de documentos existentes?
5. Você consegue facilmente extrair dados de clientes a partir de seus sistemas e integrá-los em sua correspondência?
6. Como garantir a conformidade de sua correspondência corporativa?
7. A sua marca e as mensagens aplicadas às correspondências são consistentes em toda a empresa?
8. Qual é a taxa de satisfação do seu cliente?

connect.objectiflune.com/correspondence-management-solution

