



Que peuvent-vous apporter les solutions de communication clients ?

La valeur commerciale d'une communication
clients efficace





Pourquoi investir dans une solution de communication clients ?

C'est la question que toute société se pose lorsqu'une nouvelle solution de communication clients est proposée. Si vous n'avez pas la bonne réponse, vos investissements, ainsi que l'impact positif de la communication sur votre organisation et, plus important encore, sur la satisfaction de vos clients, peuvent se révéler inefficaces.

Quel que soit le secteur d'activité de votre société, vous devez démontrer le retour sur investissement (ROI) des nouveaux investissements en matériel, logiciel, services et formation. Le plus souvent ce ROI provient des avantages que vous tirez par rapport à vos concurrents ou de la diminution des coûts qui améliorent vos résultats financiers. Mais il existe d'autres facteurs qui peuvent vous surprendre.

Ce livre électronique vous donne un aperçu de la façon dont nos clients ont su rapidement créer de la valeur en automatisant leurs processus de communication clients. Nous espérons que ces informations vous permettront de mieux comprendre la véritable « valeur commerciale » d'une communication clients efficace et vous apporteront les éléments nécessaires à prendre en compte pour investir dans une nouvelle solution de communication clients.

Mesurer la valeur

La communication clients est une technologie qui vous aide à interagir avec vos clients au bon moment, avec des messages pertinents et sans erreur.

Néanmoins, comment allez-vous faire votre analyse de rentabilité en vue d'investir dans une solution de communication clients ?

Regardons ensemble quels sont les principaux facteurs clés qui ont aidé d'autres entreprises comme la vôtre à effectuer une analyse de rentabilité pour justifier l'investissement dans une nouvelle solution de communication clients.



Six façons de générer une valeur ajoutée avec une solution de communication clients

Regardons maintenant les 6 facteurs de valeur ajoutée qu'une solution de communication clients doit avoir.





1 Assurer la conformité

Réduire les risques de pénalités et des audits de contrôle en :

- Regroupant les modèles de documents dans un référentiel central sécurisé ;
- Verrouillant les contenus sensibles dans un document pour éviter toute modification par les utilisateurs ;
- Garantissant l'utilisation des communications adéquates grâce à la gestion des versions, des audits et une procédure de contrôle d'accès et d'authentification.



2 Augmenter l'efficacité

Réaliser des économies sur les coûts directs en :

- Réduisant la main d'œuvre sur chaque document grâce à une logique orientée données et des workflows préconfigurés qui raccourcissent les délais de production ;
- Supprimant le temps passé aux corrections dû à la saisie manuelle des données ;
- Diminuant les coûts de maintenance logicielle grâce au regroupement des systèmes dans une solution unique ;
- Réduisant les coûts d'affranchissement via la diffusion électronique des documents.

3 Améliorer le chiffre d'affaires

Augmenter les revenus en :

- S'appuyant sur les données transactionnelles pour générer du contenu plus pertinent qui stimule les ventes « up selling » et « cross selling » ;
- Garantissant que la génération de propositions, de demande de devis, de contrats et de tout autres types de communications soit « sans erreurs » ;
- Augmentant la satisfaction client grâce à des communications clients personnalisées, attractives et pertinentes.





4 Renforcer l'image de la société

Renforcer la perception de la marque et du message en :

- Générant des communications cohérentes et sans erreurs, quel que soit le canal de diffusion, papier ou dématérialisé ;
- Augmentant les temps de réponse grâce à des processus de workflows optimisés ;
- S'assurant qu'une communication ne peut être utilisée que par les utilisateurs habilités.



5 Tirer parti des systèmes existants

Optimiser les investissements technologiques existants en :

- Utilisant des technologies éprouvées (XML, J2EE, JBOSS, Tomcat et WebSphere d'IBM) dans votre infrastructure ;
- Passant d'une correspondance personnalisée et interactive à une génération Batch de gros volumes de documents composés avec une seule et unique solution ;
- Facilitant l'intégration avec les applications métier et CRM en adoptant des normes standard, une architecture orientée services SOA et un large choix d'API et d'exits ou modules externes.



6 Promouvoir le développement durable

Soutenir les initiatives « écologiques » de votre entreprise en :

- Facilitant la transition des processus consommateurs de papier vers les canaux de distribution électronique : courriel, texto/SMS, Web ;
- Intégrant des graphiques, des logos, des en-têtes et des pieds de page, etc., directement dans les communications de façon à réduire les pré-imprimés ;
- Donnant la possibilité aux utilisateurs métier d'afficher l'aperçu des documents avant leur impression.

Au lieu de nous focaliser sur la communication clients en tant que technologie, pourquoi ne pas l'envisager comme un outil destiné à améliorer l'expérience client ? En effet, toute bonne expérience client repose sur l'information. Et toutes les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, qui communiquent avec leurs clients de façon régulière et qui sont capables de fournir la bonne information au bon client, au bon moment via le bon canal devraient obtenir une bien meilleure satisfaction clients.

Quelles sont vos attentes ?

Si vous avez encore des doutes sur l'impact qu'une solution de communication clients peut avoir sur votre entreprise, alors envisagez la question sous un autre angle.

Considérez ce qui suit :

La demande des solutions de communication clients augmente car les entreprises cherchent de plus en plus à améliorer le contenu des communications et l'engagement à l'égard de leurs clients

(Source: Gartner, 2014)

Ainsi, est-ce qu'une solution de communication clients pourrait être votre stratégie pour délivrer une expérience client exceptionnelle ? Non. Comme tous les outils, ce n'est simplement qu'un moyen pour atteindre un but. Elle peut toutefois être un composant essentiel dans votre stratégie globale car elle représente un outil de création de contenu qui tire parti des données existantes créées avec vos applications transactionnelles. Les solutions de communication clients sont simplement les outils qui permettent d'exploiter efficacement les données clients.



Pour plus d'information, envoyez un courriel à InfoEurope@cincom.com, appelez le +33 1 53 61 70 00, ou visitez le site www.cincom.fr
Cincom, le logo Quadrant, Cincom Eloquence et Simplification Through Innovation sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.
Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.
© 2016, 2015 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM CDSFR1507073-A4 10/16