

# 10 moyens de fidéliser votre clientèle par votre communication

Comment réduire les coûts et améliorer l'expérience client avec un retour sur investissement tangible et garanti

*Les infrastructures de communication clients sont souvent constituées de systèmes disparates, difficiles à maintenir et à piloter, qui demandent des interventions parfois coûteuses.*

*La mise en place d'un moteur de communication unique aide à réduire les coûts d'exploitation des documents et permet de garantir homogénéité, cohérence et complétude de la communication clients.*



# 10 moyens de fidéliser votre clientèle par votre communication

Comment réduire les coûts et améliorer l'expérience client avec un retour sur investissement (ROI) tangible et garanti

*Selon Forrester, la gestion de la communication multi-canal est maintenant recentrée sur le service clients pour répondre aux exigences croissantes des consommateurs, qui demandent des informations personnalisées sur les canaux de leur choix.*

La multiplication des canaux de communication, le nombre croissant des services internet, le haut débit maintenant accessible à tous, ont eu une profonde incidence sur le comportement des consommateurs. L'interactivité et le temps réel ont radicalement bouleversé la dynamique de la communication clients. Une **communication significative et pertinente** entraînera la **fidélisation** de vos clients et la **conquête** de nouveaux clients.

Les consommateurs utilisant indifféremment plusieurs canaux de communication, il est important de savoir qui ils sont, où ils se trouvent, ce qu'ils veulent, comment ils veulent être servis...

Forrester a remarqué que les entreprises sont passées de systèmes de communication axés sur la seule réduction des coûts à de **véritables services clients multi-canal**, qui délivrent les informations à forte valeur ajoutée et qui satisfont les exigences de personnalisation des clients. Ces nouvelles exigences des consommateurs poussent les entreprises à modifier leur manière d'interagir et mettent en évidence le besoin d'établir une **relation clients pérenne** au travers de communications pertinentes.

Les frontières entre les canaux et les outils logiciels devenant parfois floues, une **approche intégrée** est indispensable : la **Gestion de la Communication Clients** (ou CCM : Customer Communications Management) qui est définie par Gartner comme « Les applications qui améliorent la création, le ciblage, la diffusion, le stockage et la restitution de messages adressés à la clientèle ». Ces applications, au cœur de la Gestion de la Communication Clients, sont parfois désignées – de façon réductrice – sous le terme de **Solutions d'Automatisation des Documents**.

**Ce document décrit 10 moyens de fidéliser les clients en rationalisant la communication de l'entreprise.**

1

## De la connaissance du client à l'action

Aujourd'hui, la grande majorité des entreprises construisent des profils clients à partir de données démographiques, géographiques, comportementales, financières ou comptables.

Ces informations pourraient être exploitées plus efficacement avec un moteur de communication unique à l'échelle de l'entreprise.

En tirant parti de ces profils client pour élaborer des messages adéquats et personnaliser leur contenu, la communication devient plus attrayante, plus pertinente et plus opportune – ceci tout au long du parcours client.

Avantages concrets

**Cincom a simplifié les processus documentaires des 30 000 employés d'une des principales banques françaises, leur offrant une expérience client exceptionnelle. L'entreprise garde le contrôle sécurisé et centralisé des communications avec les clients, tandis que les employés – en contact direct avec la clientèle – fournissent des services personnalisés au travers d'un contenu sur mesure.**

2

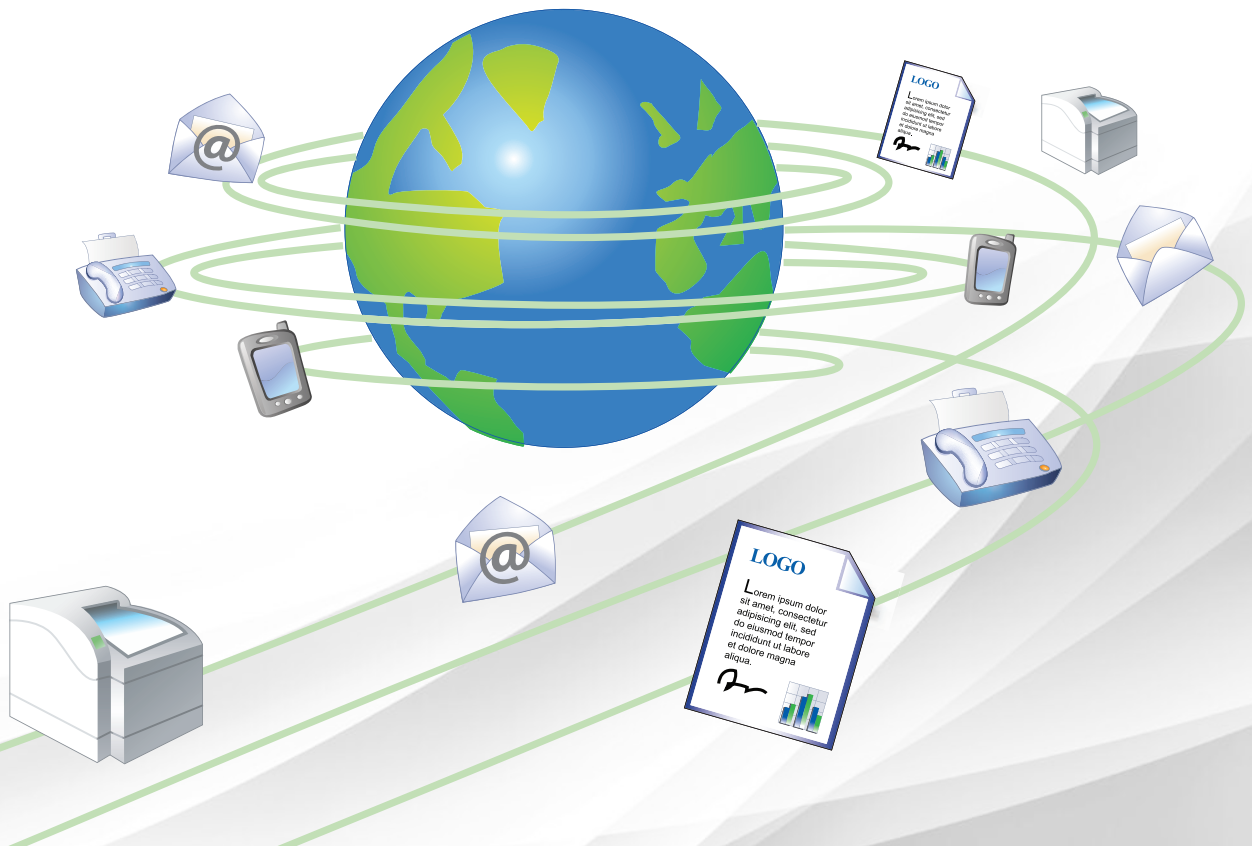
## Des messages cohérents sur les différents canaux

Les consommateurs utilisant indifféremment les divers canaux disponibles, passant régulièrement d'un canal à un autre, le dialogue avec le client doit être continu et transparent sur l'ensemble de ces canaux. Pour l'entreprise, il existe des opportunités de contact à tous les niveaux ; cependant, l'information doit être correctement formatée pour chacun des canaux.

L'utilisation d'un moteur de communication unique permet à l'entreprise de parler d'une « voix » unique, quel que soit le canal utilisé.

Ainsi, la communication avec le client est continue, cohérente et homogène, qu'elle soit portée par des mails, des SMS, fournie sur un site web, imprimée sur un document papier ou directement traitée avec un agent d'un centre d'appels.

L'information est délivrée avec pertinence quels que soient le canal et le moment choisis par le consommateur : la communication, cohérente, fluide, devient alors une conversation dans laquelle le contexte (canal, format...) devient secondaire : le « contenu » l'emporte sur le « contenant ».



3

## Communiquer au bon moment

Les entreprises doivent appréhender et comprendre la situation du client pour construire la bonne communication en conséquence. Une communication parfaitement adaptée au contexte est indispensable.

Au bon moment (c'est-à-dire celui du client!), la bonne connaissance de la situation du client rend la communication plus pertinente. Le message peut être personnalisé en intégrant des informations telles que des événements personnels récents ou encore l'historique de ses achats.

La communication devient alors plus pertinente à chaque étape du cycle de vie de la relation client : acquisition (nouveau client), développement, fidélisation et conservation.

La connaissance « temps réel » de la situation du client permet d'adapter et d'améliorer la communication en permanence :

« Le bon message au bon moment ».

4

## Personnalisation constante de la communication

Une communication efficace peut réduire la désaffection des clients et améliorer efficacement leur fidélité. Il s'agit de mettre en œuvre des dialogues plus personnalisés, en prenant soin du contenu, de la langue, de la présentation selon le canal de communication désiré.

La relation clients peut être étendue – et générer de nouveaux revenus – par l'ajout d'informations transpromotionnelles : insertion de messages de promotion, très fortement personnalisés, dans les communications, et cela quel que soit le canal utilisé (« transpromo », « cross-selling » ou « up-selling »).

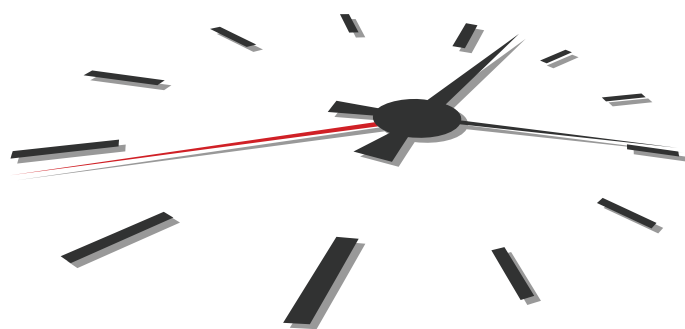
Ici encore la connaissance détaillée de la situation du client (historique des communications, connaissance d'événements récents, etc.) permet de construire des offres sur mesure à forte valeur ajoutée afin de mieux répondre concrètement aux besoins clients au moment le plus judicieux.

Avantages concrets

Grâce à l'implémentation de Cincom Eloquence® en remplacement de plusieurs systèmes existants, Carnival UK, filiale anglaise d'un des plus importants organisateurs de croisières au monde, rationalise l'ensemble de ses processus documentaires. Une communication clients cohérente a été mise en place pour l'ensemble des différents métiers intervenant dans le parcours client : depuis la réservation jusqu'à l'embarquement.

Avantages concrets

Avec Cincom Eloquence, une des principales banques européennes économise plus de 2 millions d'euros par an grâce à une plateforme de communication centralisée et à une gestion intégrée des flux documentaires. A tout moment, le front-office conserve la possibilité de personnaliser les communications vers chacun des clients.



« Cincom Eloquence nous permet d'envoyer des messages ponctuels personnalisés pour chaque passager. »

– Carnival UK

## 5

## Davantage d'autonomie pour les utilisateurs métier

Selon Forrester, les entreprises veulent transférer les phases de conception et d'assemblage des documents de l'informatique vers les métiers (MOA). Elles souhaitent ainsi dépendre moins des directions informatiques, qui, parfois coûteuses et chronophages, peuvent affecter la durée et le retour sur investissement d'un projet.

Une plate-forme de communication unique et polyvalente, mise à la disposition de la MOA, offre aux utilisateurs métier la possibilité de gérer leurs interactions avec la clientèle. Mettre entre les mains de ces utilisateurs métier le contrôle et la gestion des modèles de documents, des composants de contenu et des règles de la communication clients leur permet de s'affranchir en partie du service informatique et de réduire les cycles trop longs de mise à jour.

Avec l'interface de Cincom Eloquence hautement intuitive et familière pour les utilisateurs de Microsoft Word, les MOA sont équipées d'outils pour créer et diffuser tout type de documents avec une intervention minimale de l'informatique, ce qui raccourcit considérablement les délais de mise à disposition de nouveaux produits ou services sur le marché. Cette nouvelle souplesse permet de répondre quasi instantanément aux besoins du marché mais aussi aux réglementations en perpétuelle évolution.

« En confiant le développement des documents à la MOA, nous avons réduit de moitié notre cycle de création, de modification et de test des modèles de documents. »

– Church Mutual Insurance Company

## 6

## Qualité, exactitude et cohérence

Dans les communications qu'ils reçoivent de leurs partenaires, les clients exigent de la pertinence, de l'exactitude et de la cohérence.

Selon Forrester, toute communication envoyée à un client, sous la forme d'un imprimé ou via un autre canal de diffusion, doit impérativement présenter une intégrité visuelle parfaite : logos, images et autres éléments de présentation ne peuvent supporter la moindre erreur.

La rationalisation de la création des communications, notamment par l'utilisation de contenus réutilisables, par la gestion rigoureuse des versions de ces contenus, par l'acquisition automatique des données du Système d'Information, élimine les risques d'erreur et garantit l'exactitude des informations présentées.

Ceci permet également de faciliter le contrôle qualité et le respect de l'identification de l'entreprise (charte graphique, vocabulaire...).

### Avantages concrets

**Cincom a aidé l'une des plus grandes banques d'Europe à préserver l'homogénéité de sa marque sur l'ensemble de sa communication clients grâce à la gestion centralisée des composants des communications. En effet, plus de 2 000 agences utilisent des informations clients stratégiques pour diffuser, en quelques instants, des documents clients sur mesure et conformes à la politique de marque tout en améliorant considérablement la satisfaction de leurs clients.**

« Grâce à Cincom Eloquence, la génération des documents est rapide, exacte et personnalisée. »

– CareSource

# 7

## Rentabilité et approche environnementale

Au niveau opérationnel, la rentabilité de la gestion de la communication clients demeure l'un des plus grands défis pour les entreprises.

Avec de plus en plus d'interactions électroniques, non seulement les délais de réponse sont considérablement réduits, mais des économies d'échelle appréciables sont réalisées sur le papier et les frais d'affranchissement. Selon McKinsey, la distribution électronique des documents et le traitement de transactions en ligne de plus en plus nombreuses génèrent des économies considérables. La souplesse des nouvelles technologies de communication permet, à partir du même flux d'informations, de diffuser automatiquement du contenu aussi bien sous la forme d'un imprimé qu'au format numérique reformaté pour les messageries électroniques, le web ou les applications mobiles.

A l'heure des spams, des pourriels et du phishing, le papier demeure un support de communication très apprécié. Plus de 95% des consommateurs lisent les documents sur papier tels que les factures ou des relevés. Selon IDC, trois milliards de pages seraient imprimées chaque jour dans la zone EMEA. Certains secteurs utilisent plus de papier que d'autres. Par exemple, les organismes financiers s'appuient sur des documents pour 90% de leur communication clients. Le simple fait de combiner plusieurs documents en un seul courrier électronique réduit non seulement les frais d'envoi, mais également l'empreinte environnementale de l'entreprise.

# 8

## Communication consolidée grâce à une plate-forme unique

Utilisant des systèmes de communication différents, les entreprises traitent ceux-ci comme autant de canaux de diffusion différents.

Rita Knox, analyste chez Gartner, souligne qu'un nombre considérable d'entreprises utilisent plusieurs applications de Gestion de Communication Clients sans avoir la connaissance globale de l'information déployée à l'échelle de l'entreprise ni de son utilisation. L'utilisation de plusieurs systèmes peut déboucher sur une communication clients incohérente, asynchrone, voire inexacte, avec les conséquences que l'on imagine.

Le moteur de communication unique, centralisé et polyvalent gère, à la demande, de gros volumes de documents interactifs. Il réduit les coûts d'exploitation et garantit homogénéité, cohérence et complétude de la communication au travers de messages parfaitement coordonnés.

*« La plate-forme de communication, souple et facile d'utilisation, nous permet de mieux assister nos agents grâce à une collaboration entre les métiers, regroupant les messages pour les passagers et les agents aux points clés des processus. »*

– Carnival UK

**Un prestataire de services d'infogérance utilisant Cincom Eloquence pour gérer des documents d'assurance vie pour plusieurs compagnies a remarqué une diminution de 30% de sa consommation de papier lorsque les logos des compagnies sont gérés dynamiquement – au lieu d'utiliser des papiers pré-imprimés avec la gestion difficile des bacs d'impression qui en résulte.**

## 9

## Conformité assurée et respect de la réglementation

Quand les modèles de documents sont dispersés sur les PC des utilisateurs, à tous niveaux de l'entreprise, la désynchronisation des mises à jour et la saisie redondante d'informations rendent tout contrôle de la communication quasiment impossible.

En revanche, la gestion précise et rigoureuse de la communication clients (suivi des versions de modèles, référentiel centralisé, absence de redondances) permet de rester en conformité avec les évolutions réglementaires à travers une maintenance minimale et une sécurité maximale.

Avec l'automatisation de la gestion de la communication, la gestion, le pilotage et le contrôle des contenus—associés à des fonctions avancées d'audit—garantissent la conformité des messages sur l'ensemble des canaux de diffusion.

## 10

## Réduction du coût total d'acquisition (TCO)

Les infrastructures de communication sont souvent constituées de systèmes disparates, difficiles à maintenir et à piloter, qui demandent toujours plus d'efforts pour déployer les nouvelles applications. Une solution unique pour l'ensemble de l'entreprise, qui évolue avec elle et qui tire le meilleur de l'infrastructure et des applications existantes, fait gagner un temps précieux et réserve un fort potentiel de croissance à court terme.

Un moteur de communication unique rationalise l'infrastructure informatique, sa souplesse permet de produire en temps réel des messages hautement personnalisés, sa puissance permet de générer des communications – tout autant personnalisées – en batch.

Le déploiement rapide dans toute l'entreprise est assuré par une architecture ouverte orientée services (SOA) qui optimise les investissements d'infrastructure et facilite l'intégration.

### Avantages concrets

**Une importante entreprise de services financiers a remplacé son ancien système d'automatisation des documents par Cincom Eloquence. Le retour sur investissement a été très rapide et la société est rentrée dans ses frais en 18 mois puis a dégagé des gains annuels substantiels et récurrents.**

« Notre objectif premier est de fournir à nos clients un service de la meilleure qualité possible et c'est précisément ce que Cincom nous aide à faire. »

– Barclays



## Aujourd'hui et demain : réduire les coûts, mieux fidéliser les clients

Aujourd'hui, il est indispensable pour une entreprise d'optimiser les interactions avec chacun de ses clients, que ce soit par le biais de documents imprimés, de courriels, de SMS ou sur le web.

Une politique multi-canal de communications hautement personnalisées peut constituer la base d'une stratégie de croissance, axée sur la fidélisation et la rétention des clients.

Il est essentiel que les entreprises exploitent leurs potentiels de communication et fassent de leur plate-forme de communication un élément central de leur stratégie globale.

Avec Cincom, vous pourrez obtenir l'ensemble des moyens dont vous avez besoin pour développer et mettre en place cette stratégie – tout en gardant un retour sur investissement rapide. Venez discuter avec nous et découvrir comment vous pourrez communiquer de la manière la plus homogène et la plus coordonnée – c'est le début d'une stratégie de croissance et de rentabilité basée sur la fidélité de vos clients.

## A propos de Cincom Eloquence

Cincom Eloquence est une solution logicielle d'automatisation des documents hautement intuitive qui permet d'atteindre un niveau inégalé de personnalisation en contexte et conformité. Avec de réelles fonctionnalités multi-canal, son moteur de communication unique et polyvalent permet aux entreprises de concevoir, déployer, diffuser et gérer facilement de gros volumes de communication interactive et à la demande.

Cincom Eloquence permet aux entreprises de renforcer leurs relations clients, de minimiser les risques liés à la mise en conformité et de réduire les coûts d'exploitation par l'automatisation des processus documentaires clés grâce à une suite logicielle innovante facile à intégrer et à utiliser et qui délivre un retour sur investissement rapide et continu.

Grâce à une expérience de plus de vingt ans dans les solutions de gestion des documents, Cincom a aidé des centaines d'entreprises du monde entier à acquérir, renforcer et développer leurs relations clients, à minimiser les risques liés à la mise en conformité avec les réglementations en vigueur, à réduire les coûts d'exploitation et à accélérer la diffusion de leurs communications sous forme de documents.

## A propos de Cincom

Pour tirer pleinement les avantages d'une solution d'automatisation des documents, il est important d'avoir comme partenaire une entreprise établie de longue date, fiable, sûre, couronnée de succès et ayant toujours fait preuve d'une solidité financière. Cela fait plus de 44 ans que Cincom se fixe pour objectif de fournir des solutions à haute valeur ajoutée, à faible risque et peu coûteuses, procurant en toute sécurité et cohérence un rapide retour sur investissement à des milliers de clients.

Cincom fournit des solutions logicielles et des services innovants pour les secteurs d'activités où la simplification métier est essentielle. Ainsi, des entreprises de renom du monde entier, telles qu'Allianz, Aviva, Barclays, BNP Paribas, CareSource, Carnival, Christian Children's Fund, Church Mutual, Crédit Agricole, Citibank, Générali, HCL Insurance, HSBC, MTL Insurance et Stater pour n'en nommer que

<sup>i</sup> Forrester: The Forrester Wave™: "Document Output for Customer Communications Management," Q3 2011, Septembre 2011.

<sup>ii</sup> Gartner: "Re-Energized Users and Vendors in the Customer Communications Management Market," Knox, Rita E., 30 Novembre 2009.

<sup>iii</sup> IDC – Press Release: "Three Billion Pages Printed Every Day in EMEA," 19 Décembre 2011.



Pour plus d'information, envoyez un courriel à [InfoEurope@cincom.com](mailto:InfoEurope@cincom.com), appelez le +33 1 53 61 70 00, ou visitez le site [www.cincom.fr](http://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, 2013, 2012 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM DS1204071-A4-FR 10/16