



## SERVICES FINANCIERS/SECTEUR BANCAIRE

*Engendrer une croissance profitable  
par une meilleure communication clients*





Les prestataires de services financiers, dont les banques, sont confrontés à des exigences de plus en plus élevées. Cela serait la conséquence probable de la récente crise financière qui a largement entamé la confiance des clients. La désintermédiation, des formes agressives et inédites de concurrence, la dérégulation, l'évolution des réglementations et l'autonomie croissante des clients ne sont que quelques-uns des défis à relever. Pourtant, bon nombre de ces défis sont des catalyseurs importants du changement et de l'amélioration des processus métier.

La rapidité et l'efficacité sont des facteurs essentiels, au même titre que la précision. De plus, la commercialisation de nouveaux produits s'effectue toujours plus rapidement. Aussi, les opportunités susceptibles d'améliorer la qualité des services, d'accroître l'efficacité, de réduire les coûts restent l'objet d'une préoccupation constante. Or, ces améliorations, aussi avantageuses soient-elles, passent souvent inaperçues aux yeux des clients, à la seule exception de la communication.

## Comment communiquez-vous avec vos clients ?

Que vous soyez une banque, une société d'investissement ou un organisme de crédit, la communication joue un rôle majeur dans la valeur perçue par le client et dans le développement d'un environnement de confiance. Poussés par internet qui facilite plus que jamais la comparaison des produits et services, les sociétés financières sont aujourd'hui dans l'obligation de repenser leurs stratégies de communication clients. Face à des attentes toujours plus grandes, la mise en place de communications personnalisées, séduisantes et positives est un préalable incontournable pour instaurer une expérience clients continue.

### **Communication performante pour une fidélité clients accrue**

Que ce soit par le biais d'un document imprimé, d'un courriel ou d'un service Web, une société de services financiers se doit d'optimiser ses interactions avec la clientèle. Grâce à une approche judicieusement étudiée, des communications personnalisées multicanales peuvent constituer la base d'une stratégie de croissance.

Elle sera fondée sur la fidélisation et la défense des intérêts des clients. Il est essentiel que les entreprises développent leurs capacités de communication et fassent de leurs plates-formes média l'élément clé de leur stratégie globale. Avec Cincom, vous pourrez vous doter des moyens vous permettant de concevoir, de rentabiliser et mettre en place de bout en bout un parcours stratégique de communication.

## Gestion plus efficace de votre activité

- Garanties de qualité, d'exactitude et de cohérence
- Maîtrise des risques induits par les nombreuses réglementations
- Réduction du coût total de possession
- Amélioration de la rentabilité par une approche plus écologique

## Expansion de vos affaires

- Optimisation de la fidélisation clients
- Réactivité plus rapide
- Amélioration de l'efficacité et de la rentabilité des communications

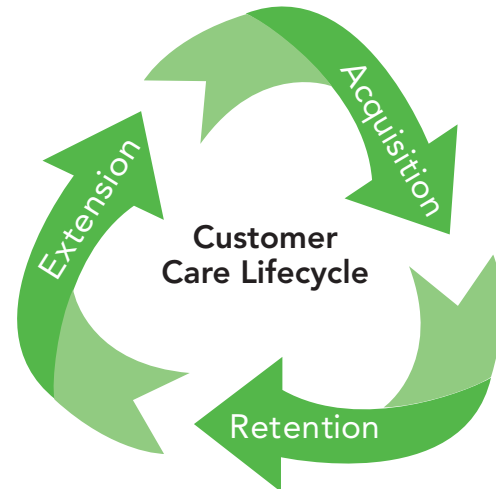
## La solution de composition dynamique de documents la plus intuitive

Cincom Eloquence est un logiciel d'automatisation des documents extrêmement intuitif qui aide les entreprises à concevoir, déployer, diffuser et gérer simplement de gros volumes de courriers clients personnalisés en éliminant les processus manuels, en réduisant les délais de production, en optimisant les coûts d'exploitation et en améliorant la pertinence du contenu.

## Facile à utiliser, facile à intégrer

Simplifiez les processus métier pour toutes vos communications clients :

- Correspondance
- Courriers relatifs aux sinistres
- Brochures
- Confirmations
- Relevés
- Avis
- Devis
- Contrats
- Polices d'assurances



# Gestion plus efficace de votre activité

Quel que soit le type de communication que vous développez, Cincom Eloquence vous aide à renforcer vos relations avec les clients tout au long de leur expérience.

## Garanties de qualité, d'exactitude et de cohérence

En rationalisant la création des documents par l'acquisition automatisée des données, la gestion des versions et le recours à des composants de contenus réutilisables, Cincom Eloquence contribue à éliminer les risques d'erreurs coûteux et à améliorer l'exactitude des documents tout en assurant une identité cohérente de la marque, y compris dans une gestion multi-portefeuilles.

## Maîtrise des risques induits par les nombreuses réglementations

Réduisez considérablement les coûts de mise en conformité aux réglementations en vigueur grâce à la gestion et au pilotage centralisés des composants de contenu et à des fonctionnalités exhaustives d'audit.

## Réduction du coût total de possession

Cincom Eloquence a été conçu sur base de standards ouverts et de technologies XML pour une intégration transparente dans vos environnements souvent complexes. Cette solution vous permet de développer des communications personnalisées grâce aux données issues de différents systèmes tels que celles fournies par la gestion des polices d'assurance, par le CRM ou tout autre système de gestion métier.

## Amélioration de la rentabilité par une approche plus écologique

La prise en charge par Cincom Eloquence de plusieurs formats électroniques offre aux entreprises la possibilité de diffuser leurs documents de manière numérique par le biais de n'importe quel canal, contribuant à la réalisation d'économies de temps, de papier et de frais d'envoi. Le fait de regrouper plusieurs documents dans un seul courrier électronique permet par ailleurs de réduire le gaspillage. Cincom s'engage à aider les entreprises à réduire leur empreinte carbone et à se préparer aux réglementations à venir en matière de protection de l'environnement.

# Expansion de vos affaires

Cincom Eloquence vous aide à optimiser les interactions clients en rationalisant les communications sur l'ensemble des points de contact : papier, messagerie électronique, ordinateur de bureau, portable, tablette ou tout autre dispositif mobile en offrant les services personnalisés que les consommateurs sont en droit d'attendre. Seul un engagement authentique aide à favoriser l'acquisition de nouveaux clients et engendrer une croissance profitable, fondée sur la fidélisation et la défense des intérêts de ceux-ci.

## Optimisation de la fidélisation client

Les clients attendent de la pertinence, de l'exactitude et de convenance dans les documents qu'ils reçoivent. La plate-forme de Cincom permet aux utilisateurs métier d'assembler, de générer et de diffuser de façon dynamique des documents hautement personnalisés ayant des degrés de complexités variables tout en interagissant avec les clients en temps réel. Avec Cincom Eloquence, vous pourrez fournir une expérience continue sur l'ensemble des canaux en diffusant des informations extrêmement pertinentes à l'endroit, au moment et dans le format choisi par les clients.

## Réactivité plus rapide

Avec Cincom Eloquence, les agences, le service clients et le centre d'appels disposent des outils nécessaires pour gérer les interactions clients et les communications avec un minimum d'implication de la part du Département Informatique, ce qui leur permet de répondre plus rapidement aux besoins des clients et d'identifier les nouvelles opportunités de ventes croisées et initiatives de produits et de services.

## Amélioration de l'efficacité et de la rentabilité des communications

En vous appuyant sur l'historique et l'expérience clients, développez des relations adaptées au contexte et aux besoins individuels de vos clients par des offres différenciées telles que des notifications de produits nouveaux ou existants susceptibles d'éveiller leur intérêt. Cincom Eloquence vous permet d'adapter rapidement les contenus à toute nouvelle situation, en améliorant la pertinence et l'efficacité de vos messages de façon à accroître la satisfaction du client et, par conséquent, la fidélisation, le taux de conversion et de recommandation. Des offres et des promotions ciblées créent davantage de valeur à la fois pour vos clients et pour votre organisation car elles s'appuient sur un processus relationnel à dimension humaine.

# Profil d'une réussite : BNP Paribas

Sous le nom de PROCOPE (**PRO**duction des **CO**urriers égrenés sur **P**lateforme d'**E**dition), BNP Paribas a mis en place une solution dédiée à la production du courrier égrené pour l'ensemble des agences françaises. Au cœur de leur solution se situe une plate-forme d'édition pour laquelle Cincom Eloquence a été retenue suite à un appel d'offres rigoureux et sévère.

## Les objectifs

La maîtrise d'ouvrage (MOA) avait identifié différents besoins critiques d'une gestion des courriers « à la demande » et interactive, parmi lesquels :

- rationaliser et normaliser la gestion du courrier égrené à partir d'un référentiel unique de modèles approuvé par chaque département utilisateur ;
- simplifier les processus de production du courrier par les conseillers en agence et les collaborateurs en back-office (documents liés aux crédits, aux ressources humaines, etc.) ;
- limiter les erreurs et les coûts de production à travers l'exploitation d'une solution simple permettant de guider l'utilisateur dans la composition du courrier.

## Les résultats

En termes factuels, Cincom Eloquence a permis d'atteindre les résultats clés suivants :

- intégration de la solution au portail web de saisie des opérations ;
- accessibilité par 30 000 utilisateurs en front comme en back-office – dont 3 000 simultanément ;
- gestion d'une volumétrie de 250 000 documents par mois ;
- rationalisation des anciennes références et bibliothèques (650 modèles environ, contre 1 300 avant) ;
- réduction des coûts d'affranchissement de 60 centimes à 40 centimes d'euro par courrier sortant.

---

« Cincom Eloquence, dans un environnement *client léger*, permet à notre personnel d'agence de gérer dans leur globalité les communications interactives et à la demande, de la conception à la production, sans dépendre du Département Informatique. »

– Didier Caupain, Directeur de Projet, BNP Paribas

## 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 omni-canal, son moteur de communication unique et polyvalent permet aux entreprises de concevoir, déployer, diffuser et gérer facilement de gros volumes de communications interactives 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. S'appuyant sur une expérience de plus de vingt ans dans les solutions de gestion de 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 de solidité financière. Cela fait plus de 45 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'AGPM, Allianz, Aviva, Barclays, BNP Paribas, CareSource, Carnival, Compagnie du Ponant, Christian Children's Fund, Church Mutual, Crédit Agricole, Citibank, Generali, Gieps, HCL Insurance, HSBC, MTL Insurance et Stater, pour n'en nommer que quelques-unes, s'en sont remises à Cincom.



**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, 2014 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés