

Améliorez l'Expérience Client grâce à des communications personnalisées et pertinentes

Et augmentez votre efficacité commerciale

La plupart des banques et des assurances se demandent pourquoi elles devraient envisager d'investir dans un nouveau système de communications client alors qu'elles génèrent déjà les relevés, les polices d'assurance, les contrats de crédit et toutes les correspondances nécessaires.

En fait, cela dépend de l'importance accordée à l'expérience vécue par les clients et les agents commerciaux dans le cadre de la stratégie globale de l'entreprise. Cela dépend également de l'influence que les documents et les correspondances peuvent avoir, selon vous, sur cette expérience. Auparavant, il était plus simple de procéder à cette évaluation. La plupart des banques et des compagnies d'assurance considéraient que la création et la diffusion des documents et correspondances associés aux polices d'assurance, aux contrats de crédits ou autres constituaient un poste de coût inévitable. L'accent était alors mis sur l'efficacité des opérations et la réduction des coûts. Certes, si une nouvelle solution de communications client pouvait contribuer à réduire les coûts ou à augmenter l'efficacité des processus, il était alors intéressant de la mettre en œuvre. Mais si, avec les systèmes existants, les processus manuels et les programmes de traitement de texte, les coûts étaient maintenus à un faible niveau, il n'y avait alors aucune raison d'investir dans une nouvelle solution.

Mais désormais, clients et agents sont plus exigeants et attendent que les banques et les compagnies d'assurance exploitent les techniques modernes de communication. Ils s'attendent par exemple à des courriers, des relevés de compte et des polices d'assurances visuellement plus attrayants et faciles à lire (via l'utilisation de la couleur ou de nouvelles mises en page). Un autre point fort pour de meilleures communications est la capacité de transmettre électroniquement tous les documents, ou une partie, au lieu de les imprimer puis de les envoyer par la poste. La troisième attente est que les banques et les compagnies d'assurance créent et transmettent des messages par le biais de messageries électroniques, de sites Web et d'autres supports numériques. Aucune de ces attentes n'est nouvelle et aucune ne présente de difficulté technologique pour une application moderne de communication.

Des autorisations basées sur les rôles

La création et la production de formulaires, de modèles de documents et des différents documents clients impliquent généralement l'intervention de plusieurs départements et individus. Pour garantir la conformité des documents, il est essentiel que seules les personnes autorisées créent ou modifient les éléments concernés par les réglementations. Une application moderne de communications client devra donc permettre la définition de rôles spécifiques assignés à des personnes précises. Par exemple, seules certaines personnes seront autorisées à changer les termes d'un contrat. L'application « verrouille » alors ces clauses afin que personne d'autre ne puisse les modifier ou les supprimer.

Gestion des versions

Le flux d'activités du secteur Banques et Assurances est en constante évolution et entraîne de fréquents changements dans les documents clients existants ou lors de la composition de nouveaux documents. Par exemple, lorsqu'un nouveau produit est lancé, qu'un nouvel état est pris en compte ou qu'une nouvelle réglementation est publiée, il convient de modifier les modèles existants afin de créer de nouvelles versions des documents. Le suivi des différentes versions des documents à utiliser dans tel ou tel cas s'avère très complexe. Les solutions modernes de communication peuvent automatiser le suivi de ces versions afin de garantir que la bonne version du document soit utilisée.

Audits

Lorsque la fonction d'autorisations par rôle est couplée à la gestion des versions et au reporting, il est alors possible de vérifier efficacement les modifications apportées aux modèles. Et il est indispensable de disposer de l'historique de modification des documents. Toute application moderne de communications client dispose de cette fonctionnalité permettant aux diagnostics de déterminer quelle version du document a été utilisée à un moment donné et qui l'a modifiée.

Une logique basée sur les règles

Les personnes (ou les applications métier banque ou assurance) qui créent et assemblent les documents clients ne peuvent pas connaître toutes les règles permettant de déterminer avec exactitude où et quand inclure les clauses réglementaires adaptées. Les solutions modernes de communications client s'avèrent utiles grâce à une logique basée sur des règles permettant de savoir quand insérer des paragraphes de texte ou des composants réglementaires, en fonction de données fournies directement par les applications métier. Cette logique permet également de personnaliser le contenu des documents avec les données de chaque client.

Toutes ces fonctions de création et de production de communications client permettent à l'équipe chargée de la conformité d'aider d'autres groupes appelés à créer des communications (tels que le service juridique et les réclamations). Elles permettent aussi de réduire le volume d'amendes réglementaires et de limiter les opérations manuelles et les reprises. Grâce aux fonctions automatisées d'une application moderne de communications client, l'équipe Conformité tire parti de son expertise en matière de réglementations tout en améliorant l'efficacité de ses communications client.

Pour plus d'informations, contactez Cincom France : 50 avenue Daumesnil, 75012 Paris, **01 53 61 70 00**, InfoEurope@cincom.com, ou visitez le site cincom.fr/CCM.

À propos de Cincom

Cincom Systems, éditeur majeur de solutions CCM (Customer Communications Management), accompagne les entreprises dans la transformation digitale de leurs communications clients, adhérents, sociétaires et partenaires. Cincom est reconnue comme un leader dans les secteurs assurances, mutuelles, santé, banques et services.

Des milliers de clients dans le monde utilisent nos solutions CCM pour délivrer une expérience client personnalisée et fluide et faire de leurs communications client un levier de croissance : AGPM, Allianz, Aviva, Banque CPH, Banque Populaire, BNP Paribas, Caisse Épargne, Carnival, COVEA, Crédit Agricole, Crédit Agricole Consumer Finance, EOS France, Generali, Gieps, Groupama, HSBC, Mutuaide Assistance, Ponant, Stater...

Cincom fournit la solution de communications client la plus intuitive du marché. En rationalisant la conception, le déploiement, la diffusion et la gestion d'importants volumes de communications sous la forme de documents hautement personnalisés, Cincom permet à de nombreuses banques et assurances de :

- Instaurer, renforcer et développer la relation client
- Minimiser les risques liés à la mise en conformité et au respect des réglementations
- Réduire les coûts d'exploitation
- Accélérer la diffusion de toutes les communications client



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 et Cincom Eloquence sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.

Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.

© 2019 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM CDSFR1702013-1PC 4/19