

Diffusez systématiquement des communications cohérentes

Donnez de l'autonomie à vos conseillers clients

La plupart des banques et des assurances reconnaissent l'importance d'avoir des communications client cohérentes.

Compte tenu de la diversité des personnes en relation directe avec le client ou l'assuré (conseillers clientèle, courtiers, partenaires...), la compagnie doit s'assurer que son image de marque soit toujours présente et respectée dans les diverses communications client et que celles-ci soient précises et efficaces.

De plus, la nécessité toujours plus pressante d'améliorer l'expérience client passe par une qualité accrue des contenus des documents et courriers, celle-ci ayant un impact positif sur le niveau de la satisfaction client.

Il existe quatre bonnes pratiques assurant des communications client cohérentes que tous les employés de banques et d'assurances en contact direct avec les clients peuvent utiliser :

1. **Une organisation adaptée** : Quelles que soient leur taille et leurs typologies de produits, banques et assurances confient à leurs cadres dirigeants la responsabilité globale de la qualité de l'expérience des clients. Certaines sociétés ont aussi mis en place des équipes inter fonctionnelles dont l'objectif est de voir l'entreprise avec les yeux des clients. Le rôle de ces cadres et de ces équipes est d'analyser l'historique des communications émises à destination des clients ainsi que celles générées par les partenaires. Il leur faut ensuite déterminer comment accroître l'efficacité et l'impact de ces communications sur l'expérience client. Des audits ou des examens réguliers (trimestriels ou semestriels) fourniront un aperçu des documents, correspondances et autres communications adressés à un client type. Des normes seront établies et des directives données quant au logiciel à utiliser.
2. **Plate-forme logicielle commune** : Il n'est pas rare pour une banque ou une assurance d'utiliser plusieurs logiciels pour créer de ses communications client. Pour concevoir leurs contenus, les entreprises peuvent aussi bien utiliser Microsoft® Word® que des outils internes de composition ou encore des procédures manuelles. Elles recourent d'ailleurs le plus souvent à une combinaison de ces trois options. Une des premières mesures à prendre afin de garantir la cohérence des processus auprès des personnes en contact avec les clients est de leur fournir une plate-forme logicielle unique pour la création des communications client. Le passage à une plate-forme de communications client unique facilite l'application de normes, la gestion des modèles et des contenus ainsi que la formation des utilisateurs.

3. **Conception et gestion des modèles** : La possibilité de concevoir et de gérer des modèles de lettres, de relevés et d'autres documents est essentielle pour aider les employés en contact direct avec les clients à communiquer avec eux. Un logiciel moderne offrant des fonctions de gestion des autorisations et des processus de validation permet aux différents experts métier de créer des contenus conformes aux normes et approuvés par tous. Ce qui permet d'intégrer :

- les logos et les éléments de la charte graphique gérés par le service Marketing,
- des paragraphes de textes gérés par les services juridiques et Conformité,
- des signatures électroniques créées et stockées par les différents services,
- des règles permettant de sélectionner les clauses liées aux couvertures spécifiques d'assurance ou de sinistre gérées par des équipes dédiées.

La capacité de créer, modifier et gérer tous ces composants d'une communication de façon sécurisée est indispensable pour assurer la cohérence de l'image de marque de la compagnie ainsi que la conformité et l'efficacité des communications.

4. **Formation et convivialité** : Il est certes important de mettre en place les outils, les processus et les contenus adéquats pour permettre la création des communications client. Mais la dernière étape de cette démarche, et non la moindre, est la formation des employés en contact direct avec les clients. Elle leur donne en effet les moyens d'exploiter au mieux ces nouvelles fonctionnalités. Le fait qu'il s'agisse d'une plate-forme de communication conçue spécialement pour les utilisateurs métier rend cette étape plus simple et plus fructueuse. Une fois sensibilisés à l'existence des modèles standard et des contenus à disposition, il y a de grandes chances que les utilisateurs pourront non seulement tirer le meilleur parti du système mais aussi améliorer la cohérence et l'exactitude de toutes leurs communications.

Grâce aux nombreuses fonctions qu'elle offre une application moderne de communications client, les entreprises tirent parti de leurs expertises uniques pour améliorer l'efficacité et l'efficience des communications client, générer une vraie valeur ajoutée, créer de la confiance et développer les relations avec leurs clients.

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 à la réglementation
- Réduire les coûts d'exploitation
- Accélérer la diffusion de toutes les communications 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 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 CDSFR1702013-9PC 6/19