

# La correspondance clients efficace

Les avantages de l'automatisation dynamique de documents dans le cycle de vie des produits B2C

*Papier ou numérique, le document est un vecteur incontournable des stratégies de communications clients.*

*Comment l'automatisation dynamique des documents peut-elle vous aider à optimiser le processus de création de votre communication et à réduire vos coûts d'exploitation ?*



# La correspondance clients efficace

Les avantages de l'automatisation dynamique de documents dans le cycle de vie des produits b2C

## LIVRE BLANC

Études et analyses approfondies de Cincom

### Sommaire

Résumé .....	1
Introduction .....	1
Automatisation dynamique de documents pour des courriers « à la volée » .....	2
Qu'est-ce que l'automatisation dynamique de documents ? .....	3
Automatisation de la création des courriers .....	4
Concevoir des courriers adaptés et personnalisés. ...	5
Déployer en toute transparence un processus global de création de courriers personnalisés .....	5
Diffuser au moment opportun des courriers convaincants .....	6
Gérer tout votre courrier .....	6
Cincom Eloquence, solution éditique interactive de création de documents .....	7
Avantages obtenus .....	8
Conclusion .....	8
A propos de Cincom Eloquence .....	9
A propos de Cincom .....	9

## Résumé

L'environnement actuel de gestion a beaucoup évolué au cours de ces dernières années. Le recours de plus en plus répandu aux communications personnalisées a incité les entreprises à modifier la façon dont elles gèrent leurs interactions avec leurs clients et la manière de se concentrer sur la fidélisation. Seules les entreprises qui établissent et entretiennent des relations avec leurs clients pourront prospérer.

Une **communication personnalisée** constitue le cœur des relations avec la clientèle. Les statistiques montrent que 90 % des entreprises se trouvent face au dilemme de communiquer de manière efficace avec leurs clients sans pour autant sacrifier la qualité du contact personnalisé. C'est là que les applications d'automatisation dynamique de documents ont un rôle à jouer.

L'**automatisation dynamique** de documents permet aux entreprises de générer de manière efficace des grosses quantités de documents tout en personnalisant leur contenu, ainsi que de stocker et indexer ces documents en vue d'une utilisation ultérieure. Plus qu'une simple manipulation de bases de données, l'automatisation dynamique de documents aide les entreprises à développer leur clientèle, à réduire le turnover des clients et à augmenter les occasions de ventes croisées tout en répondant aux attentes de personnalisation des clients.

Bien que les technologies de gestion de contenus soient importantes, le point de départ indispensable reste les applications capables de délivrer ces contenus aux clients. Les systèmes d'automatisation dynamique de documents relèvent précisément de ce domaine.

## Introduction

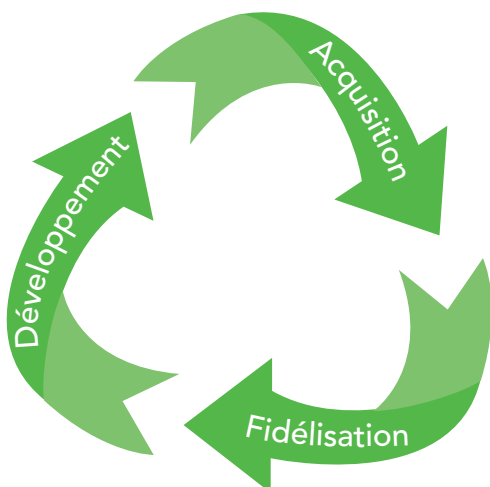
Papier ou numérique, le document est un maillon clé des échanges. Destiné à véhiculer des informations aux clients et prospects (contrats, avenants, factures, avis d'expédition, relevés de compte, polices d'assurance, enquêtes...), il est au cœur des relations commerciales et est un vecteur incontournable des stratégies de communications clients.

En raison des multiples intermédiaires et points de communication impliqués dans ces échanges, la production des documents papier peut influencer sur le temps d'exécution des transactions à mettre en oeuvre.

Et de même que l'omniprésence des documents persiste, de même les solutions techniques conçues pour les gérer continuent de proliférer. Devant la pléthore d'informations proposées sur la gestion des contenus d'entreprise (ECM), la gestion du cycle de vie des contenus (ILM), la composition et la gestion de documents, les entreprises ne savent pas toujours distinguer les priorités et les solutions adaptées.

Il est essentiel d'adopter une solution capable de générer les différents documents pour chaque phase de leur cycle de vie. Pour prendre les bonnes décisions, les entreprises doivent comprendre comment l'automatisation dynamique des documents favorise et complète le cycle de vie des produits qu'elles offrent.

**Ce document montre de quelle manière l'automatisation dynamique prend en charge la génération des documents dans la phase de conservation des produits.**

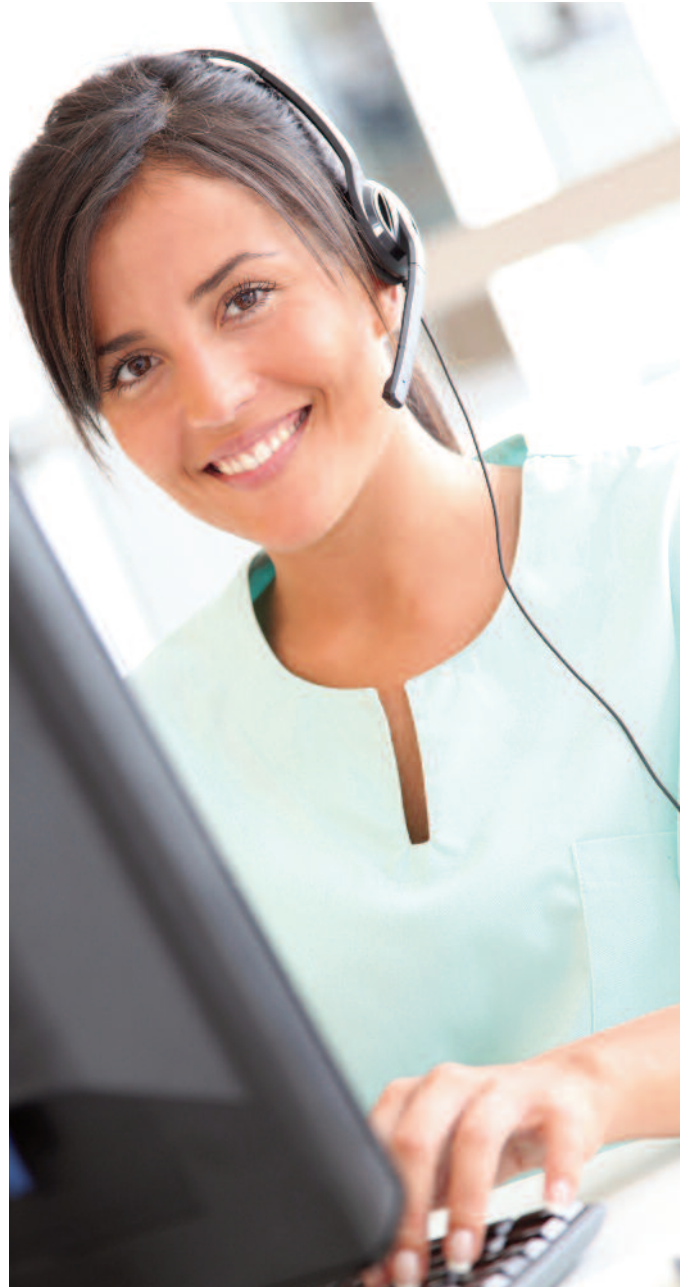


**Cycle de service à la clientèle  
entièrement personnalisé**

## Automatisation dynamique de documents pour des courriers « à la volée »

Si votre activité inclut la génération de documents personnalisés, l'automatisation dynamique des documents peut vous aider à optimiser le processus de création des courriers correspondants et à réduire vos coûts d'exploitation. En permettant aux utilisateurs en contact direct avec la clientèle de générer des courriers « à la volée » tout en étant en interaction au téléphone ou sur Internet avec les clients, l'automatisation des documents aide votre entreprise à traiter les demandes de prestations plus rapidement et avec moins d'erreurs.

Les solutions d'automatisation des documents peuvent également vous aider à vous conformer aux réglementations de votre industrie. En effet, à partir du moment où vos modèles de courriers sont gérés de manière centralisée et sont conformes, tout document de demande de prestations créé à partir de ces derniers seront également conformes.



## Qu'est-ce que l'automatisation dynamique de documents ?

En général, les besoins des entreprises par rapport à la communication clients relèvent de deux types d'activité : la composition de documents et la gestion de ces documents. C'est sur ces deux activités que reposent les solutions globales d'automatisation de documents.

La **composition de documents** consiste à rédiger ou à générer automatiquement des documents destinés à la communication commerciale. Dans une première phase, le processus de composition englobe la conception, le déploiement et la diffusion de grandes quantités de documents de communication personnalisés et interactifs.

### Conception de contenus personnalisés :

l'automatisation permet de concevoir des modèles élaborés obéissant à des logiques métier complexes qu'il est possible d'appliquer de façon dynamique à tous vos documents de communication. Ainsi, à partir de n'importe quelle source de données de votre entreprise, vous pouvez créer une large gamme de documents allant de la simple lettre à des propositions hautement personnalisées, enrichies de codes à barres, de logos, de graphiques et autres variables, et présentées dans différents formats (ODBC et XML par exemple).

*Utilisation de communications au moment opportun :* de nouvelles solutions d'automatisation de documents sont proposées sous la forme de systèmes uniques qui sont déployés dans l'entreprise sur la base d'une architecture simplifiée orientée services (SOA). La conformité totale à des normes ouvertes optimise les investissements en infrastructure que vous avez effectués, tout en autorisant des intégrations rapides et efficaces, plusieurs canaux de diffusion et des sorties dans des formats variés (PDF, AFP et XML par exemple).

*Délivrance de documents persuasifs :* les solutions d'automatisation de documents allient la modularité de la production par lots de gros volume à la souplesse de génération sur demande des documents hautement personnalisés de format libre. Elles vous donnent la capacité d'interagir avec vos clients en temps réel et de diffuser des documents sous la forme qu'ils préfèrent : copie papier, SMS, courriel ou via Internet.

La **gestion de documents** inclut le routage, le stockage, l'indexation, l'archivage et l'extraction de documents qui contiennent des informations nécessaires pour traiter les demandes de prestations et communiquer avec les clients. Les solutions de gestion de documents permettent aux entreprises d'atteindre les objectifs suivants :

- améliorer la visibilité des activités ;
- acquérir et fidéliser de nouveaux clients ;
- réduire les coûts ;
- augmenter la productivité.

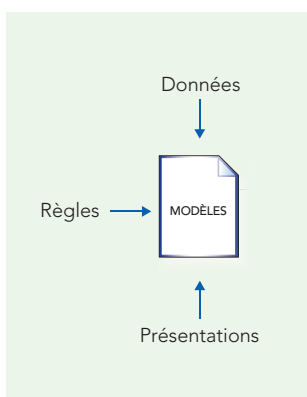
Ces résultats sont obtenus grâce à la mise en oeuvre d'une solution qui capture les contenus et propose un archivage associé à des techniques d'indexation performantes.

L'automatisation de documents inclut à la fois des solutions de composition dynamique de documents et de gestion des documents. Elle élimine des processus manuels et, par conséquent, accélère la production, réduit les coûts de production et améliore l'exactitude des documents.

La génération de documents reste une préoccupation pour toute entreprise qui communique de façon personnalisée avec les clients. Heureusement, il existe aujourd'hui des solutions d'automatisation faciles à utiliser, à intégrer et à gérer. Ces solutions aident les entreprises à réduire les coûts tout en répondant aux besoins et aux attentes de leurs clients.

## Document Automation

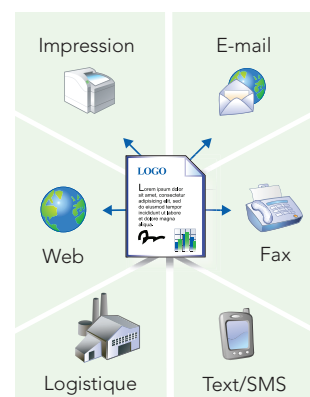
### Conception



### Génération



### Diffusion



### Gestion



## Automatisation de la création des courriers

Depuis la composition des documents et courriers jusqu'à leur diffusion, voire leur archivage, les contraintes qui pèsent sur la gestion des documents adressés aux clients et prospects sont multiples et de nature variée. Par conséquent, la fourniture de la bonne information au bon moment, dans le bon format et au bon public est essentielle pour satisfaire les clients et, parallèlement, garantir un succès durable.

L'élément clé pour proposer un service clients de qualité supérieure est de répondre rapidement aux demandes de prestations des clients et d'appliquer des pratiques exemplaires. En bref, du point de vue du client, l'expérience doit être facile, rapide et approfondie.

À première vue, la chose paraît simple ; mais pour la plupart des entreprises, le défi réside dans la mise en oeuvre de solutions qui aplanissent les difficultés liées à l'exploitation des contenus générés par les systèmes de gestion des prestations et à l'application à ces contenus de formats et d'une logique métier permettant à des utilisateurs autres que les informaticiens d'assembler, créer et diffuser en temps opportun des documents précis et adaptés à chaque client. Ce niveau de complexité exige des techniques de composition dynamique de documents.

Les applications de composition dynamique fournissent aux entreprises les outils nécessaires pour faire bénéficier les clients de documents personnalisés et satisfaisants. Grâce à elles, les utilisateurs métier peuvent rapidement assembler les données requises, concevoir puis délivrer des documents de prestations personnalisés en fonction des besoins de chacun, tout en restant en contact en temps réel avec les clients.

La marque du produit et les informations sur la société sont automatiquement regroupés pour assurer une utilisation correcte.

Des informations variables sont incluses dans le document : éléments de l'adresse et date de validité.

Des tableaux gérés par transaction et des graphiques personnalisés sont créés en vue de leur incorporation dynamique dans les documents.

You may elect to receive the proceeds in periodic payments for life or for a fixed length of time. If you begin receiving payments under one of these types of elections within one year of your brother's death, you will be taxed in accordance with the annuity rules, out over the period during which the income is received.

If you have any questions or comments please call 800-612-2300.

Sincerely,

*R.A. Daep*  
Robert Doll  
Industry Consultant  
Ext. 2051

Des graphiques dynamiques tels que des signatures sont ajoutés sur la base de règles logiques préconfigurées intégrées directement dans les modules de document.

Des emplacements réservés à des données variables sont prédéfinis à l'aide du schéma XML.

**Cincom Document Solutions**  
Cincom Systems  
P.O. Box 800  
Minneapolis, MN 55402-0800  
(800) 655-5276

Insured: William Krzyzewski  
Policy Number: 880000003

October 13, 2000

Re: Client Number MC-880000003-23

Dear Mr. Krzyzewski:

We wish to extend our heartfelt sympathy to you on the loss of your brother. We have received your inquiry into the life insurance contracts your brother had which are held by our company. Please refer to the table below outlining all contracts in their name, including current values and tax liabilities.

Contract Number	Tax Status	Contract Type	Your Portion	Value As of	Benefit Amount	Taxable Amount	Withholding
04444114	Non-Qualified	Fixed	25%	10/29/2000	\$11,560.50	\$4,040.50	\$244.50
04444116	Non-Qualified	Fixed	50%	10/29/2000	\$11,560.50	\$4,040.50	\$424.50
04444115	Qualified	Variable	25%	10/29/2000	\$34,064.43	\$5,685.50	\$408.43

As part of the process involving the claim for benefits, we have the responsibility to notify you of federal income tax withholding requirements imposed by tax legislation. That legislation requires us to withhold, on lump sum distributions:

Ten percent of the gain from non-qualified annuities (this is usually the benefit amount less the premiums paid) unless you elect not to have anything withheld.

Whether an amount is withheld or not, the gain/distribution in column seven is reportable as income and you may wish to discuss this with your tax consultant. The gain/distribution on your variable annuity is subject to change because it is dependent upon the investment experience of the variable account. Thus, the exact amount cannot be determined until the information needed to process the claim is received at our home office. Interest will be added to non-variable annuities at the time of settlement and is also taxable.

**It is mandatory to withhold state income tax in OH. Any amounts received that are subject to federal tax withholding are also subject to OH state tax withholding.**

Cincom World Headquarters  
25 Archwood Street  
Cincinnati, OH 45246

Page 1

Page 2

## Concevoir des courriers adaptés et personnalisés

Il est facile de créer, tester et modifier des modèles de documents élaborés dans l'environnement familier de Microsoft Word, puis d'incorporer une logique sophistiquée, des workflows guidés et des données en temps réel à partir de différentes sources, y compris des systèmes de gestion des prestations et d'administration. La composition dynamique de documents aide à optimiser les interactions tout en garantissant le degré de personnalisation et d'exactitude des informations exigé par les clients.

- **Personnalisation.** Améliorez la personnalisation des documents en incorporant une logique sophistiquée et en temps réel ainsi que des données spécifiques à des clients en provenance de n'importe quelle source (y compris d'un gros système) et sous n'importe quel format. La logique s'appuyant sur des règles introduit une fonctionnalité sophistiquée dans les modèles de document, permettant d'inclure des logos guidés par les données, un texte légal, des dépendances de paragraphes et des signatures.
- **Réduction du délai de mise en production.** Réduisez considérablement le délai nécessaire au lancement des polices en production grâce à l'intégration directe de fonctionnalités exhaustives de test et d'aperçu avant impression dans l'environnement de conception. Passez rapidement de la conception du document à la production sans avoir besoin d'intervention manuelle ou de programmation informatique complexe.
- **Qualité.** L'acquisition automatisée de données, la gestion des versions et la réutilisation de contenu constituent le moyen le plus simple et le plus facile à mettre en oeuvre pour obtenir des documents de qualité quasiment sans faute.
- **Conformité.** Vous pouvez réduire considérablement les charges et coûts associés à la mise en conformité avec les réglementations européennes et nationales par le biais d'une gestion et d'un contrôle centralisés des composants de contenu ainsi que d'une reconstitution et d'un examen exhaustif des séquences d'événements informatiques.

## Déployer en toute transparence un processus global de création de courriers personnalisés

La composition de documents permet aux entreprises de réaliser des transactions plus rapides, plus flexibles et mieux adaptées à la clientèle. Avec une solution unique, n'importe quelle entreprise peut concevoir, déployer, diffuser et gérer une large gamme de communications, y compris des lettres et des relevés de situation, et les modifier facilement en fonction des besoins tout en utilisant les données existantes. Les points forts d'un système de composition de documents sont les suivants :

- **Une solution unique.** La composition de documents simplifie l'infrastructure informatique grâce à une solution unique et exhaustive d'automatisation par lots et de génération de documents interactifs.
- **Intégration rapide.** Cette solution s'appuie sur des normes publiées et ouvertes et utilise un noyau 100 % XML pour permettre des intégrations efficaces et rapides, la prise en charge de plusieurs canaux de diffusion et la rationalisation des flux de tâches au moyen d'une mise en oeuvre de règles cohérentes, progressives et souples.
- **Capacité d'extension.** Augmentez la valeur de vos investissements en applications et technologies en privilégiant la conformité aux normes ouvertes actuelles et l'architecture orientée services, qui favorisent la polyvalence et la flexibilité.
- **Accessibilité sur l'ensemble de l'entreprise.** Fournissez aux utilisateurs métier un accès facile aux référentiels de modèles de document à partir de n'importe quel endroit de l'entreprise.
- **Support polyvalent.** Simplifiez la gestion et la maintenance des référentiels de documents en offrant des technologies XML, ouvertes et diffusées, qui minimisent le nombre de modèles nécessaires à la prise en charge de plusieurs canaux de transmission, formats, juridictions et langues.

## Diffuser au moment opportun des courriers convaincants

Des interfaces simples et intuitives, de type navigateur Web, permettent aux utilisateurs métier d'accéder par pointer-cliquer à un référentiel contenant des modèles élaborés de documents, composés d'éléments pré-approuvés (par ex., une terminologie conforme) et des workflows préconfigurés qui aident à l'assemblage des documents. Les utilisateurs peuvent ensuite assembler rapidement les documents en sélectionnant des paragraphes prédéfinis, des logos et des signatures ou en incorporant du texte libre afin que les clients reçoivent les informations exactes dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, voire en temps réel.

- **Interactivité.** Ces solutions vous permettent d'assembler, générer et fournir de manière dynamique des documents hautement personnalisés tout en assurant une interaction en temps réel avec vos clients.
- **Facilité d'utilisation.** L'interface par navigateur, l'accès par clic et les flux de tâches guidés fournissent un environnement très intuitif qui réduit considérablement les frais de formation sur l'ensemble de l'entreprise.
- **Réponse ponctuelle.** La composition de documents améliore la réactivité face à la clientèle grâce à l'accès d'un clic à une multitude de courriers et permet d'envoyer en une seule fois plusieurs documents destinés à un client.
- **Canaux de diffusion multiples.** En ajustant automatiquement les caractéristiques des documents aux différents canaux, les solutions proposées fournissent un support clé en main de diffusion multi-canal (messagerie électronique, Internet, SMS ou impression papier).
- **Gestion des flux de documents.** Simplifiez les stratégies de gestion des flux de documents et réduisez considérablement les coûts de post-traitement en combinant des fonctionnalités de regroupement et de tri à l'aide de schémas XML natifs publiés.

## Gérer tout votre courrier

Les solutions de gestion de documents prennent en charge la capture de gros volumes de données, leur gestion, l'indexation et l'archivage. L'archivage et l'extraction entièrement automatisés des documents facilitent la consultation des informations dans l'ensemble de l'entreprise. Respectueuses des normes de conformité, les offres de gestion de documents permettent de gérer complètement le cycle de vie des documents afin d'assurer la génération des demandes de prestations adéquates en temps opportun et la mise en oeuvre des programmes. Une bonne solution de gestion de documents met à la disposition des entreprises un système basé sur les contenus pour offrir des solutions applicatives qui facilitent la résolution des problèmes de gestion et offrent deux fonctionnalités essentielles :

- **Indexation.** Il est beaucoup plus facile de répondre aux questions des clients, d'identifier les évolutions des ventes ou de procéder à une recherche analytique lorsque vous disposez d'une interface utilisateur commune d'exploration des données pour élaborer des requêtes puissantes. Les fonctionnalités d'exploration des données permettent aux utilisateurs d'exploiter et extraire une information ciblée en provenance de tous les types de contenus disponibles sur l'ensemble de l'entreprise, indépendamment de sa localisation.
- **Archivage.** Une solution de gestion de documents adaptée fournit des fonctionnalités d'archivage et de récupération automatique de toutes les données stockées dans le référentiel. Le processus d'archivage est déclenché automatiquement en fonction des paramètres de migration que vous établissez pour exploiter vos ressources matérielles et réseau. Le processus de restauration localise automatiquement le document à partir de n'importe quel support de stockage et présente à l'utilisateur les données demandées. Les utilisateurs n'ont plus besoin de consacrer du temps à la tâche de plus en plus complexe de localisation de l'information et peuvent donc se concentrer sur l'analyse de l'information elle-même.

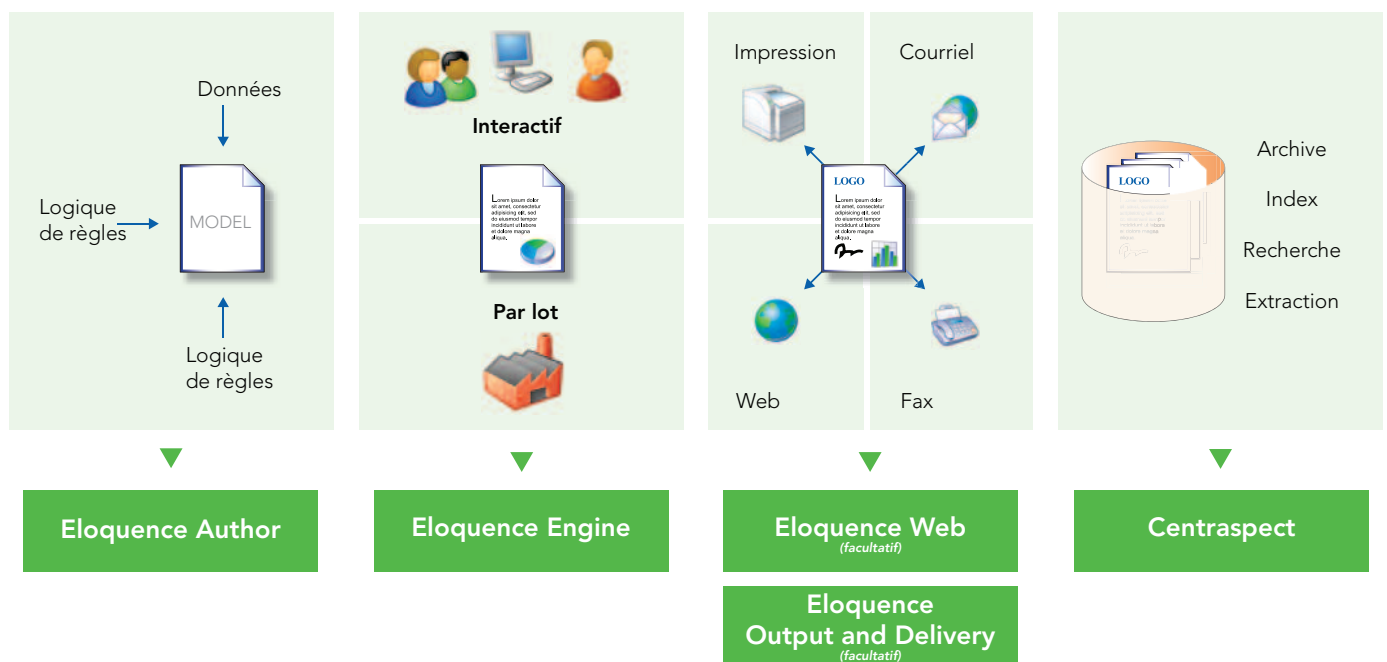
L'automatisation des documents offre aux entreprises un moyen de relever de manière efficace, efficiente et profitable les défis actuels qui se présentent en matière de service à la clientèle, permet aux entreprises d'améliorer leurs relations avec les clients et de réaliser des économies significatives en termes de coût et de délai de production.



# Cincom Eloquence, solution éditique interactive de création de documents

Cincom Document Solutions est unique par sa manière de s'engager avec les prospects. Cincom étudie votre activité, analyse vos besoins et crée une solution adaptée. Les solutions de Cincom personnalisent, sans les bouleverser, vos processus de communication basés sur des documents vitaux.

## Cincom Eloquence™



**Cincom Eloquence**, la solution de composition dynamique de documents la plus intuitive du marché, aide les entreprises à améliorer et à renforcer leurs relations avec les clients, à limiter les risques liés aux réglementations et aux normes de conformité et à réduire les coûts d'exploitation en simplifiant la gestion des processus stratégiques d'automatisation des documents.

Cincom Eloquence vous aide à optimiser vos investissements en s'intégrant facilement avec les applications de gestion, les bases de données et les infrastructures de technologie de l'information. Cette facilité d'intégration est possible grâce aux normes ouvertes J2EE/XML et à l'architecture orientée services (SOA) qui repose sur la technologie WebSphere d'IBM.

L'interface d'Eloquence a été conçue avec Human Factors International, société qui regroupe des experts internationaux pour élaborer des solutions adaptées aux utilisateurs. Elle utilise les fonctionnalités et les capacités de révision et de mise en forme de Word de Microsoft, y compris WordML (schéma XML publié par Microsoft pour Word). En outre, elle permet aux entreprises de mettre l'activité de conception des documents entre les mains des utilisateurs métier et non plus entre celles des informaticiens, pour une communication par documents plus ponctuelle, plus exacte et plus pertinente.

## Avantages obtenus

Des entreprises internationales, telles que Allianz, Aviva, Barclays, BNP Paribas, Carnival et Crédit Agricole ont obtenu les avantages suivants :

- Acquisition, renforcement et développement des relations avec les clients grâce à la personnalisation des documents et à une présentation adaptée à chaque type de communication.
- Réduction de près de 90 % des délais de commercialisation des nouveaux produits et des communications grâce à des documents réalisés non plus par les informaticiens mais par les professionnels de la composition de documents.
- Économies représentant 1 à 5 % des revenus suite à l'optimisation des processus et à une meilleure utilisation des investissements existants.
- Obtention de documents de qualité quasiment sans faute grâce à l'acquisition automatisée de données et l'inclusion/l'exclusion de contenus sur la base de règles métier intégrées.
- Réduction des risques liés au non-respect de la conformité, avec la gestion centralisée et le contrôle de tous les modèles, des éléments de contenu et des documents générés.



## Conclusion

Les entreprises doivent pouvoir compter sur des systèmes et des processus rapides et efficaces de composition et de gestion de documents, sur la souplesse d'utilisation de canaux de communication tant traditionnels qu'électroniques, sur la capacité à offrir aux clients un choix véritable, pas simplement au niveau du type de produits et de services mais aussi dans la manière dont ces produits et ces services sont fournis.

Les solutions d'automatisation des documents rationalisent les processus par lesquels les documents sont conçus et déployés sur l'ensemble de l'entreprise, puis diffusés auprès de la clientèle et gérés durant leur cycle de vie. Il peut en résulter des économies considérables en termes de coûts et de délai de production. Dans certains cas, les entreprises ont obtenu les résultats suivants :

- Réduction des coûts de production pouvant atteindre 80 %
- Réduction des délais de production pouvant atteindre 90 %
- Élimination pratiquement totale des erreurs dans les documents

De l'acquisition à la fidélisation de la clientèle, l'automatisation dynamique des documents vous offre un moyen de relever de manière efficace, efficiente et profitable les défis actuels qui se présentent en matière de service à la clientèle. Les entreprises utilisent l'automatisation dynamique des documents pour favoriser la personnalisation, répondre plus rapidement aux demandes d'information des clients et obtenir de meilleurs taux de retour de leurs campagnes commerciales.

L'automatisation dynamique des documents vous aide à conserver des clients satisfaits, à stimuler la croissance, fidéliser la clientèle et diminuer les défections au profit de la concurrence tout en réduisant les coûts.

## 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 facilement concevoir, déployer, diffuser et gérer 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 clé 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 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'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 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, 2007 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM DS070308-2-A4-FR 10/16