



# Sortir vainqueur à « l'ère du client »

grâce à la transformation digitale





### Sortir vainqueur à « l'ère du client numérique »

Les opérations du quotidien (ouverture d'un compte, enregistrement d'une demande de prêt/d'indemnisation/d'allocations, inscription dans une école, etc.) doivent être à la fois fluides, simples, directes et rapides. Aujourd'hui, ces exigences impliquent la numérisation des tâches et la possibilité de les mener à bien en tout lieu, à tout moment et sur le terminal de votre choix.

Les expériences numériques fluides de bout en bout révolutionnent vos modes d'interaction avec les entreprises, les prestataires de santé, l'administration et les établissements éducatifs. Elles se répercutent sur de nombreux aspects de votre vie et redistribuent les cartes dans le monde de l'entreprise.

Rien d'étonnant à ce que les sociétés avant-gardistes considèrent la transformation digitale (qui consiste à exploiter la technologie numérique à des fins d'amélioration de l'expérience client ou d'optimisation des processus) comme un impératif pour se démarquer de la concurrence. Elles tirent parti d'une solution logicielle qui leur permet de réaliser les opérations suivantes :

- ◆ capture des informations, quel que soit leur format ou leur emplacement ;
- ◆ opérations automatiques d'extraction et d'intégration des données issues de sources Web disparates ;
- ◆ simplification des transactions sécurisées grâce aux signatures électroniques et aux processus automatisés ;
- ◆ gestion rapide et simple de gros volumes de contenu électronique.

Mais la technologie n'est pas le seul aspect de cette révolution. Elle repose également sur l'automatisation des processus, l'émergence de nouvelles façons de penser et l'adoption de modes d'interaction inédits avec les clients, les patients, les administrés ou autres entreprises, lesquels doivent pouvoir communiquer sur le canal de leur choix, quelle que soit l'étape de leur parcours, pour être satisfaits.



## Défis jalonnant le parcours client

L'implication omnicanale permettant de passer un point d'interaction (comme un terminal mobile, un site Web ou une visite en personne) à l'autre est indispensable pour une expérience fluide. La transformation digitale repose essentiellement sur l'implication efficace des personnes qui gèrent de nombreux aspects de leurs vies sur leurs smartphones. Elle permet de développer votre base de clients et d'améliorer le niveau de service, tout en restant concurrentiel.

Néanmoins, bien qu'une solution mobile permette d'améliorer l'implication, elle ne suffit pas pour atteindre le niveau d'efficacité opérationnelle requis. L'enjeu consiste à transformer les processus impliquant le traitement d'importants flux d'informations à la fois chronophages et sources d'erreurs en processus numérisés rapides et fiables, disponibles sur plusieurs canaux.

Les principaux obstacles peuvent être les suivants :

- ◆ Le canal de communication préféré du client ne figure pas parmi les points d'interaction proposés.
- ◆ Les processus manuels basés sur une documentation papier rallongent les délais de réponse et sont sources d'erreurs.
- ◆ Le cloisonnement des données oblige les utilisateurs à saisir les mêmes données plusieurs fois.
- ◆ Certaines demandes génèrent des exceptions qui ralentissent ou interrompent le processus.

La réponse à ces défis implique une étroite intégration de l'ensemble des points d'interaction du client (systèmes d'implication) avec vos applications sectorielles (systèmes d'enregistrement) au sein d'une solution intégrée qui fournit des processus numériques automatisés fluides, fiables et complets.



*La connexion bidirectionnelle essentielle pour une implication plus efficace*



## Relever les défis : les éléments clés de la transformation digitale

### **Capture mobile et multicanale**

Véritable tremplin vers la transformation digitale, cette fonction vous permet d'automatiser l'extraction et la correction des données papier et électroniques, quelle que soit leur source (terminaux mobiles, Web, scanners, fax, etc.), pour pouvoir interagir avec les clients en tout lieu et au moment de leur choix.

### **Signature électronique**

Les transactions qui sont rapides, simples et peuvent être signées au format électronique en toute sécurité offrent une expérience numérique de bout en bout en tout lieu et à tout moment, quel que soit le terminal choisi (tablette ou téléphone mobile, par exemple).

### **Gestion des processus métier**

La capacité à concevoir, mesurer et améliorer vos processus à l'échelle de votre entreprise à des fins d'optimisation de l'efficacité et d'amélioration de la productivité permet de prendre des décisions rapides et mieux informées, avec à la clé un meilleur niveau de service.

### **Gestion des communications client**

Communications simples, sécurisées et personnalisées envoyées à vos clients sur leur canal de prédilection (SMS, e-mails, courriers, fax ou envoi direct sur leurs terminaux mobiles).

### **Automatisation robotisée des processus (Robotic process automation, RPA)**

Cette fonctionnalité permet de collecter des informations issues de sites Web auparavant inaccessibles, inexploitable ou coûteux, puis de les intégrer dans vos applications pour doper la productivité et améliorer les prises de décision.

### **Automatisation des processus métier**

Cette puissante fonctionnalité d'analyse décrypte les processus métier, de sorte que vous puissiez corriger rapidement les problèmes, garantir la conformité, éliminer les risques et offrir une meilleure expérience client.

## Connexion instantanée des personnes, des processus et des informations

La plateforme Kofax intègre les composants clés de la transformation digitale ci-dessus pour faire le lien entre les systèmes d'implication et les systèmes d'enregistrement. Elle fournit également aux clients une interface dorsale mobile avec vos applications métier. Quelle que soit leur source, les informations capturées peuvent devenir accessibles en temps réel, éliminant les frustrations liées à la lenteur du processus et simplifiant votre communication avec les clients.



Commencez par adopter le composant de votre choix en fonction de vos objectifs et de vos priorités, avant de les intégrer un à un à votre environnement existant. À mesure que se développent les besoins de votre entreprise, vous pouvez ajouter de nouvelles fonctionnalités à cette plateforme agile. De ce fait, il vous suffit d'investir dans une solution évolutive unique pour automatiser les processus et améliorer vos interactions avec les clients. La plateforme est également déployée et gérée de façon centralisée, avec à la clé un coût de possession réduit et un retour sur investissement plus rapide.

#### [Kofax ouvre le champ des possibilités dans une optique d'amélioration du niveau de service](#)

**S'il est simple et rapide de recevoir un devis d'assurance auto, en est-il de même pour faire fonctionner votre couverture ?** Après un accident, les tâches administratives sont la dernière de vos préoccupations. Désormais, vous pourriez vous contenter de sortir votre téléphone mobile pour prendre quelques photos rapides des dommages, du constat, du permis de conduire et de la carte d'assuré. Il suffit ensuite d'envoyer la demande d'indemnisation en un clic à partir de votre téléphone pour que votre compagnie d'assurance vous tienne informé de l'avancement du dossier, voire vous recommande des ateliers de réparation, adresses et critiques à l'appui. Le processus est simple et rassurant.

**Oui, vous pouvez consulter un médecin sans avoir à remplir de multiples formulaires avec les mêmes informations.** Désormais, vous pouvez transférer toutes les informations clés sur votre carte d'assurance santé et votre permis de conduire à l'aide d'une application pour smartphones et les envoyer directement à un fournisseur avant même de quitter votre parking. Par ailleurs, les radiographies et l'IRM que vous avez passées aux urgences peuvent être facilement partagées avec un spécialiste affilié ou votre médecin traitant. Les soins ne sont pas seulement plus rapides. Ils sont de meilleure qualité.

**Repensez à vos dernières démarches à la préfecture.** Ces processus lents et obsolètes peuvent devenir aussi simples qu'un règlement de facture ou qu'une réservation en ligne. Pensez aux différentes interactions avec les services administratifs qui pourraient se simplifier (de la demande d'allocations au dépôt d'un permis de construire). Le processus peut être réalisé en ligne de bout en bout : envoi des papiers en prenant une simple photo, opérations automatiques de remplissage et de traitement des formulaires et mise à jour du processus en temps réel. Rien à voir avec un après-midi passé à la préfecture, non ?

**Si la perspective d'acheter ou de refinancer une maison est réjouissante, les délais, les papiers à remplir et les démarches qui accompagnent la demande de prêt immobilier sont loin d'être une partie de plaisir.** Il existe une meilleure solution : envoyez votre dossier de prêt immobilier et vos justificatifs à partir de votre smartphone. Toutes les informations sont automatiquement vérifiées et les notifications qui vous sont envoyées vous tiennent informé du statut du processus, des pièces éventuellement manquantes et de la date de signature du prêt. Vous pouvez ensuite accepter le prêt au format électronique depuis votre smartphone plutôt que de courir à un rendez-vous pour y signer une montagne de documents. C'est simple et rapide.

## Et ce n'est pas tout !

La transformation digitale s'opère désormais dans la quasi-totalité des secteurs. Il ne tient qu'à vous de saisir cette opportunité pour permettre à vos clients de bénéficier d'une expérience numérique de bout en bout. Résultat : vous bénéficiez d'un avantage concurrentiel et réduisez vos coûts d'exploitation, tout en dopant la croissance de votre entreprise.

Voilà en quoi consiste la transformation digitale. Et voilà ce que l'on entend par « l'ère du client ».

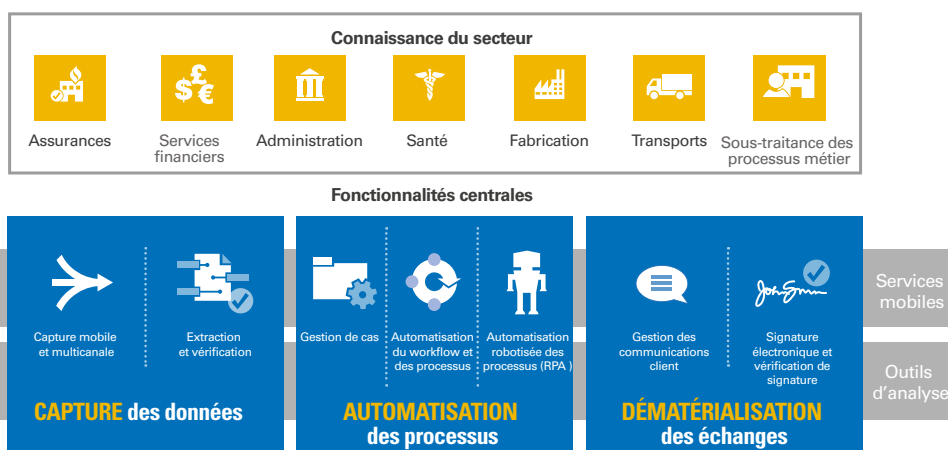
## Plateforme Kofax

La plateforme Kofax permet à de nombreuses entreprises issues de secteurs variés de procéder rapidement et facilement aux opérations suivantes :

**Capter des données** à partir de presque tous les types de sources ou d'appareils. Extraire automatiquement les données et les optimiser pour améliorer la fiabilité, accélérer les processus, réduire les coûts et doper la réactivité.

**Automatiser les processus** dans toute l'entreprise pour un traitement direct et efficace. Renforcer la productivité, optimiser la collaboration et prendre des décisions avisées plus rapidement.

**Dématérialiser des échanges** numériquement en proposant des communications personnalisées et des fonctions de signature numérique par l'intermédiaire des canaux préférés de vos clients, pour une expérience numérique exhaustive.



*Fonctionnalités et expertise pour une implication plus efficace*

**KOFAX**

[kofax.com](http://kofax.com)

© 2017 Kofax. Kofax and the Kofax logo are trademarks of Kofax, registered in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.