

Kofax TotalAgility

Les clients souhaitent interagir différemment avec les banques, les compagnies d'assurance, les organismes gouvernementaux et d'autres organisations, la technologie numérique ayant rendu possibles de nouveaux types d'implication plus efficaces. La prolifération des terminaux mobiles, ainsi que le développement de la connectivité Internet et des réseaux sociaux, ont modifié nos attentes et nos comportements, mais aussi ceux des employés, des responsables, des partenaires métier ou encore des fournisseurs. Afin d'exploiter au mieux ces nouvelles attentes et ces comportements inédits, les entreprises de chaque secteur doivent mettre en place une transformation numérique et adopter de toute urgence des technologies numériques qui permettront d'optimiser l'expérience client, de rationaliser les opérations et de tirer parti des nouvelles opportunités commerciales.

La plateforme de transformation numérique Kofax TotalAgility® accélère les parcours client à forte valeur ajoutée : intégration des nouveaux clients, traitement des demandes d'indemnisation, automatisation de la gestion des prêts, fonctionnement des services aux administrés, gestion des fournisseurs, etc. La plateforme dématérialise les différents points d'interaction de ces parcours client, par exemple la collecte et l'envoi de documents, ou la signature numérique des nouveaux contrats, réduisant ainsi la latence entre les points d'interaction. TotalAgility augmente la valeur de chaque point d'interaction humain, tout en associant les canaux

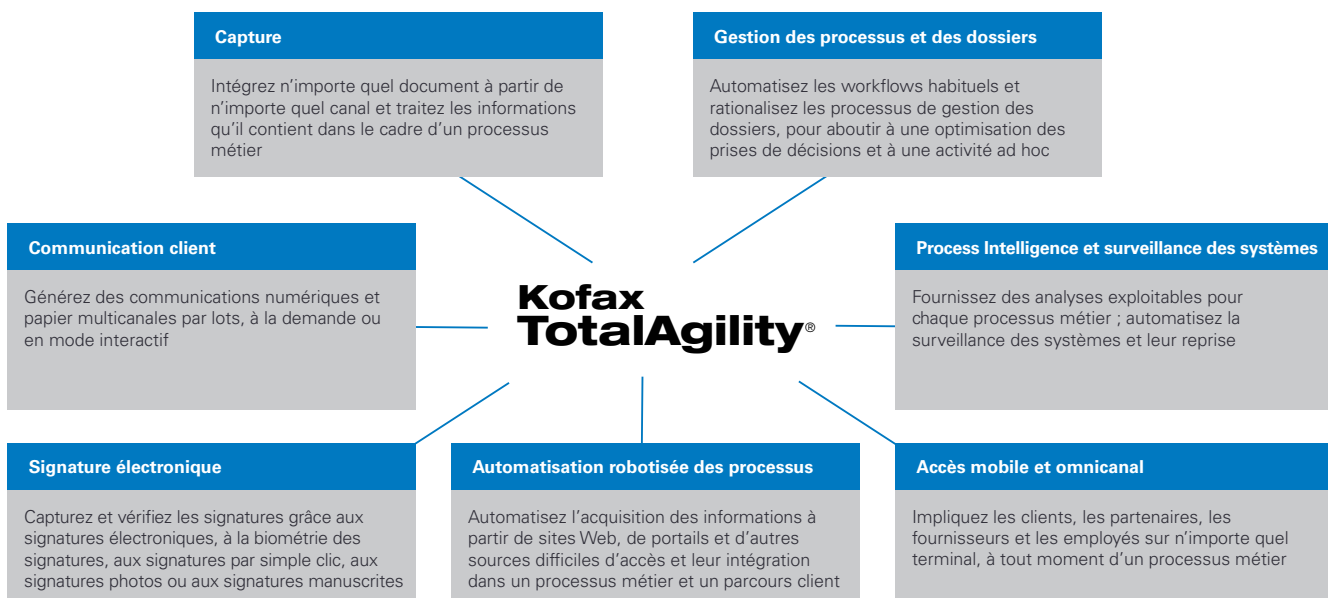
traditionnels et numériques afin de s'adapter au mieux aux parcours client omnicanaux. La plateforme automatise les points d'interaction qui nécessitaient auparavant une intervention humaine. Cela permet de ne plus s'appuyer uniquement sur des interactions analogiques et papier. Les clients Kofax peuvent ainsi bénéficier d'une meilleure efficacité et mieux satisfaire leurs propres clients.

En accélérant les parcours client à forte valeur ajoutée, TotalAgility renforce la satisfaction client, optimise l'efficacité opérationnelle et crée un avantage concurrentiel. Avec la plateforme TotalAgility, Kofax ne se contente pas de fournir la technologie numérique nécessaire à la transformation de l'intégralité des parcours client, mais suit également un modèle de type « adoption et extension » grâce auquel nos clients peuvent adopter TotalAgility à leur propre rythme, en fonction de leurs propres objectifs de transformation.

Plateforme unifiée

La plateforme de transformation numérique TotalAgility offre une association unique de fonctionnalités unifiées dans une architecture technique ouverte.

La **capture** permet d'intégrer et de traiter automatiquement n'importe quel document dans le cadre d'un processus métier. Sources de capture prises en charge : scanners TWAIN et ISIS, terminaux mobiles et tablettes, périphériques



multifonctions, e-mail, fax, dossiers de contrôle et services Web, entre autres.

La **gestion des processus et des dossiers** automatise les workflows habituels et rationalise les processus de gestion des dossiers, ce qui aboutit à une meilleure conformité, à une optimisation des prises de décisions, à une activité ad hoc et à une meilleure visibilité des processus.

La **Process Intelligence** et la surveillance des systèmes fournissent des analyses exploitables pour chaque processus métier, avec à la clé une prise plus précoce de décisions avisées et efficaces, associée à une importante visibilité permettant d'optimiser les processus.

L'**accès mobile et omnicanal** implique les clients, les partenaires, les fournisseurs et les employés sur n'importe quel terminal, à tout moment d'un processus métier, offrant ainsi des expériences plus riches sur les terminaux mobiles et permettant la prise en charge des canaux numériques et physiques que les entreprises doivent accepter.

L'**automatisation robotisée des processus (Robotic process automation, RPA)** automatise l'acquisition des informations à partir de sites Web, de portails et d'autres sources difficiles d'accès et leur intégration dans un processus métier et un parcours client. Cette fonctionnalité supprime l'intégration

manuelle, caractérisée par une part importante d'intervention humaine, encore en vigueur dans nombre d'organisations.

La **communication client** accélère l'intégration en proposant une communication omnicanale bidirectionnelle à faible latence à la fois plus rapide, mieux ciblée et moins onéreuse.

La **signature électronique** accélère les délais de signature des accords importants, tout en offrant aux clients la flexibilité d'utiliser le format de signature de leur choix.

Polyvalence et ouverture

Une plateforme polyvalente avec de nombreux modèles de déploiement

La solution TotalAgility offre une architecture moderne et ouverte, et est spécialement conçue pour donner aux entreprises le choix entre un déploiement sur site ou dans le Cloud.

Intégration flexible de série

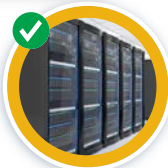
TotalAgility intègre divers connecteurs, services Web et méthodes d'interface de programmation synthétique préconfigurés qui permettent aux clients d'accélérer le déploiement de leur solution et de mettre à profit leurs ressources logicielles existantes.

Kofax TotalAgility®
Plateforme de transformation Digitale

Numérisation des parcours client à forte valeur
Exemple de demande de prêt

SYSTÈMES D'ENREGISTREMENT

Système de création d'emprunts.
Demande complète, précise et vérifiée envoyée aux systèmes d'enregistrement.



Conception favorisant la conformité et l'agilité

TotalAgility Designer est un environnement visuel simple d'utilisation, qui prend en charge le développement d'applications haute productivité. Il prend en charge la modélisation, la conception, l'analyse, la simulation et le test de processus d'implication client de haute qualité. Les objectifs de contrôle et de conformité sont atteints grâce à la mise en place de processus garantissant l'application des politiques, des procédures et des réglementations. L'agilité métier, quant à elle, est obtenue en favorisant la flexibilité métier au point d'exécution, afin de coordonner les interactions essentielles à la volée.

L'expérience utilisateur encourage la productivité et l'amélioration

TotalAgility Workspace attribue la bonne tâche à la bonne personne, au moment opportun, permettant à l'utilisateur d'assurer l'exécution des processus d'une façon adaptée à son rôle. Les acteurs d'un processus peuvent ainsi travailler efficacement, intelligemment et en toute transparence, tout en ayant la possibilité d'améliorer les processus au fil de leurs innovations quotidiennes auprès des clients, des partenaires et autres parties prenantes.

Optimisation des processus

TotalAgility permet d'apporter des modifications à la volée (manuellement ou automatiquement) afin de réagir rapidement en cas de changements. TotalAgility tient compte des événements et des changements en termes de contexte, de débit, de capacité et de charge de travail. En cas d'exception ou de traitement des différences au cas par cas, TotalAgility répond automatiquement en créant de nouveaux processus et/ou en permettant aux travailleurs du savoir d'intervenir de façon productive.

“Kofax TotalAgility fait tomber les barrières habituelles. Nous sommes désormais en mesure d'aborder un éventail d'offres plus vaste, dont les avantages vont de l'intégration accélérée des nouveaux clients à l'optimisation de la collaboration tout au long du cycle de vie des transactions. La réduction des coûts n'est plus la seule valeur ajoutée : nos clients ont également la possibilité d'accroître leur chiffre d'affaires. En résumé, TotalAgility change véritablement la donne, pour nous comme pour nos clients. ”

Peter Oritz, Technical Director, Capital Capture

Découvrez Kofax TotalAgility sur kofaxfrance.fr

