

# Kofax Customer Communications Manager

Entrez en relation et communiquez avec vos clients sur une multitude de canaux avec un minimum de ressources informatiques.

Kofax Customer Communications Manager™ permet aux entreprises d’optimiser leur implication auprès des clients et des administrés, selon leur mode de communication préféré, en assurant la création, la personnalisation et la gestion de leur correspondance (contrats, propositions, dossiers d’assurance ou de prêt immobilier, etc.) sur un vaste éventail de canaux, notamment courrier, e-mail et Web.

Les communications peuvent être générées de façon entièrement automatique ou par le biais d’un processus interactif. Le moteur de modèles du logiciel combine automatiquement les données (contenu structuré) issues de diverses sources et s’en sert pour générer des documents et des communications « intelligentes » sur mesure, dans des formats paginés (courrier ou PDF) et non paginés (e-mail, HTML, XML). Simple d’utilisation, cette solution sollicite très peu les équipes informatiques et s’intègre facilement dans les systèmes existants.

Kofax Customer Communications Manager Interactive permet aux entreprises de gérer leurs échanges client selon un processus interactif à la demande sur la base d’événements applicatifs, afin de favoriser une meilleure réactivité au changement et la création plus rapide de communications personnalisées, au profit d’un service client optimisé.

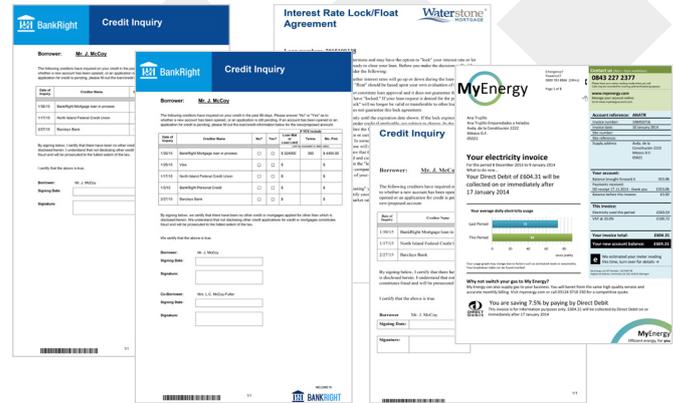
Kofax Customer Communications Manager aide les entreprises à :

### Améliorer la visibilité des données

- ◆ La communication rapide au client d’informations complètes, exactes et fiables, dans le format de son choix, tout en gardant la maîtrise totale du contenu, du style et de la stratégie de marque, contribue à améliorer la visibilité du processus et des données.

### Atteindre l’excellence opérationnelle

- ◆ L’exploitation d’une plateforme unique pour rassembler les données issues de diverses sources, puis créer des communications « intelligentes » sur mesure et les gérer, permet d’optimiser les processus métier, de gagner du temps et d’accroître l’efficacité opérationnelle.



Combinez automatiquement les données provenant de diverses sources pour créer des documents et des communications « intelligentes » sur mesure.

### Renforcer la proximité avec le client

- ◆ Plus que « personnalisées », les communications sur mesure sont vraiment « personnelles », ce qui améliore les échanges avec le client.

### Gagner en agilité

- ◆ Les utilisateurs métier sont en mesure de s’adapter rapidement aux changements en produisant un contenu précis, pertinent et personnalisé, donnant ainsi de l’agilité à leur entreprise.

Kofax Customer Communications Manager exploite la puissance des fonctionnalités suivantes :

- ◆ **Composition interactive de documents basée sur navigateur :** Grâce aux assistants en ligne dédiés à la composition de documents, les utilisateurs peuvent sélectionner des éléments de texte et de contenu, mais aussi saisir des données supplémentaires n’émanant pas d’une application.
- ◆ **Composition de documents à la demande en back-office :** Le moteur de communications basé sur serveur génère des documents à la demande et en temps réel, sans interaction des utilisateurs, d’après les données disponibles dans les applications.
- ◆ **Aperçu des blocs de texte et des documents :** Il est possible de visualiser certains blocs de texte, ainsi que le document dans son ensemble, pendant le processus de composition interactif.

- ◆ **Documents personnels** : La sélection du contenu peut être pilotée par les informations et le profil de chaque client. Vous pouvez personnaliser des documents standard en modifiant le modèle correspondant à l'aide d'un logiciel de traitement de texte.
- ◆ **Stratégie multimarque** : Le style et les informations relatives à la marque peuvent être adaptés en toute simplicité afin de produire des documents conformes aux données disponibles et aux règles métier, à partir d'un seul modèle prenant en charge toutes les marques.
- ◆ **Fonctions étoffées de gestion des blocs de texte** : Les documents sont composés de blocs de texte que vous pouvez gérer séparément, appliquer à différents modèles et réutiliser dans d'autres documents.
- ◆ **Référentiel centralisant les modèles et les contenus** : Les modèles et autres éléments de base des documents sont archivés et doublés dans une base de données centralisée, tandis qu'une piste d'audit complète permet de suivre toutes les modifications apportées aux contenus et aux modèles.
- ◆ **Outils d'édition conformes aux normes du secteur** : Les applications de traitement de texte standard comme Microsoft Word et Openoffice.org sont prises en charge, avec l'ensemble de leurs fonctionnalités, dans l'environnement d'édition.
- ◆ **Fonctions d'arrêt/reprise et de réexécution** : Le processus de création peut être interrompu, les documents étant alors enregistrés en vue de leur finalisation ultérieure. Il est possible de relancer les assistants afin de personnaliser ou de créer rapidement des documents, par exemple pour convertir un devis en contrat ou en bon de commande.
- ◆ **Modules documentaires intelligents** : Cette fonction facilite la composition de communications complexes associant plusieurs documents au sein d'un même envoi et les transmet automatiquement sur le canal de prédilection du client.
- ◆ **Traitement d'importants volumes par lot** : Définissez des processus permettant de générer et de traiter automatiquement et de façon extrêmement flexible des volumes importants en vue d'interagir avec les applications client, les bases de données et les solutions de gestion des systèmes.
- ◆ **Gestion des changements** : Suivez et simplifiez le déploiement des modifications apportées aux contenus à l'échelle des fonctions et des services grâce aux ensembles de modifications.
- ◆ **Distribution omnicanale** : Cette fonction offre plusieurs options d'envoi d'une correspondance adaptée au périphérique : e-mail, périphériques multifonctions, portail Web, impression (avec optimisation des envois) ou système de gestion du contenu d'entreprise (ECM).
- ◆ **Dématérialisation complète de l'implication client** : L'intégration de Kofax Customer Communications Manager avec Kofax TotalAgility® permet de générer des documents à la demande et de façon interactive à partir des workflows TotalAgility, afin d'étendre les fonctionnalités de Dynamic Case Management et de communication client. Grâce à l'intégration directe avec Kofax SignDoc®, les communications client peuvent se transformer en transactions numériques complètes : vous pouvez déployer des fonctions de signature électronique aux processus métier et ainsi éliminer le recours au papier et améliorer l'expérience client.

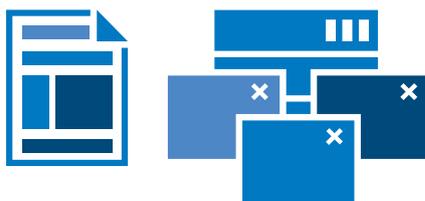
---

**Découvrez sur Kofax Customer Communications Manager sur [kofaxfrance.fr](http://kofaxfrance.fr)**

**Créez**  
des modèles standard et des directives documentaires



**Renseignez**  
automatiquement les documents avec les données issues des systèmes de base



**Personnalisez**  
vos communications avec des informations et des graphiques ciblés



**Transmettez**  
la correspondance sur le canal de prédilection du client

