



Comment un prestataire de services de communication client a accéléré le changement en transformant la gestion des modifications documentaires



Comment un prestataire de services de communication client a accéléré le changement en transformant la gestion des modifications documentaires



DÉFI

Un processus de modification documentaire à la vitesse d'un glacier

Un grand prestataire britannique de services de communication client subissait la pression de clients réclamant davantage de contrôle et d'efficacité dans la gestion des modifications courantes de leurs communications papier et électroniques. Pour l'un de ses plus gros clients — un assureur mondial proposant des produits en marque blanche à des employés dans 100 pays — la simple modification d'un numéro de téléphone, d'une signature ou d'un logo prenait des mois. L'écheveau de logiciels et de systèmes de l'assureur, et sa dépendance à l'informatique, créaient d'énormes goulots d'étranglement au moment de modifier, de relire et de tester les communications de ses branches auto, habitation et autres assurances de particuliers. Sa capacité à délivrer en temps voulu des millions de communications correctement aux couleurs de la marque aux salariés de ses clients s'en trouvait limitée.

Pour résoudre le problème, le prestataire a examiné les produits d'automatisation disponibles, mais souhaitait une solution capable de s'intégrer à son moteur de composition existant, OpenText™ Exstream™. Son choix s'est porté sur Messagepoint.



SOLUTION

Rendre la main aux clients

L'assureur dispose désormais d'une petite équipe interne d'analystes de configuration qui créent les documents à partir de modèles prédéfinis, accessibles et modifiables en quelques clics dans la plateforme de gestion de contenu Messagepoint, simple d'utilisation et hébergée dans le cloud. Ils construisent rapidement des documents à la bonne identité de marque, en puisant dans la médiathèque de l'entreprise, intégrée de façon fluide à Messagepoint. Lorsqu'un contenu est modifié, Messagepoint propage automatiquement la modification à tous les documents concernés, supprimant des mises à jour manuelles chronophages et propices aux erreurs.

L'assureur utilise également Messagepoint Connected pour améliorer les opérations de son centre d'appels. Auparavant, les conseillers répondaient aux demandes des clients à l'aide de courriers types qu'ils modifiaient manuellement dans Microsoft Word. Outre la lourdeur du procédé, il n'existait aucun archivage centralisé des communications. Avec Messagepoint Connected, les conseillers sélectionnent simplement le bon modèle de document dans la bibliothèque Messagepoint centralisée, le modifient et l'adaptent à la marque si nécessaire, puis génèrent immédiatement une épreuve pour accélérer l'approbation et la réponse au client. Les données client sont automatiquement récupérées depuis le CRM du centre d'appels, ce qui supprime toute saisie manuelle. Messagepoint fournit en outre un archivage centralisé de l'ensemble des communications du centre d'appels, facilement consultable.

Solution SaaS dans le cloud, Messagepoint supprime le coût et la complexité des systèmes hérités sur site de l'assureur et permet aux utilisateurs de travailler depuis n'importe où — au siège britannique comme dans les opérations en forte croissance en Inde. Toutes les données personnelles des clients restent néanmoins protégées dans la base sécurisée du prestataire. Elles sont fusionnées avec les documents mis en forme créés dans Messagepoint au sein du centre de données du prestataire, derrière son pare-feu, avant transmission au moteur de composition OpenText™ Exstream™.

Bénéfices

- + Temps de production ramené de trois mois à deux semaines
- + Maîtrise du contenu rendue aux clients et fin de la dépendance à l'informatique
- + Création simplifiée de communications aux couleurs de la marque
- + Réactivité et efficacité du centre d'appels améliorées



IMPACT

Une réponse plus rapide, avec moins de ressources

Grâce à Messagepoint, l'assureur produit désormais ses communications nouvelles ou modifiées en deux semaines seulement — réduisant le processus de plusieurs mois et accélérant la croissance de son activité. L'ensemble du processus est piloté par seulement trois analystes de configuration côté métier, sans intervention informatique, ce qui améliore nettement le contrôle et l'agilité. Messagepoint Connected a considérablement amélioré la réactivité du centre d'appels, et donc la satisfaction client.

L'assureur est si satisfait des résultats qu'il a lancé un projet visant à étendre son usage de Messagepoint à ses communications de sinistres électroniques, portant sur des dizaines de millions de documents personnalisés aux couleurs de la marque.

Le prestataire de services de communication client y a lui aussi gagné, en réduisant les tâches chronophages liées aux petites modifications documentaires, désormais prises en charge par son client. Messagepoint préserve son investissement dans OpenText™ Exstream™ tout en conservant la souplesse nécessaire pour s'intégrer à d'autres grands moteurs de composition, dont Quadient® : ses options d'avenir restent ouvertes, avec une interface Messagepoint homogène et simple d'utilisation pour ses clients.

Fort des résultats obtenus avec son client assureur, le prestataire envisage de déployer Messagepoint auprès de ses autres clients souhaitant accélérer leurs processus, réduire leurs coûts et améliorer la qualité et la cohérence de leurs communications.

« L'entreprise peut désormais publier de nouvelles communications client toutes les deux semaines au lieu de chaque trimestre, ce qui soutient la croissance de son activité. »

Pour découvrir comment Messagepoint peut transformer la gestion de vos communications client, contactez-nous dès aujourd'hui.

Numéro vert : 1.800.492.4103 | Téléphone : 416.410.8956

E-mail : sales@messagepoint.com | Site web : messagepoint.com