



Comment un groupe de services financiers du Fortune 100 a transformé de simples communications de gestion en une expérience client améliorée



Comment un groupe de services financiers du Fortune 100 a transformé de simples communications de gestion en une expérience client améliorée

Pour ce grand groupe américain de services financiers du Fortune 100, qui propose des services d'investissement et de retraite à des millions d'adhérents, la gestion de l'expérience client était une priorité absolue. L'organisation a toutefois constaté que de nombreuses communications clés liées à un service de tenue de comptes de retraite étaient devenues ingérables et ne permettaient plus d'offrir l'expérience utilisateur souhaitée. Elle s'est alors tournée vers Messagepoint, rapidement devenu un partenaire important pour l'aider à rendre ses communications client plus efficaces, aujourd'hui comme demain.



DÉFI

Des communications ingérables

L'entreprise gère les communications adressées aux adhérents pour le compte de plusieurs grands clients, chacun ayant ses propres exigences en matière d'identité de marque, de contenu réglementaire et de messages. Le système hérité en place l'empêchait de dépasser les 17 déploiements clients existants, ce qui constituait une préoccupation majeure. S'y ajoutait la crainte que des modifications apportées aux communications de nouveaux clients ne provoquent des incidents de service chez les clients existants.



SOLUTION

Redonner le contrôle aux utilisateurs métier

L'organisation avait besoin d'une solution permettant à sa direction marketing d'exécuter directement les modifications et les évolutions de ses communications, d'activer le co-branding et d'actualiser les maquettes pour rafraîchir l'apparence de ses communications retraite collective, afin qu'elles soient visuellement attrayantes et faciles à comprendre.

Après avoir évalué plusieurs solutions de gestion de contenu et de gestion des messages, mené un appel d'offres et réalisé des preuves de concept, l'entreprise a retenu Messagepoint et sa solution de gestion des communications client (CCM) dans le cloud pour répondre à ses besoins de gestion de contenu.

Bénéfices

- + 96 % de temps en moins pour modifier les communications client
- + Les modifications des communications ne nécessitent désormais que peu ou pas de support informatique
- + Le ciblage et la personnalisation des communications client sont désormais possibles
- + Les points de contact client clés prennent en charge le co-branding



IMPACT

Une réduction significative du temps nécessaire pour modifier les communications client

Messagepoint apporte à l'organisation une solution en cloud hybride répondant à ses exigences clés, et offre à ses utilisateurs métier une plateforme collaborative et simple d'utilisation pour gérer les communications transactionnelles — papier et numériques — sans recourir à l'informatique.

Les règles de personnalisation et de ciblage se gèrent intégralement dans le cloud, sans aucune modification de code. Les capacités de gestion des variations de Messagepoint permettent en outre de gérer élégamment les nombreuses versions clients de communications similaires, ce qui simplifie l'intégration de nouveaux clients.



« Avec Messagepoint, sur une seule application, nous avons économisé six mois de travail et 150 000 \$ sur notre budget, et nous avons pu boucler le projet en une semaine. »

*– Vice-président, Opérations marketing,
groupe de services financiers du Fortune 100*

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

