

Messagepoint Conductor



Orchestrer les communications client à travers les canaux

Les clients s'attendent désormais à être contactés selon leurs propres conditions — par courrier, e-mail, SMS ou portail en ligne — et à se déplacer entre les canaux sans friction. Mais pour de nombreuses organisations réglementées, les communications sont gérées dans des systèmes disparates et cloisonnés pour chaque canal, sans contrôle central pour coordonner la livraison entre eux. En conséquence, les communications sont envoyées via le mauvais canal, arrivent dans le mauvais ordre et les échecs de livraison passent inaperçus — laissant les équipes incapables de prouver que les communications critiques et réglementées ont jamais atteint leur destinataire.

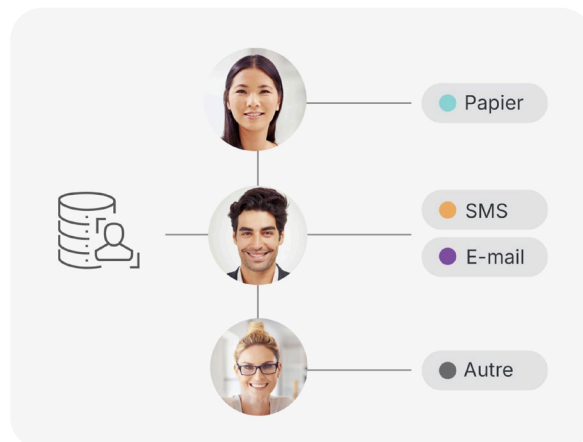
Messagepoint Conductor change cela.

Complément de Messagepoint Communications Cloud, Messagepoint Conductor coordonne la livraison de communications client à volume élevé à travers les canaux imprimés et numériques. Il garantit que les communications sont envoyées via les canaux préférés, suit la livraison et l'engagement, et déclenche un suivi ou une livraison de secours si nécessaire — donnant aux équipes une plus grande confiance que les communications critiques atteignent les clients, avec la piste d'audit pour le prouver.



Garantir que les préférences de livraison client sont respectées

Conductor s'intègre aux systèmes de gestion des préférences pour garantir que les communications sont livrées comme les clients souhaitent les recevoir. À mesure que les préférences changent, l'acheminement de la livraison s'adapte automatiquement.



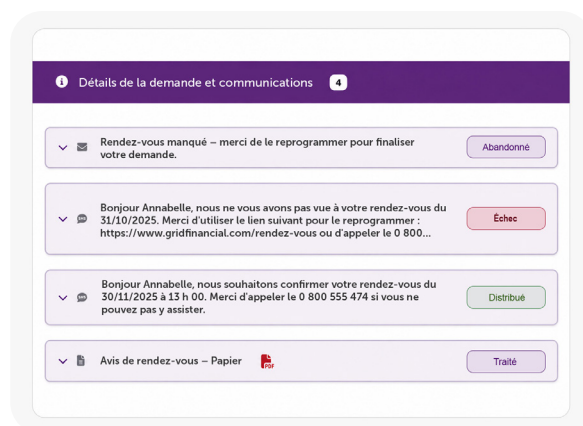
Maintenir les canaux synchronisés

Conductor coordonne l'activité à travers les points de livraison imprimés, e-mail, SMS, d'archivage et autres afin que les communications soient reçues dans le bon ordre. Par exemple, il peut empêcher qu'une notification soit envoyée avant que le document auquel elle fait référence ne soit disponible dans un portail ou une archive, vous aidant à éviter des expériences déconnectées et des appels inutiles au centre d'appels.



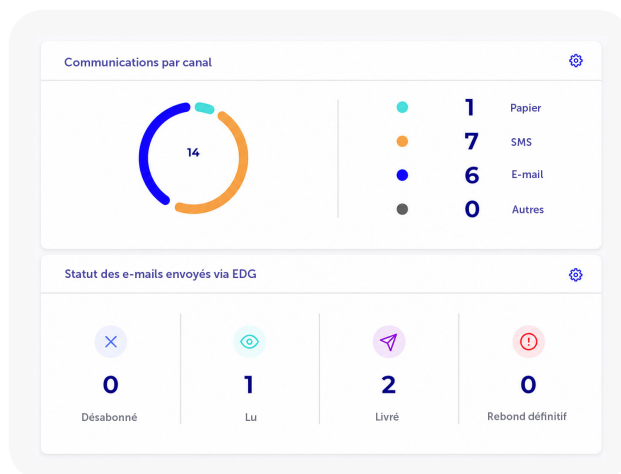
Réacheminer les communications lorsque la livraison échoue

Lorsque la livraison échoue, ou qu'une communication n'est pas engagée ou traitée à temps, Conductor peut automatiquement déclencher une communication de suivi via le canal approprié. Si un e-mail est rejeté, qu'un SMS n'est pas livrable ou qu'une notification urgente n'est pas ouverte, Conductor peut réacheminer vers un canal alternatif — par exemple, générer et envoyer par courrier une communication imprimée après qu'un e-mail soit rejeté — afin que les clients reçoivent toujours les informations critiques à temps pour agir.



Voir le parcours complet, de bout en bout

Les tableaux de bord de reporting personnalisables de Conductor offrent une visibilité complète sur la livraison et l'engagement des communications à travers les canaux. Les équipes peuvent clairement voir ce qui a été généré, quand les communications ont été envoyées, si les clients les ont reçues et engagées, et comment les exceptions de livraison ont été gérées — fournissant une vue plus claire du parcours client tout en aidant les organisations à démontrer les efforts de bonne foi pour établir le contact.



Fonctionne avec les systèmes que vous utilisez déjà

Conductor orchestre au-dessus de votre environnement existant plutôt que de le remplacer. Il se connecte aux plateformes de gestion des préférences et aux sources de données client sur lesquelles vos équipes s'appuient déjà, qu'elles soient tierces ou les vôtres, et coordonne la livraison à travers les fournisseurs d'e-mail, SMS, d'archivage et de portail pris en charge, ainsi que l'impression via votre environnement de production existant. Cela signifie que vous pouvez offrir une véritable expérience omnicanal sans replatformer les systèmes qui gèrent déjà vos clients et canaux.

Partie d'une solution CCM complète

Conductor fait partie de la solution CCM complète de Messagepoint, qui permet aux utilisateurs métier de créer, gérer, composer, produire et orchestrer la livraison de communications personnalisées à travers n'importe quel canal — avec une efficacité, une confiance et une conformité accrues.

Pour en savoir plus sur MARCIEAssist, visitez www.messagepoint.com, envoyez-nous un e-mail à info@messagepoint.com ou contactez-nous au 1-800-492-4103.



Toutes les marques de commerce tierces™ ou marques déposées® sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation de ces marques par Messagepoint n'implique aucune affiliation avec ou approbation par ceux-ci. Les noms de produits ou services Messagepoint référencés sont des marques de commerce de Messagepoint.