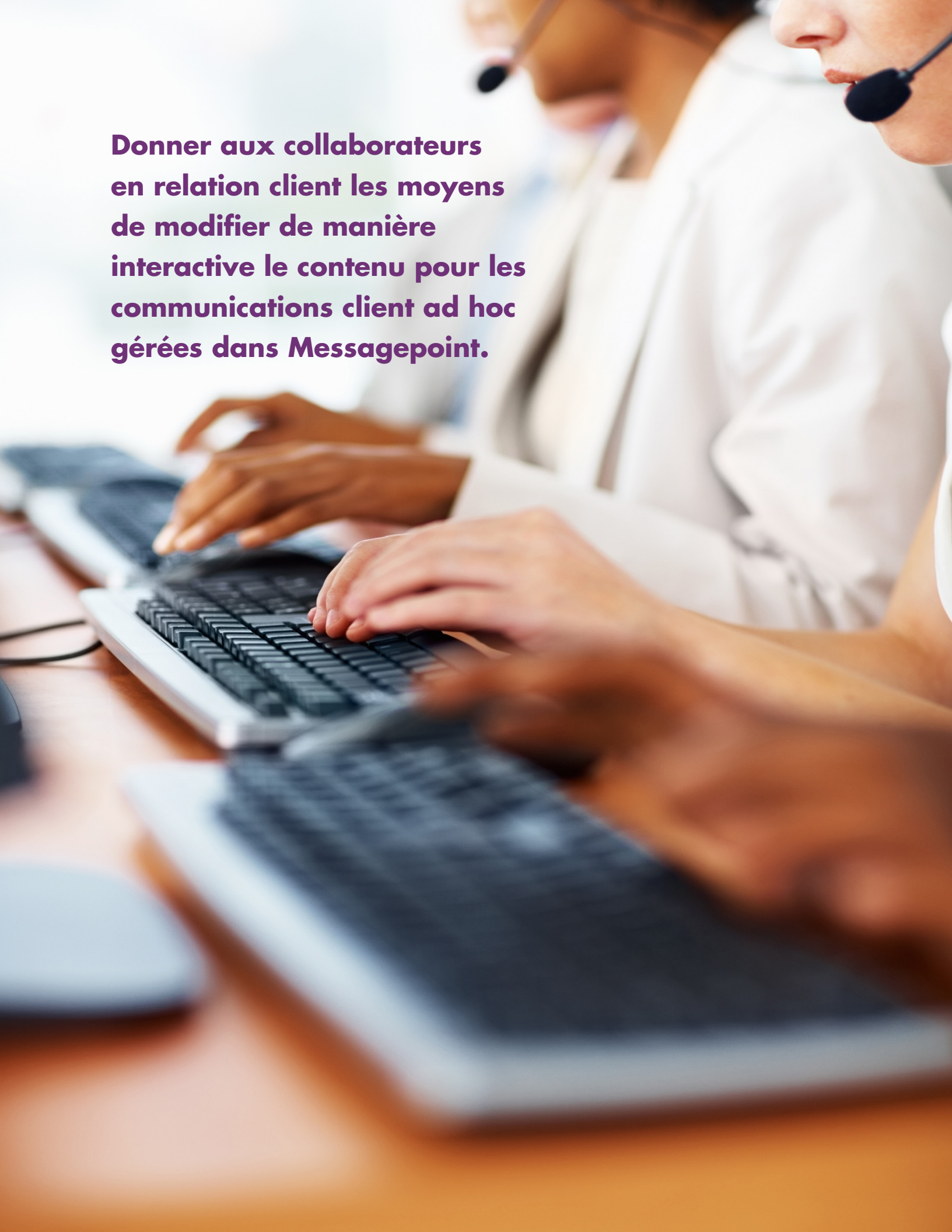




Messagepoint Connected



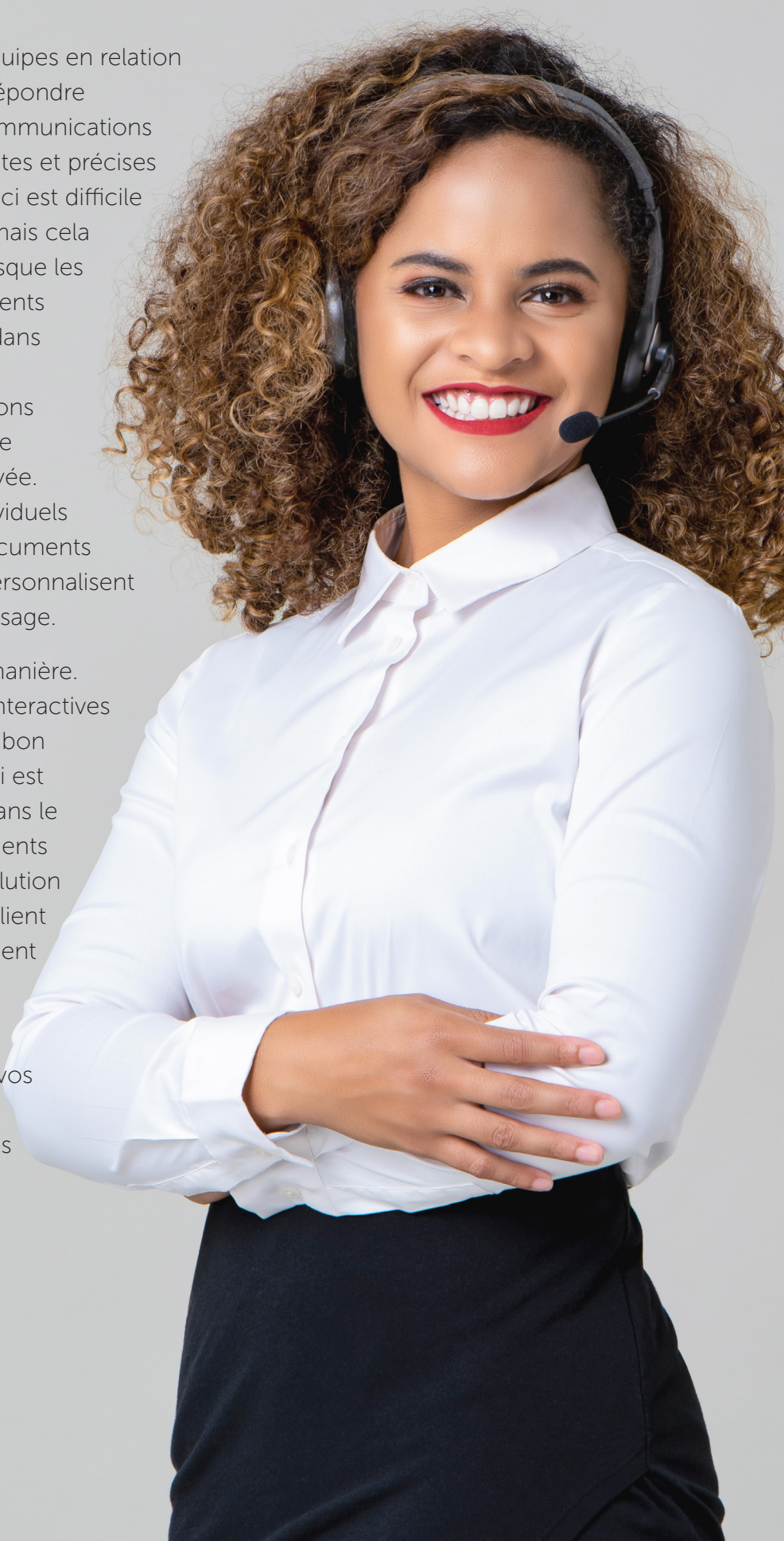
**Donner aux collaborateurs
en relation client les moyens
de modifier de manière
interactive le contenu pour les
communications client ad hoc
gérées dans Messagepoint.**



Dans le monde d'aujourd'hui, les équipes en relation client sont confrontées au défi de répondre rapidement aux clients avec des communications hautement personnalisées, pertinentes et précises — via le canal de choix du client. Ceci est difficile dans les meilleures circonstances, mais cela devient particulièrement difficile lorsque les documents sont stockés dans différents formats, sur différents systèmes et dans différents emplacements. Un temps précieux est perdu à chercher les bons documents et il n'est pas rare qu'une communication obsolète soit envoyée. En conséquence, les membres individuels de l'équipe stockent souvent les documents localement sur leur bureau et les personnalisent — érodant votre contrôle sur le message.

Heureusement, il existe une autre manière. Les systèmes de communications interactives aident les organisations à trouver le bon équilibre entre le contrôle sur ce qui est envoyé et ce qui est personnalisé dans le message. En centralisant les documents et les communications dans une solution interactive, les équipes en relation client savent exactement où aller rapidement pour accéder aux bons documents, lettres et e-mails.

Messagepoint Connected donne à vos équipes front-office les moyens de trouver cet équilibre parfait, avec des communications client omnicanal gérées dans Messagepoint.



Messagepoint Connected

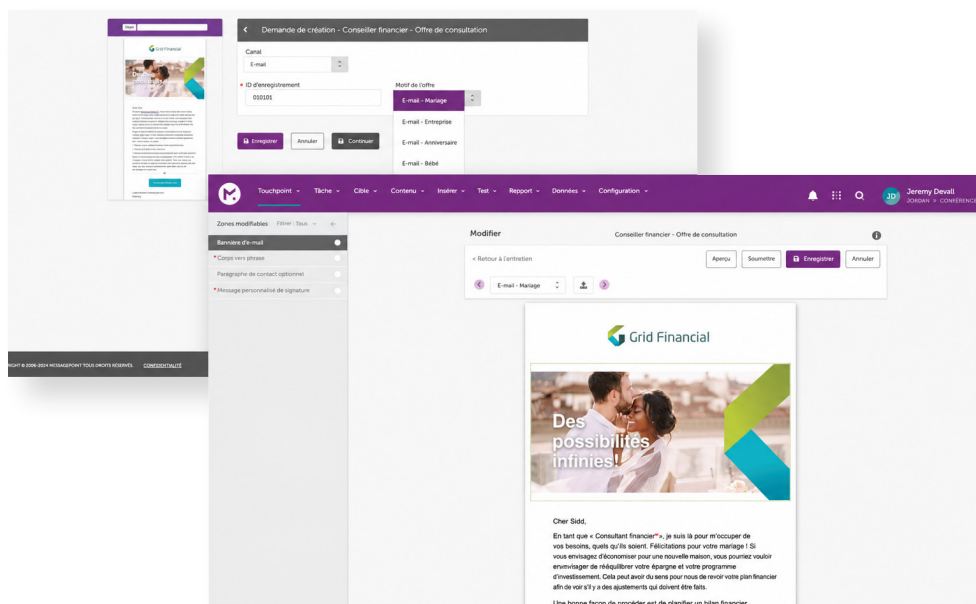
Messagepoint Connected est une solution de communications interactives basée sur le cloud qui permet aux collaborateurs en relation client de personnaliser rapidement, de demander des approbations (si nécessaire) et d'envoyer des communications aux clients via des canaux imprimés et numériques.

Messagepoint Connected fournit le bon équilibre entre contrôle centralisé et personnalisation pour vos communications client ad hoc. Travaillant depuis Salesforce Sales et Service Cloud, votre propre portail client ou Messagepoint Connected, vos collaborateurs en relation client pourront :

-  **Sélectionner la bonne communication.** Travaillant directement depuis Messagepoint Connected, votre portail client ou l'enregistrement du compte client dans Salesforce, les équipes peuvent sélectionner la communication gérée dans Messagepoint qu'elles souhaitent envoyer.
-  **Personnaliser la communication.** Grâce à un écran d'interview dédié, votre collaborateur en relation client répondra à quelques questions clés (et personnalisables) sur le client pour mettre à jour dynamiquement la communication avec du texte pertinent, des images, des divulgations réglementaires, des offres promotionnelles, etc. afin d'assurer la pertinence.
-  **Personnaliser la communication.** Avant l'envoi, une expérience d'édition contrôlée permet d'ajouter un message personnalisé à la communication pour fournir une personnalisation individuelle.
-  **Optimiser le contenu.** Les capacités Assisted Authoring de Messagepoint fonctionnent en temps réel pendant que vos équipes travaillent pour garantir l'alignement de la marque, la lisibilité et le sentiment de chaque message.
-  **Acheminer pour approbation.** Lorsque nécessaire, des flux de travail personnalisables peuvent être configurés pour permettre aux responsables d'équipe d'approuver les communications envoyées. Cette capacité intégrée garantit un flux de travail et des approbations fluides.
-  **Envoyer.** Intégré à votre mécanisme de distribution de choix, Messagepoint Connected prend en charge les communications imprimées, PDF et par e-mail.

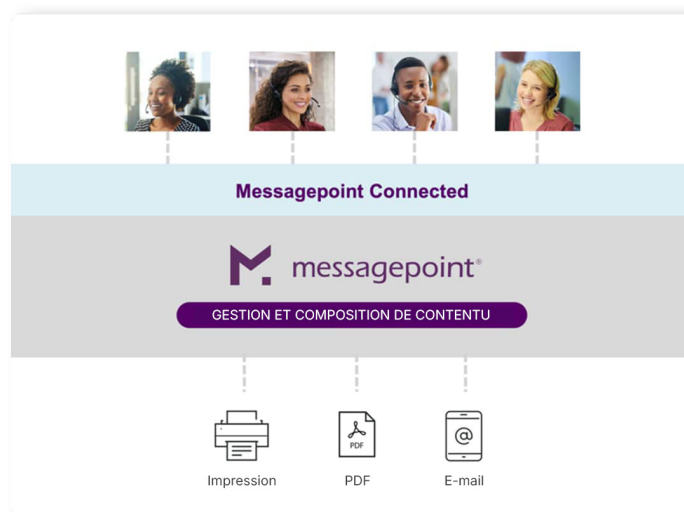
Donner les moyens à vos équipes front-office.

Messagepoint Connected permet à vos représentants commerciaux, du service client, agents et partenaires de répondre rapidement et facilement aux clients avec les communications imprimées et numériques approuvées gérées dans Messagepoint.



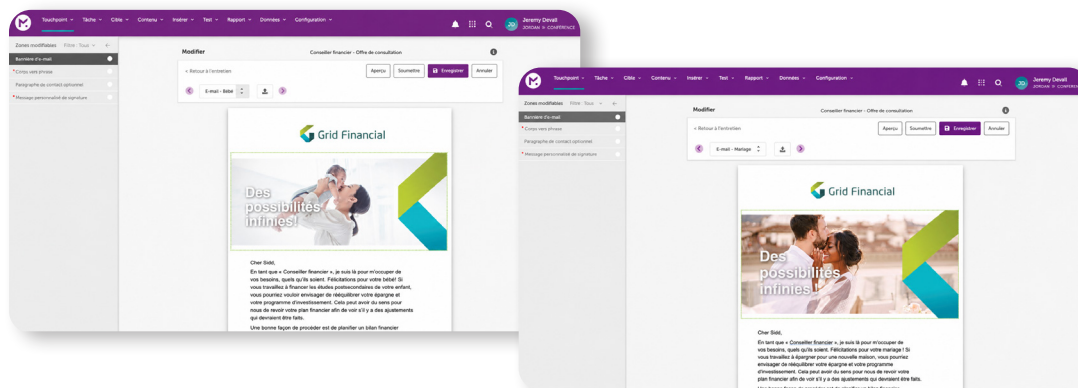
Obtenir un contrôle centralisé.

En exploitant les documents et communications créés et gérés au sein du hub de contenu Messagepoint, vos équipes peuvent toujours être assurées qu'elles envoient la bonne communication à vos clients. Messagepoint Connected permet à vos représentants commerciaux, du service client, agents et partenaires de répondre rapidement et facilement aux clients avec les communications imprimées et numériques approuvées gérées dans Messagepoint.



Élever l'expérience client grâce à la pertinence et à la personnalisation.

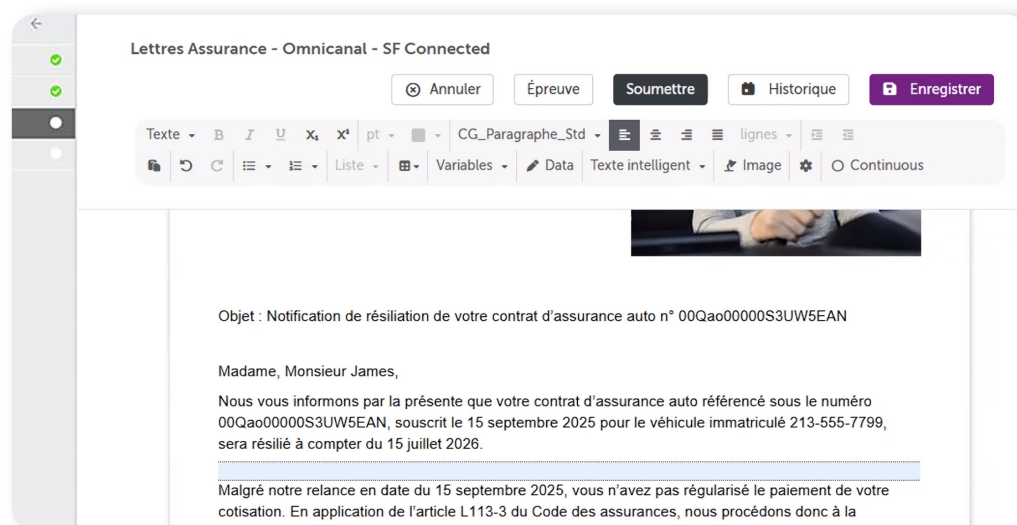
En envoyant des communications avec des images, des offres et des messages qui ciblent des données démographiques, des besoins et des intérêts spécifiques du client, ou en ajoutant des notes personnalisées via une expérience d'édition contrôlée, vos équipes peuvent véritablement réaliser cette expérience individuelle qui réduit le taux de désabonnement client et permet la vente incitative et la vente croisée, générant plus de revenus pour votre organisation.



Une communication de gestion de patrimoine qui cible les images et les messages à l'événement de vie vécu par le client et permet d'ajouter du texte personnalisé dans une expérience d'édition contrôlée pour une personnalisation individuelle.

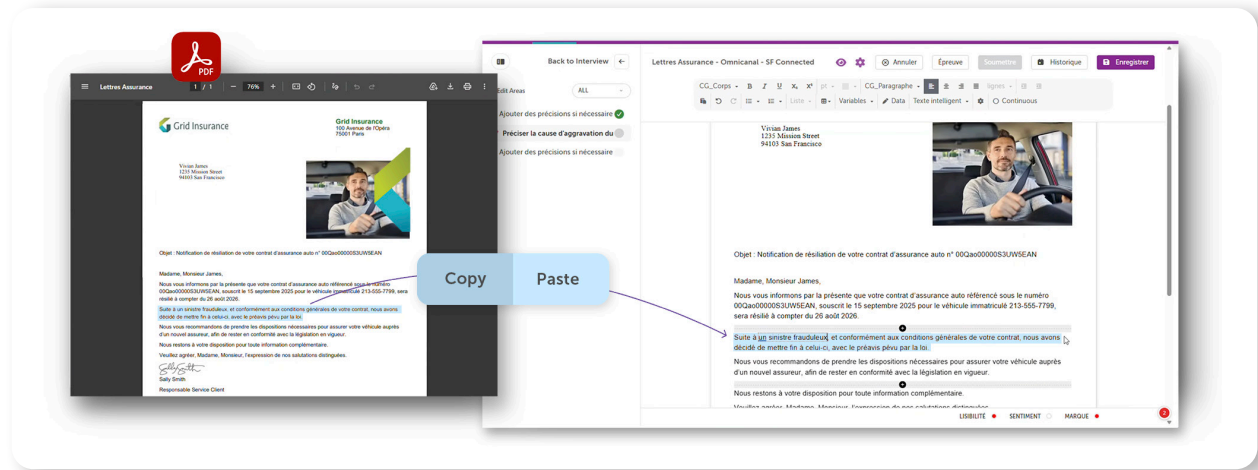
Modifier avec relecture en temps réel.

Mettez à jour les communications avec une expérience de type WYSIWYG en temps réel pour accélérer le processus d'édition. Des épreuves finales peuvent être générées à la demande, ainsi que des tests basés sur les données et des simulations de production complètes afin que vous soyez toujours confiant que le message envoyé a exactement l'apparence qu'il devrait avoir.



Exploiter efficacement le contenu de vos documents de support

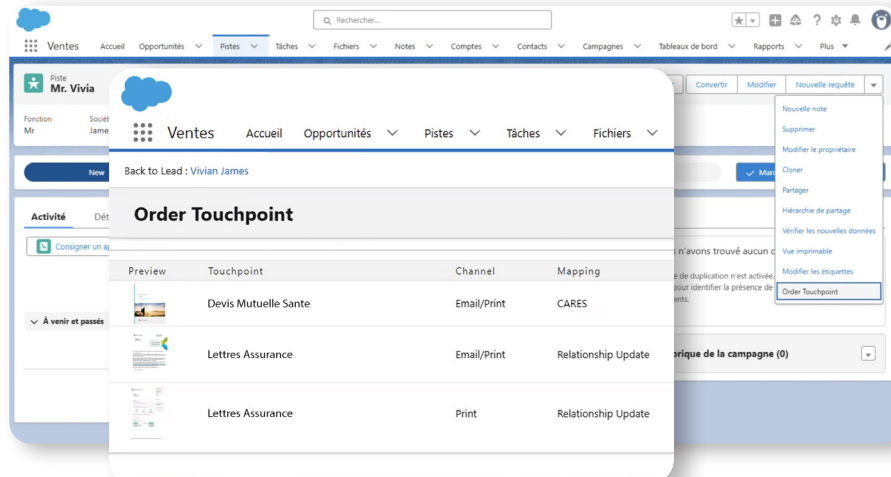
Transférez facilement le contenu de vos documents de support Microsoft® Word® et Adobe® PDF dans Messagepoint Connected avec sa structure et sa mise en forme d'origine préservées. Cela élimine le besoin de restaurer manuellement des éléments tels que les polices, les styles, les listes et les tableaux, ce qui fait gagner du temps à votre équipe tout en garantissant la précision et la cohérence.



Une clause copiée directement du document de police d'un client d'assurance-vie dans un point de contact de réclamations dans Connected, avec sa mise en forme d'origine entièrement intacte.

Travailler depuis vos systèmes de gestion client.

En utilisant notre intégration à Salesforce Sales Cloud ou en intégrant à un autre système de gestion client à l'aide de notre Portal Integration Kit, vos équipes peuvent lancer leur demande de communication depuis les portails dans lesquels elles travaillent déjà. Messagepoint Connected exploite les données de ces systèmes pour piloter la personnalisation et garantir que vos données client restent exactement là où vous le souhaitez.



Travaillez directement depuis votre enregistrement de compte client dans Salesforce pour sélectionner, cibler, personnaliser et suivre la demande de communication.

Optimiser votre contenu.

Les nouvelles capacités Assisted Authoring de Messagepoint vous permettent de créer un contenu meilleur, plus cohérent et conforme. Alimentées par le Messagepoint Advanced Rationalization and Content Intelligence Engine, MARCIE, ces capacités :

- Identifient le contenu dupliqué et similaire qui existe déjà afin que vous puissiez réutiliser ce qui est déjà là pour une cohérence et une efficacité accrues
- Identifient le sentiment de vos messages afin que vous puissiez évoquer les bonnes émotions de vos clients pour impacter positivement et de manière cohérente l'expérience client à travers tous les canaux
- Identifient le niveau de compréhension de lecture de chaque message en utilisant les scores Flesch et Flesch-Kincaid pour garantir que les communications sont conformes
- Identifient les violations des directives établies dans votre profil de marque personnalisable

The screenshot displays the Messagepoint software interface. The main window is titled 'Lettres Assurance - Omnicanal - SF Connected' and contains a document editor with a rich text toolbar. The document text is as follows:

Nous vous confirmons que votre déclaration est bien prise en charge et a été enregistrée sous le dossier CK12345678. Nos services procèdent actuellement à l'examen de votre dossier afin de déterminer l'indemnisation applicable selon les termes de votre contrat.

Afin d'accélérer le traitement de votre dossier, nous vous prions de bien vouloir nous faire parvenir les documents suivants (si ce n'est pas encore fait) :

- Le constat amiable
- Le rapport de Police
- Le devis de réparation

Un expert mandaté par Grid Insurance pourrait être amené à prendre contact avec vous afin d'évaluer les dommages et les circonstances du sinistre. Nous vous tiendrons informé(e) de l'évolution de votre dossier dans les meilleurs délais.

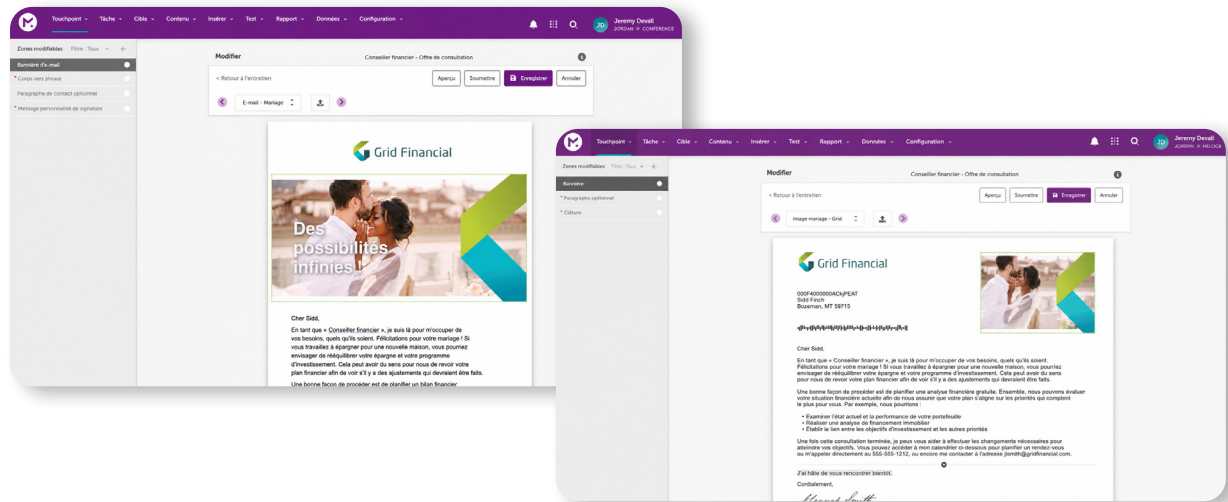
Pour toute question ou information complémentaire, nous restons à votre disposition au 09 01 02 03 04 ou par e-mail à litiges@gridinsurance.com.

Page 1/2

The right sidebar, titled 'Lisibilité actuelle du contenu', provides readability analysis. It shows a Flesch-Kincaid score of 12.3 (Assez Difficile À Lire) and a recommended grade level of Niveau 8 - 9. A highlighted sentence in the document is: 'Grid Insurance pourrait être amené à prendre contact avec vous afin d'évaluer les dommages et les circonstances du sinistre.' The sidebar offers options to 'Accepter la suggestion' or 'Suggérer une réécriture'. Below this, the 'Lisibilité du contenu suggéré' section shows a Flesch-Kincaid score of 13.9 (Difficile À Lire. Mieux Compris Par Les Étudiants De Niveau Universitaire) and the same recommended grade level. The suggested rewrite is: 'Grid Insurance pourrait vous contacter pour examiner les dommages et les circonstances de l'accident.'

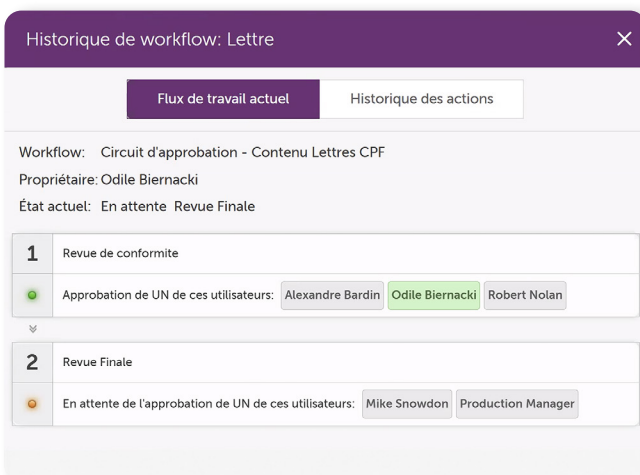
Envoyer les communications comme vos clients souhaitent les recevoir.

Assurez-vous d'envoyer les communications via les canaux préférés par vos clients. Avec la prise en charge des communications omnicanal, Messagepoint Connected peut livrer les messages directement via des canaux numériques et imprimés.



Contrôler les travaux à la demande ou par lots avec des flux de travail personnalisés.

Que votre équipe ait besoin d'envoyer une correspondance ponctuelle à la demande ou de générer un travail par lots à volume élevé, elle peut facilement demander et envoyer une correspondance et des documents personnalisés, sans erreur, alignés sur la marque et conformes. Des flux de travail configurables sont disponibles afin que vous puissiez ajouter les approbations requises là où c'est nécessaire.



Garantir la conformité réglementaire et des communications précises.

En équipant les équipes avec Messagepoint Connected, vous pouvez réduire les risques en garantissant que seuls les documents et correspondances approuvés sont envoyés. Les capacités intelligentes de gestion de contenu de Messagepoint facilitent la garantie que les documents contiennent le langage juridique correct et le plus récent afin que vous ne soyez jamais en non-conformité.



Approuvé



Compliant

1	Revue de conformité
	Approbation de UN de ces utilisateurs: Alexandre Bardin Odile Biernacki Robert Nolan
2	Revue Finale
	En attente de l'approbation de UN de ces utilisateurs: Mike Snowdon Production Manager

Suivre vos communications client.

Messagepoint Connected enregistre les commandes et vous permet de voir toutes les demandes dans votre portail de gestion client, comme Salesforce, afin que vous sachiez quelles communications ont été demandées et quand.

Preview	Touchpoint	Channel	Mapping
	Devis Mutuelle Sante	Email/Print	CARES
	Lettres Assurance	Email/Print	Relationship Update
	Lettres Assurance	Print	Relationship Update

Cas d'usage Messagepoint

Ce que Messagepoint Connected peut faire pour aider



Exemple 1 :

Un représentant de centre d'appels envoie un e-mail basé sur un appel ou une interaction avec un client.

Envoyer une communication ponctuelle à un destinataire spécifique basée sur un modèle avec du contenu variable.

Messagepoint Connected offre l'opportunité de remplir le contenu de manière interactive. Cela peut être fait au niveau du destinataire en utilisant des bibliothèques de contenu pré-approuvées ou rédigé à la volée.



Exemple 2 :

Un agent d'assurance demande que 200 kits de bienvenue soient imprimés avec les coordonnées des destinataires et un message de bienvenue personnalisé.

Demander d'imprimer de nombreux documents identiques basés sur un modèle générique personnalisable.

Le demandeur de document demanderait simplement le document dont il a besoin et entrerait le nombre de copies du document qu'il souhaite imprimer.

Il peut y avoir une opportunité pour qu'une partie du contenu soit remplie au moment où la demande ou la commande est faite (depuis des bibliothèques de contenu ou rédigé à la volée), mais celles-ci seraient communes à tous les documents produits.



Exemple 3 :

Un marketeur de concessionnaire automobile crée un publipostage destiné à un ensemble de 5 000 destinataires basé sur des données qu'il a achetées et peut remplir tous les graphiques et textes qui apparaissent sur le document.

Demander d'imprimer un document complexe où la plupart ou tout le contenu est rempli au moment où la demande ou la commande est faite.

Le contenu pour les données et les graphiques dans le publipostage peut provenir de contenu pré-approuvé (par exemple, images et objets SmartText™) et peut être rempli de manière interactive à la volée, ou une combinaison des deux. Les communications peuvent avoir ou non du contenu variable spécifique au niveau du destinataire.



Pour en savoir plus sur Messagepoint® Connected, contactez-nous pour une démo au 1-800-492-4103, ou visitez messagepoint.com.



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.