

DOCUMENT
DIALOG



Meer grip op klantcommunicatie

Meer grip op klantcommunicatie

Documenten slaan een brug tussen uw organisatie en uw klanten. Of u nu voor een bank, een verzekeraar, de belastingdienst, telecom- of creditcardorganisatie werkt. Bij heel veel organisaties is het document (papier of elektronisch) de belangrijkste manier om met klanten in contact te komen en te blijven. Hoe de communicatie verloopt, is van grote invloed op hoe de klant uw organisatie beleeft. Noem het **klantbeleving** of **customer experience**, documenten zijn er een belangrijk onderdeel van.



Is de rekening die u verstuurt inzichtelijk?

Begrijpt de ontvanger de voordelen van de aangeboden verzekering? Is de informatie gepersonaliseerd en afgestemd op de situatie van de ontvanger? Of verstuurt u **overbodige informatie**? Vaak is dit wel het geval. Zo langzamerhand begrijpen ook uw klanten dat het anders kan en dat creëert verwachtingen.

Is meteen duidelijk hoe het bedrag tot stand is gekomen?

Ook de verwerking van binnenkomende poststukken kan anders

De snelle afhandeling van bijvoorbeeld een kredietaanvraag of een schademelding heeft immers invloed op de klantbeleving. Natuurlijk dient de **binnenkomende en uitgaande klantcommunicatie** in een archief opgeslagen te worden. Niet alleen voor juridische redenen. Een lijst van alle communicatie hoort gewoon bij een compleet klantbeeld. Kortom, wilt u de klantbeleving van uw klanten optimaliseren dan is de manier waarop uw organisatie omgaat met output, input en het beheer van documenten van groot belang.

Het lijkt zo makkelijk

De processen voor documentcreatie, zowel digitaal als op papier, zijn behoorlijk complex.

Ze bestaan immers uit veel verschillende elementen:

- vaste gegevens: standaardteksten, logo's, lijnen en lettertype;
- variabele gegevens: de naam van uw klant of de bedragen op een factuur;
- condities of businesslogica: wanneer moet welke tekst verschijnen?

Binnen veel organisaties zijn hiervoor ICT-processen ingericht die ook door de ICT-afdeling worden beheerd. Het gevolg hiervan is dat alleen ICT-medewerkers aanpassingen aan de teksten kunnen uitvoeren. Dit kost tijd en geld waardoor alleen in dringende gevallen aanpassingen uitgevoerd worden. Dit is een ramp als het om klantgerichte documenten gaat. Het belemmert de **flexibiliteit en slagvaardigheid** van een organisatie.

Document Dialog biedt oplossingen voor documentcreatie en archivering die hierop inspelen en zelfs nog een stukje verder gaan. Op de volgende pagina's laten wij zien hoe wij de pijnpunten van verschillende belanghebbenden uit de 'business' oplossen.



De bel De belanghebbenden aan het woord

Bijna iedereen binnen een organisatie heeft met klantcommunicatie en dus ook met klantbeleving te maken. Van het callcenter tot de ICT-manager, documenten staan centraal. Iedere afdeling en functie kent zijn eigen pijnpunten. Hieronder laten we een aantal belanghebbenden aan het woord:

Sophie, businessmanager

Sophie heeft een nieuwe doelgroep signaleerd en wil daarvoor een passend aanbod ontwikkelen. Zij realiseert zich dat deze groep gevoelig is voor een persoonlijke benadering. De aanhef van de huidige correspondentie is bijvoorbeeld "Geachte relatie", waar Sophie liever de naam van de klant wil zien. Ook de inhoud moet persoonlijker – geen overbodige informatie maar juist actueel. Voor iedere businessmanager geldt dat time-to-market hoog in het vaandel staat en daarom wil Sophie zo snel mogelijk schakelen. Echter, voor het doorvoeren van veranderingen is zij afhankelijk van de ICT-afdeling. Het duurt Sophie veel te lang voordat ICT de verandering heeft doorgevoerd. Zij zou liever zelf de baas over haar documenten willen zijn.



"Onze correspondentie moet persoonlijker – meer op de klant afgestemd."

Als onze oplossing voor documentcreatie door ICT is ingericht, kunnen de businessgebruikers zelf aan de slag en de documenten heel persoonlijk maken. Zij kunnen teksten snel wijzigen en aangeven of een bepaalde paragraaf of afbeelding erin moet of niet. Onze oplossing zorgt ervoor dat ieder gebruiker alleen die onderdelen mag aanpassen waarvoor hij/zij is geautoriseerd. Als u dat wilt, kan er een goedkeuringsprocedure ingericht worden, bijvoorbeeld om te voorkomen dat het veranderingstraject 'te snel gaat'.

Monique, marketingmanager

"Klantcommunicatie scoort met een hoge attentiewaarde. Bovendien waarderen klanten een persoonlijk advies."



Als marketeer ben je altijd op zoek naar innovatieve ideeën om je klanten te benaderen. Vooral als het om bestaande klanten gaat. Die wil je houden. En het liefst de relatie verstevigen. Monique heeft een onderzoek gelezen waaruit blijkt dat mensen gemiddeld 42,5 seconden besteden aan het lezen van facturen, rekeningafschriften en andere transactiedocumenten. Dat is bijna drie keer zo veel als aan direct mail of reclame. Het onderzoek suggereert verder dat deze documentstroom zeer bruikbaar is als marketingkanaal omdat er altijd ruimte over is voor persoonlijke berichten. Bijvoorbeeld om de klant van advies te voorzien, op nieuwe producten en diensten te attenderen of andere interessante aanbiedingen te doen. Met dit onderzoek in het achterhoofd wil Monique de informatie uit haar CRM-systeem gebruiken en zelf teksten kunnen aanmaken, wijzigen en beheren, zonder tussenkomst van ICT.

Met de oplossing van Document Dialog haalt u data uit verschillende bronnen op en specificeert u campagnes om gepersonaliseerde berichten op transactiedocumenten aan te brengen. Natuurlijk niet op alle documenten en misschien ook niet voor alle klanten – maar dat legt u vast in de regels voor de verwerking.



Marc, manager klantcontactcenter

Contactcentermedewerkers hebben direct contact met klanten. Als zij een telefonische toezegging doen, dan willen zij die het liefst direct bevestigen. En dan wel via het kanaal waar de klant om vraagt, bijvoorbeeld post, e-mail of sms. Marc hoort de wensen van zijn medewerkers aan. De huidige manier van werken kost te veel tijd. Die tijd kan beter worden besteed aan het beantwoorden van telefoontjes. Maar er zijn meer wensen. De medewerkers van de serviceafdelingen (callcenter, klantenservice) willen het liefst alle documenten van een klant op het beeldscherm kunnen raadplegen om vragen hierover meteen te kunnen beantwoorden.

"Een Single Customer View die ook de correspondentie bevat – dat missen we nu. We willen telefonische toezeggingen direct kunnen bevestigen – maar dan wel volgens de huisstijl en multichannel."

Met onze oplossingen voor interactieve documentcreatie en voor archivering kunnen contactcentermedewerkers telefonische toezeggingen meteen bevestigen. Zij selecteren de passende paragrafen en kunnen een persoonlijke noot toevoegen.

De documenten worden direct gearchiveerd en kunnen vervolgens op het beeldscherm bekeken worden. Het archief kan ook gebruikt worden om klanten via een klantportaal rechtstreeks toegang te geven tot hun documenten. Klanten hoeven dan bijvoorbeeld niet meer te bellen voor een kopie van hun polis. Zo hebben de medewerkers van Marc meer tijd over om klanten te adviseren.



Robert, programmamanager

"We willen onze klanten niet opzadelen met overbodige informatie. Dat leidt tot verwarring waardoor de klant niet tot actie overgaat – de rekening wordt niet betaald, het formulier niet teruggestuurd ... noem maar op!"

Robert heeft de opdracht het programma 'Klantgericht communiceren' te implementeren – één van de strategische doelstellingen van het bedrijf. Hij wil dat ook de klantcommunicatie klantgerichter wordt. Zo ergert hij zich aan formuleringen als "Indien u meer dan twee kinderen heeft ...", omdat dit soort informatie gewoon in de database staat. Daarnaast ergert hij zich aan het feit dat de complete set algemene voorwaarden wordt meegestuurd met op het laatste blad een opsomming van de paragrafen die van toepassing zijn. Volgens Robert denkt de klant dan: "Had je dan niet beter alleen maar die kunnen sturen?" Robert wil sneller ingrijpen wanneer er klachten zijn over onbegrijpelijke documenten, maar de huidige infrastructuur laat dat helaas niet toe.

Met onze oplossing voor documentcreatie kunt u de gegevens uit uw database ook gebruiken om aan te geven dat een stukje tekst wel of niet in het document moet verschijnen. Of dat een bedrag in een bepaalde kleur moet worden weergegeven, bijvoorbeeld rood. Met onze oplossing zorgt u ervoor dat uw klant alleen de relevante voorwaarden ontvangt. Niet ICT – u zorgt ervoor.

Simon, ICT-manager

"We willen één centrale documentoplossing voor verschillende projecten: voor de massaverwerking, voor enkele documenten op aanvraag en soms willen onze gebruikers nog iets in het document wijzigen."

Simon is op zoek naar een nieuwe oplossing voor documentcreatie. Hij heeft een systeem nodig dat aan de requirements voldoet uit verschillende projecten. Het gaat om de massaverwerking in batch met een krap productietijdvenster. Bij de klantenservice moeten documenten aangemaakt worden terwijl de klant erop wacht. Voor de website is hij op zoek naar een systeem dat meteen een aanbieding kan genereren als de klant een aanvraagformulier online invult. Het klantcontactcenter wil tekstparagrafen selecteren en content toevoegen tijdens het aanmaken van het document. Bovendien wil hij een systeem hebben wat het versturen van documenten via verschillende kanalen (papier, sms en e-mail) ondersteunt.

Met onze oplossing voor documentcreatie kunt u alle drie methodes implementeren: batch, on-demand en interactief. Bovendien kunt u de ad-hoc aangemaakte documenten in de batchverwerking integreren om de voordelen van een centrale verwerking te benutten.



Documentcreatie: Drie methodes

Het proces van documentcreatie kunt u op verschillende manieren inrichten. De keuze bepaalt u zelf, afhankelijk van de project requirements.

Kortweg zijn er drie methodes:

1. **Batchverwerking:** grote hoeveelheden documenten tegelijk.
2. **On-demand:** een enkel document, maar wel op het moment dat u dat wilt.
3. **Interactief:** een enkel document, maar met de mogelijkheid om paragrafen te selecteren, aanvullende informatie op te geven en vrije tekst toe te voegen.
Meestal wordt er ook een workflow geïmplementeerd, bijvoorbeeld voor een goedkeuringsprocedure.

Automatische verwerking (batch en on-demand)

Het begint met de ontwikkeling van sjablonen. Daarin slaat u de vaste documentgegevens op, zoals standaardteksten en logo's. Maar ook legt u hierin de condities vast die aangeven wanneer welke tekst moet verschijnen. Vervolgens haalt het systeem de variabele gegevens op uit uw databases. Denk aan adressen of bedragen. Het systeem zorgt ervoor dat deze automatisch op de juiste plaats terechtkomen.

Interactieve documentcreatie

Veel van uw documenten maakt u automatisch aan, zoals bij batch en on-demand. Maar voor sommige documenten is menselijke inbreng onontbeerlijk. In dat geval heeft u een systeem nodig voor interactieve documentcreatie. Deze oplossingen worden aan uw businessapplicatie gekoppeld en presenteren aan de gebruiker een bijna klaar document. Afhankelijk van het type document is het de beurt aan de gebruiker op de businessafdeling het document verder in te vullen. Zo kunnen zij bijvoorbeeld vrije teksten intypen, de bij de situatie passende paragrafen uit een lijst selecteren of ontbrekende gegevens toevoegen.



Onze aanpak

Document Dialog adviseert om zoveel mogelijk uit te gaan van haar gefaseerde aanpak:



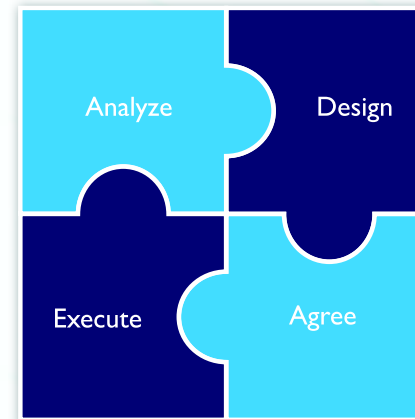
Fase 1: Analyze

Document Dialog start met een analyse van de huidige invulling van klantcommunicatie bij u. Hoe worden de documenten aangemaakt? Hoe is het beheer ingericht? Zijn er afhankelijkheden van en koppelingen met andere systemen? Wat is de visie op klantgerichte communicatie, wat zijn de verwachtingen van de nieuwe oplossing? Is het tijd voor nieuwe software of kunnen gedane investeringen beschermd worden? Welke informatie wordt wel en niet verstuurd en welk proces doorlopen inkomende en uitgaande poststukken. Alle informatie zorgt er uiteindelijk voor dat Document Dialog tot een goed voorstel kan komen voor een kostenbesparende en kwaliteitsverhogende oplossing, waarmee de customer experience geoptimaliseerd wordt.



Fase 2: Design

Na de analyse is het tijd om tot een specifieke oplossing te komen. Document Dialog stelt hiervoor een zogenaamd solutions team samen. De aanbevolen oplossing wordt aan u voorgelegd en in overleg goedgekeurd of bijgesteld. Vaak wordt hierbij een afbakening van de omvang afgesproken. Tevens wordt de mogelijkheid bekeken om de implementatie in fases te laten verlopen. Tenslotte wordt gekeken naar het oplossingsmodel. Beschikt u organisatie over voldoende kennis en capaciteit om de verwerking 'in huis' in te richten of is uitbesteding toch effectiever?



Fase 3: Agree

Tijdens deze fase wordt de oplossing van Document Dialog getoetst aan de door uw eerder geschetste eisen en wensen. Tevens worden de diverse mogelijkheden bekeken om uw organisatie voor te bereiden op het aanstaande veranderingstraject. Door middel van een Proof of Concept of diverse use cases wordt samen toegewerkt naar acceptatie van de uiteindelijke oplossing. Vervolgens wordt dit vastgelegd in een commercieel voorstel dat wij aan u als opdrachtgever presenteren. Doel van deze fase is om uiteindelijk overeenstemming te bereiken op zowel technisch, functioneel als op commercieel vlak. Tevens worden de voorbereidingen voor de implementatie besproken. Hierna start de implementatie.



Fase 4: Execute

De projectverantwoordelijke is in deze fase belangrijk als bruggenbouwer tussen de betrokken medewerkers van uw organisatie en die van Document Dialog. In deze fase wordt de uiteindelijke oplossing geïmplementeerd, worden medewerkers getraind, worden service levels definitief opgesteld en de oplossing overgedragen. Tijdens deze fase vinden (vooraf bepaalde) frequente voortgangsgesprekken plaats en wordt de afdeling Support het eerste aanspreekpunt voor alle technische vragen.

Uw partner voor **innovatieve** documentoplossingen gebaseerd op
standaardsoftware en onze **specifieke kennis** en **ervaring** om u bij de
uiteindelijke realisatie van uw businessdoelstellingen **maximaal** te ondersteunen.



Document Dialog B.V.
Kosterijland 14c | 3981 AJ Bunnik
The Netherlands

T +31 30 656 61 40 | F +31 30 656 61 41
www.documentdialog.com

Document Dialog N.V./S.A.
Ambachtenlaan 21/10 | B-3001 Heverlee
Belgium

T +32 16 38 69 10 | F +32 16 40 14 82
www.documentdialog.com