



Ganar en la era del cliente

gracias a la transformación digital





Ganar en la era del cliente digital

Tanto si se trata de abrir una cuenta o solicitar un préstamo como de presentar un siniestro, matricularse en una escuela o pedir una prestación pública, usted espera que las transacciones cotidianas se desarrollen fácilmente. Quiere que sean sencillas, directas y rápidas. Y, hoy en día, eso significa convertirlas en digitales, lo cual proporciona la comodidad de poder realizarlas desde cualquier lugar, en cualquier momento y a través del dispositivo que prefiera.

Una experiencia digital completa transforma la manera en que usted interactúa con las empresas, los bancos, los organismos públicos y las instituciones educativas. Afecta prácticamente a todos los aspectos de su vida. Y, en el caso de las empresas, es un factor decisivo.

No es extraño que las organizaciones más innovadoras hayan convertido la transformación digital (el uso de tecnología digital para hacer cosas como crear una mejor experiencia para el cliente y aumentar la eficiencia del proceso) en una prioridad principal para ayudarles a lograr una ventaja competitiva. Esta transformación, impulsada por el software, les permite:

- ◆ Capturar información en cualquier formato desde prácticamente cualquier lugar.
- ◆ Adquirir e integrar datos automáticamente desde diferentes fuentes web.
- ◆ Permitir transacciones seguras gracias a la firma electrónica y a workflows automatizados.
- ◆ Gestionar gran cantidad de contenido electrónico de forma rápida y sencilla.

Pero requiere algo más que tecnología. Requiere automatizar procesos, diferentes formas de pensar y nuevas formas de interactuar con clientes, pacientes, ciudadanos u otras organizaciones. Y comunicarse con todos ellos en sus propios términos, a lo largo de cada etapa del proceso, es crucial para garantizar su satisfacción.



Obstáculos a lo largo del viaje del cliente

La interacción omnicanal proporciona la comodidad de cambiar de un punto de contacto (como un dispositivo móvil, un sitio web o una visita presencial) a otro, y es crucial ofrecer esta experiencia fluida. Comunicarse eficazmente con aquellos que gestionan casi cada aspecto de sus vidas a través de sus smartphones es la bandera de la transformación digital. Ayuda a ampliar la base de clientes, proporciona un mejor servicio y permite mantener la competitividad.

Pero aunque una solución móvil puede mejorar la comunicación, por sí sola no ayudará a alcanzar el nivel necesario de eficiencia operativa. El desafío es transformar procesos basados en la información que consumen mucho tiempo y son proclives a los errores en otros rápidos, precisos y digitalizados que ofrezcan la comodidad de estar disponibles a través de múltiples canales.

Esto puede ser difícil a causa de:

- ◆ Organizaciones que no ofrecen el canal preferido del cliente como punto de contacto.
- ◆ Procesos manuales basados en papel que ralentizan los tiempos de respuesta o generan errores.
- ◆ Silos de datos que obligan a los usuarios a introducir los mismos datos varias veces.
- ◆ Solicitudes que provocan incidencias que ralentizan o interrumpen el proceso.

Resolver estos problemas requiere integrar estrechamente todos los puntos de contacto con el cliente (sistemas de interacción) con las aplicaciones de sus líneas de negocio (sistemas de registro) en una solución integrada que proporcione procesos digitales automatizados, precisos y fluidos de principio a fin.



La conexión bilateral esencial para una mejor comunicación



Afrontar los desafíos: los componentes clave de la transformación digital

Captura móvil y multicanal

Un excelente punto de entrada para la transformación digital, le permite extraer y perfeccionar automáticamente información electrónica y en papel desde prácticamente cualquier fuente (dispositivos móviles, web, escáneres, faxes, etc.) para proporcionar la capacidad de conectar con los clientes allí donde estén y en el momento en que deseen interactuar.

Firma electrónica

Las transacciones que son rápidas, sencillas y ofrecen una función segura de firma electrónica proporcionan una experiencia digital de principio a fin que puede llevarse a cabo en cualquier lugar, en cualquier momento y a través de cualquier dispositivo, como tabletas o teléfonos móviles.

Gestión de procesos de negocio

La capacidad para diseñar, medir y mejorar sus procesos a través de toda su organización mejora la eficiencia, aumenta la productividad y proporciona la capacidad para tomar decisiones mejor razonadas con mayor rapidez para ofrecer un mejor servicio.

Gestión de comunicaciones con los clientes

Comunicaciones sencillas, seguras y personalizadas con sus clientes a través de sus canales preferidos, incluyendo mensajes de texto, correos electrónicos, papel y fax, que incluso pueden enviarse directamente a sus dispositivos móviles.

Automatización de procesos robotizados

La capacidad para adquirir información automáticamente desde propiedades web que hasta ahora eran inalcanzables, inutilizables o caras, e integrarlas en sus aplicaciones para aumentar la productividad y mejorar la toma de decisiones.

Inteligencia de procesos de negocio

Potentes indicadores que proporcionan visibilidad sobre los procesos de negocio, de forma que pueda resolver los problemas rápidamente, garantizar el cumplimiento de la normativa, eliminar el riesgo y proporcionar una mejor experiencia a los clientes.

Conectar personas, procesos e información... al instante

La plataforma Kofax combina a la perfección estos componentes clave de la transformación digital para eliminar el vacío entre los sistemas de interacción y los sistemas de registro. También proporciona un front-end móvil de cara al cliente para sus aplicaciones de negocio. La información capturada desde prácticamente cualquier fuente puede estar disponible inmediatamente, eliminando la fricción del proceso y facilitándole la comunicación con los clientes.



Dependiendo de sus objetivos y prioridades, puede comenzar con cualquiera de estos componentes e integrarlos rápidamente en su entorno existente. A medida que su empresa crezca, puede añadir nuevas funciones a esta ágil plataforma. Por lo tanto sólo tiene que invertir en una única solución escalable para automatizar procesos e interactuar mejor con sus clientes. La plataforma también se instala y mantiene de forma centralizada, lo que desemboca en un coste menor de propiedad y un retorno de la inversión más breve.

[Kofax abre un nuevo mundo de mejores posibilidades de servicio.](#)

Recibir un presupuesto de seguro de automóvil es rápido y sencillo. ¿Pero qué sucede cuando tiene que usar su cobertura? Tras un accidente, la última cosa que le pasa por su cabeza es el papeleo. Imagine que pudiera usar su teléfono móvil para tomar unas cuantas fotos rápidas de los daños, el parte de accidente, el permiso de conducir y la tarjeta de seguro... y listo. Envíe el siniestro desde su teléfono con un clic y su compañía de seguro le mantendrá informado a lo largo del proceso de pago. Incluso le pueden recomendar talleres con direcciones y consejos. Fácil y sin preocupaciones.

Piense en su última visita a la administración pública. Este proceso lento y anticuado ahora puede ser tan sencillo como pagar una factura o reservar un vuelo en Internet. Imagine que todas las interacciones con un organismo público, tanto si es la solicitud de una prestación pública como la solicitud de un permiso de construcción, fueran tan sencillas. Puede hacerlo todo en línea, tomando fotos para enviar toda la documentación, de forma que la información se rellene y procese automáticamente y, a continuación, recibiendo actualizaciones del estado del proceso en tiempo real. Mucho mejor que pasar toda la tarde de ventanilla en ventanilla.

Comprar o renovar una casa es emocionante. Pero la lentitud y el papeleo de una solicitud de hipoteca, además de no saber en qué estado se encuentra hasta que es aprobada o denegada, son engorrosos. Existe una forma mejor de solicitar una hipoteca y documentar su solicitud, y todo desde su smartphone. Toda la información se comprueba automáticamente y las notificaciones le mantienen informado del grado de avance, le informan en caso de que sea necesario algún documento adicional y le avisan con exactitud de cuándo se cerrará su solicitud. A continuación, puede cerrar su préstamo electrónicamente a través de su smartphone en lugar de tener que desplazarse para firmar toneladas de papeles. Rápido y sin problemas.

Y esto solo es el principio

La transformación digital está sucediendo actualmente en prácticamente todos los sectores. ¿Cuál es el resultado de empezar en el suyo? Sus clientes gozarán de una experiencia más satisfactoria y totalmente digital. Y logrará una ventaja competitiva, reducirá los costes operativos y acelerará el crecimiento de la empresa.

Esto es la transformación digital. Esto es lo que significa ganar en la «era del cliente».

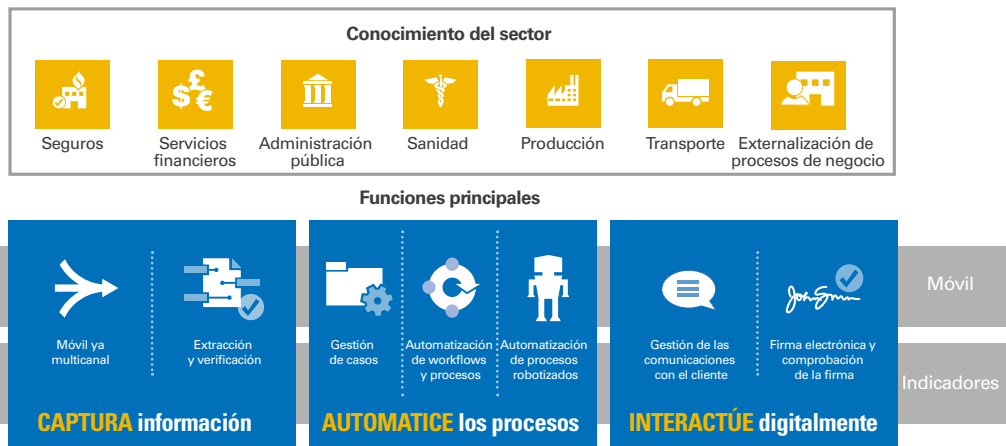
La plataforma Kofax

La plataforma Kofax permite a organizaciones de un amplio abanico de sectores, realizar las siguientes funciones de forma rápida y sencilla:

Capturar información desde prácticamente cualquier fuente o dispositivo. Extraer datos y corregirlos automáticamente para aumentar la precisión, acelerar los procesos, reducir los costes y aumentar la capacidad de respuesta.

Automatizar procesos a través de toda la organización para lograr una eficiencia inmediata. Aumentar la productividad, mejorar la colaboración y tomar mejores decisiones en menos tiempo.

Interactúe digitalmente gracias a comunicaciones personalizadas y firmas electrónicas a través de los canales preferidos de los clientes para lograr una experiencia digital completa de principio a fin.



Habilidades y experiencia para mejorar la comunicación

KOFAX

kofax.es

© 2017 Kofax. Kofax and the Kofax logo are trademarks of Kofax, registered in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.