



DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

# Kofax Customer Communications Manager

Interactúe y comuníquese con sus clientes a través de múltiples canales con mínima intervención del personal de TI.

Kofax Customer Communications Manager™ permite a las organizaciones interactuar mejor con clientes y ciudadanos, de la forma que prefieran, produciendo y gestionando correspondencia personalizada (p.ej. contratos, propuestas, seguros o documentación hipotecaria, etc.). Estos documentos pueden enviarse a través de una amplia gama de canales, incluyendo correo electrónico, papel y formatos en línea, lo que lo convierte en un componente clave de las estrategias de transformación digital.

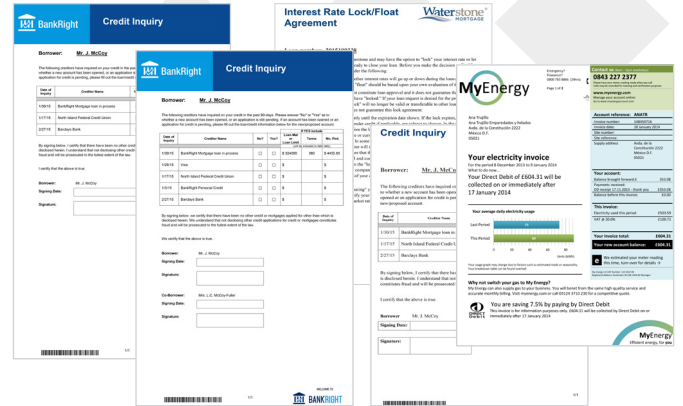
Las comunicaciones pueden generarse automáticamente o mediante un proceso interactivo. El motor de plantillas del software combina automáticamente datos (contenido estructurado) procedentes de varias fuentes y los convierte en documentos y comunicaciones inteligentes y personalizados. El resultado final puede producirse en formatos paginados (documentos impresos o PDF) o no paginados (correo electrónico, HTML, XML). Requiere muy poco esfuerzo por parte del departamento de TI, y es fácil de usar e integrar con los sistemas existentes.

Kofax Customer Communications Manager permite a las organizaciones gestionar todos los casos de uso: lotes de gran volumen, comunicación bajo demanda en tiempo real y correspondencia interactiva con el cliente. La plataforma unificada elimina la necesidad de disponer de múltiples herramientas de generación de documentos y gestión de producción, lo que ayuda a las organizaciones a ser más reactivas ante los cambios y a redactar comunicaciones personales más rápidamente para mejorar el servicio al cliente.

Kofax Customer Communications Manager permite a las organizaciones:

## Mejorar la visibilidad de la información

- ♦ La solución proporciona a los clientes información completa, correcta y oportuna en la que pueden confiar — con un control completo sobre el contenido, el tono y la marca— y en su formato preferido



Combine automáticamente datos procedentes de varias fuentes y conviértalos en documentos y comunicaciones inteligentes y personalizados.

## Alcanzar la excelencia operativa

- ♦ Una plataforma única que recopila datos procedentes de varias fuentes, y crea y gestiona comunicaciones inteligentes y personalizadas, mejora los procesos de negocio, ahorra tiempo y mejora la eficiencia operativa

## Estrechar la relación con el cliente

- ♦ Pasar de comunicaciones a medida «personalizadas» a realmente «personales» mejora las conversaciones con los clientes

## Aumentar la agilidad de la empresa

- ♦ Permitir a los usuarios de negocio responder rápidamente a los cambios mediante contenidos precisos, relevantes y personalizados crea una organización más ágil

## Estándares y cumplimiento de la normativa garantizados

- ♦ El uso de Kofax Customer Communications Manager permite a las organizaciones garantizar que todos sus documentos respetan unos determinados estándares internos y externos, lo que permite evitar costosas penalizaciones derivadas de su incumplimiento

Kofax Customer Communications Manager incluye estas potentes funciones:

- ♦ **Redacción interactiva de documentos a través del navegador:** Los asistentes web para la redacción de documentos permiten a los usuarios seleccionar elementos de texto y contenidos, e introducir datos adicionales no disponibles desde una aplicación
- ♦ **Redacción de documentos bajo demanda en el back-end:** El motor de comunicaciones alojado en el servidor produce documentos bajo demanda en tiempo real sin necesidad de interacción con el usuario a partir de los datos de la aplicación.

- ◆ **Revisión de documentos y bloques de texto:** Consulte una vista previa de bloques de texto individuales y el documento en su conjunto durante el proceso interactivo de redacción
- ◆ **Documentos personales:** La información y los perfiles del cliente pueden impulsar la selección de contenidos, y los documentos estándar pueden personalizarse dentro del marco de la plantilla y editarse en un programa de procesamiento de texto
- ◆ **Múltiples marcas:** La información de estilo y marca puede actualizarse fácilmente y aplicarse a los documentos en función de los datos y las reglas de negocio. Una única plantilla puede soportar todas las marcas
- ◆ **Sólidas funciones de gestión de bloques de texto:** Los documentos se elaboran con bloques de texto que pueden gestionarse fácilmente por separado, usados con diferentes plantillas y reutilizados en otros documentos
- ◆ **Repositorio central de plantillas y contenidos:** Las plantillas y otros bloques de contenido se almacenan y modifican en una base de datos central. Existe una pista de auditoría completa de los cambios de todos los contenidos y plantillas
- ◆ **Herramientas de creación de documentos estándar del sector:** Aplicaciones de procesamiento de texto estándar (p.ej. Microsoft Word u Openoffice.org), incluyendo el uso de todas sus funciones, son compatibles con el entorno de creación de documentos
- ◆ **Funciones de interrupción, reanudación y reinicio:** Sencillos asistentes para crear correspondencia permiten parar y guardar para acabar más tarde, así como volver a personalizar o crear rápidamente nuevos documentos, como un contrato o un pedido
- ◆ **Paquetes de documentos inteligentes:** Sencilla redacción de comunicaciones complejas que combinan varios documentos en una sola interacción y envío automático a través del canal preferido del cliente
- ◆ **Procesos de lotes de gran volumen:** Defina procesos para generar y gestionar automáticamente la producción de grandes volúmenes con una alta flexibilidad para interactuar con las aplicaciones del cliente, bases de datos y soluciones de gestión de sistemas
- ◆ **Gestión del cambio:** Controle y simplifique la implementación de cambios en el contenido de diferentes áreas y departamentos a través de conjuntos de cambios (changesets)
- ◆ **Entrega omnicanal:** Proporciona varias opciones para enviar correspondencia adaptada a las características de cada dispositivo a través de correo electrónico, productos multifunción (MFP, por sus siglas en inglés), portales web o producción impresa, incluyendo workflows del sistema de gestión de contenidos de empresa (ECM, por sus siglas en inglés) y optimización del franqueo postal
- ◆ **Comunicación con el cliente totalmente digital:** La integración de Kofax Customer Communications Manager con Kofax TotalAgility® y Kofax SignDoc® permite generar documentos de forma interactiva y bajo demanda, y disponer de procesos de firma electrónica que digitalizan íntegramente las comunicaciones con el cliente

Descubra más sobre Kofax Customer Communications Manager en [kofax.es](http://kofax.es)

**Cree**  
plantillas y directrices de documentos estandarizadas



**Rellene**  
automáticamente los documentos con datos extraídos de los sistemas principales



**Personalice**  
las comunicaciones con información y gráficos personalizados



**Entregue**  
la correspondencia a través del canal favorito del cliente

