

## Avec StreamServe, mettez de la *Persuasion* dans vos documents !

Avec StreamServe *Persuasion*™, vous disposez de « L'Art et la Technologie » indispensables pour personnaliser votre communication clients.

« L'Art » : StreamStudio™, une suite complète de solutions Web permettant de créer, adapter, personnaliser, gérer et transmettre des documents à vos clients.

« La Technologie » : un socle complet qui permet d'agrèger l'ensemble des informations provenant de vos applications pour les transformer en une communication client sur mesure. Il fournit également à vos solutions d'entreprise une passerelle de services Web permettant d'exploiter au mieux toutes les fonctions de StreamServe *Persuasion*.

Ensemble, l'Art et la Technologie de StreamServe *Persuasion* simplifient la vie du service informatique en charge de réaliser, produire et diffuser les documents.

Elles offrent également, à toutes les personnes au contact avec la clientèle, une vision consolidée des documents stratégiques sur lesquels s'appuie la relation entre une société et son client. Ainsi, capitalisez sur la connaissance de vos clients pour la transformer en opportunité !

### StreamStudio : l'Art de *Persuasion* appliqué aux documents

L'efficacité des communications de l'entreprise est étroitement liée à la contribution de l'ensemble des collaborateurs, et pas seulement ceux qui sont directement au contact des clients. Tous partagent un même objectif : présenter les informations les plus personnalisées possibles.



StreamStudio inclut des interfaces Web adaptées pour l'ensemble du personnel et conçues pour faciliter le développement de l'activité de l'entreprise. Quelques exemples :

- Le service marketing crée, met en forme des messages personnalisés et insère du texte à caractère informatif dans les documents d'entreprise
- Le service financier s'assure de l'émission effective des documents impactant les résultats de l'entreprise

- Le service informatique effectue un suivi des travaux d'impression, valide ceux à imprimer et relance les travaux en échec
- Les centres d'appel effectuent un suivi des documents commerciaux transmis et visualisent une copie conforme au document envoyé au client ainsi que des informations stratégiques le concernant

Ces fonctions sont incluses dans la suite de solutions Web StreamStudio.

#### StreamStudio Reporter

surveille l'ensemble des tâches traitées par *StreamServer*. Celles-ci sont suivies de bout en bout et peuvent être visualisées et retraitées...



A partir d'une interface ergonomique, le service informatique a une vue globale de l'activité de production qui lui permet d'intervenir en temps réel sur les tâches éditiques quotidiennes. Ceci améliore la qualité de service rendue et favorise la réduction des coûts.

Ainsi, la maîtrise de la chaîne éditique garantie à l'entreprise une fidélisation de sa clientèle et réduit le nombre d'appels au service clients.

#### StreamStudio Collector

est une application intuitive, capable d'archiver tout type de document en vue d'une recherche ultérieure. Cette solution permet par exemple de connaître l'historique des échanges avec les clients pour une interaction future plus pertinente et de meilleure qualité.



Cela permet d'augmenter les ventes, car les besoins du client sont ainsi mis en parallèle avec des offres personnalisées de produits et de services. La satisfaction de la clientèle est considérablement améliorée : le personnel au contact du client bénéficie d'une vue à 360° sur l'ensemble des documents transmis (relevés de compte, factures, propositions, offres de produits, etc.). Cet accès exhaustif, à la demande, et immédiatement consultable, permet au centre d'appel de fournir un service de meilleure qualité pour un coût moindre.

Par ailleurs, StreamStudio *Collector* est particulièrement adapté pour répondre rapidement aux demandes de duplicata. Les documents perdus peuvent être retournés par courrier, e-mail, fax, Web, etc. Une forte réactivité ainsi qu'un choix de diffusion à la demande du client contribuent à une meilleure satisfaction de celui-ci.

**« La solution StreamServe nous a permis un retour sur investissement remarquable : nous pouvons désormais modifier des documents en quelques minutes, contre plusieurs heures auparavant, et générer des factures sur une seule page au lieu de quatre; les coûts de papier à en-tête ont quant à eux été réduits de 90 % . »**

Matt Pemberton, analyste - programmeur, direction des systèmes d'information, Stanley Europe

L'application **StreamStudio**

**Composer** permet à toutes les personnes accréditées d'ajouter, modifier, supprimer et mettre en forme du texte au sein des documents. Ces personnes peuvent également ajouter facilement des messages marketing et/ou des conseils « personnalisés » et apporter autant de modifications de dernière minute que nécessaire.

Ainsi, les utilisateurs « non-techniciens » tels que ceux du département marketing ou du service clients, peuvent mettre directement en œuvre des offres de vente additionnelle et de vente croisée, et définir les règles d'application de ces messages. Ceci contribue à une augmentation du chiffre d'affaires puisque les offres sont adaptées aux spécificités du client, en fonction des informations contenues dans le document transmis. Outre la possibilité de générer plus de chiffre d'affaires, de telles offres ont un impact positif sur la relation clients : elles démontrent que l'entreprise s'efforce de savoir ce qui est important ou significatif pour chaque client.

StreamStudio **Composer** contribue également à la réduction des coûts liés aux centres d'appel. On estime à 15 % la proportion d'appels passés au service clients en raison d'échanges d'information peu clairs ou incomplets. En délivrant des documents clairs et concis, bon nombre de ces appels sont évités.

StreamServe **Composer** permet en outre à l'entreprise d'appliquer de manière cohérente la charte graphique aux communications clients, et notamment d'insérer automatiquement tous les éléments essentiels de l'identité de l'entreprise dans les documents (couleur, typographie, informations sur la division ou la filiale, etc.).



**StreamStudio Dispatcher**

gère le mode de diffusion privilégié par chaque destinataire, indépendamment des paramètres définis lors de la conception du document. Les destinataires définissent leur canal de distribution favori et le modifient chaque fois qu'ils le souhaitent. StreamServe **Dispatcher** permet aussi à l'entreprise de proposer aux clients de migrer à leur rythme vers la dématérialisation, une solution plus économique.



**StreamStudio Administrator**,

permet de gérer le profil des utilisateurs et de les assigner à des groupes et à des rôles avec la possibilité de s'appuyer sur un annuaire existant. Cette application performante permet de contrôler les flux documentaires et l'accès aux documents.



Les risques sont ainsi réduits, grâce à une personnalisation simple et efficace des rôles et des droits d'accès : les données critiques sont protégées vis-à-vis d'une utilisation accidentelle ou malintentionnée. StreamServe **Administrator** permet ainsi d'accroître la productivité du personnel informatique et de réduire les coûts liés à la gestion des utilisateurs.

**StreamStudio My Preferences**

offre à chaque utilisateur la possibilité de personnaliser l'interface graphique des applications Web. Le service marketing peut adapter l'apparence des interfaces mises à disposition des clients pour assurer une cohérence avec celle des documents émis (logos, couleurs, typographie, langues etc.).



Il est notamment facile d'adapter les documents pour répondre aux exigences légales, linguistiques ou régionales.

StreamStudio **My Preferences** joue un rôle important dans l'évolution de l'identité visuelle, y compris lorsqu'elle subit une refonte complète. Les modifications apportées aux données existantes peuvent être appliquées rapidement. Cela permet de gagner du temps en accélérant le déploiement de la nouvelle charte graphique et de faire des économies en regroupant l'ensemble des modifications au sein d'une solution centralisée.

## **StreamServer et le « Service Component Framework » : la puissance de la technologie au service de StreamServe Persuasion.**

StreamServe **Persuasion** s'appuie sur une nouvelle architecture applicative modulaire et ouverte, conçue pour s'intégrer en toute transparence aux processus métiers existants. Cette architecture permet un déploiement rapide des interfaces et applications nécessaires à chaque secteur d'activité. Elle offre également des fonctions de pointe évolutives, fiables, sécurisées et extrêmement performantes.

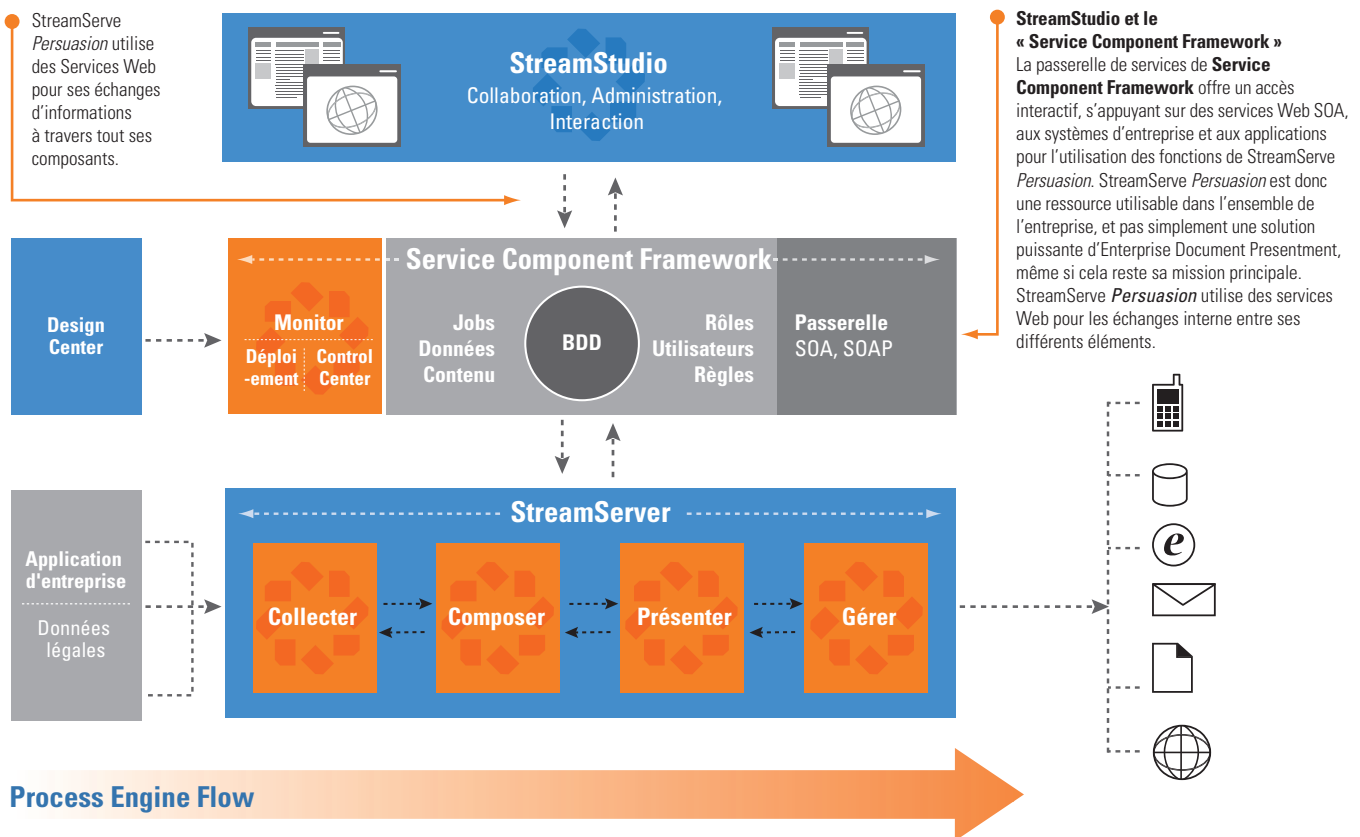
StreamServer fournit la technologie nécessaire pour collecter, organiser, présenter et gérer les communications clients. La solution récupère les données issues des applications d'entreprise, les assemble en tenant compte des règles métiers associées, puis génère un document dans le format choisi par le client, et diffusé via le canal souhaité.

Le *StreamServe Service Component Framework* fournit la base de données opérationnelle, les fonctions de surveillance du déploiement et du contrôle, ainsi qu'une passerelle de services. À son tour, celle-ci fournit les services Web qui permettent aux applications et solutions externes d'interagir avec les fonctions et les contenus de l'application StreamServe. Ce Framework communique avec les autres éléments StreamServe par le biais de services Web internes.

Au niveau du développement, *Design Center* offre les fonctionnalités nécessaires pour spécifier l'ensemble des paramètres nécessaires à StreamServer et pour les déployer dans la base de données du Framework. (Au démarrage, StreamServer, lit la configuration dans la base de données et démarre une instance sur la base de ces paramètres).

« Nous avons diminué notre consommation de papier de 9,5 millions à 3,7 millions de pages, ce qui représente une réduction de 60%. »

Bob van Eijk, OZ Health Insurance.



## Process Engine Flow

StreamServe Persuasion se compose de StreamStudio, une suite complète de solutions Web, du framework StreamServe Service Component, du serveur StreamServer, et du Design Center. Concrètement, Persuasion associe les données issues des applications de l'entreprise à des informations propres à chaque client (offres, conseils, etc.), afin de concevoir des documents convaincants, cohérents et personnalisés, transmis via le canal choisi par le client lui-même.

Ainsi réunis, ces éléments offrent les fonctions et caractéristiques suivantes.

- Environnement multi-utilisateurs permettant à plusieurs personnes de travailler simultanément sur différentes parties d'un même document
- Gestion intégrée des versions, compatible avec les systèmes de gestion de versions les plus courants, permettant d'organiser et de suivre l'ensemble des fichiers d'un projet
- **Déploiement contrôlé de l'infrastructure informatique** offrant un workflow contrôlé, permettant le développement, le test et le déploiement de projets au cours des différentes phases (transfert du projet de la phase de développement vers la phase d'assurance qualité, puis vers la phase de production, par exemple)
- Architecture orientée services (SOA) prenant en charge les concepts essentiels pour garantir la compatibilité avec différentes plateformes et bases de données, différents protocoles (http(s), SOAP, XML, WSDL, etc.), et différentes combinaisons de protocoles et de messages
- Sécurité renforcée garantissant un contrôle d'accès strict et offrant un transfert de données par canal sécurisé, ainsi qu'une protection par mot de passe/certificat, à toutes les étapes du flux documentaire
- Architecture par composants permettant un déploiement rapide d'applications dynamiques riches en fonctionnalités, dont le développement nécessite habituellement de nombreuses équipes de développeurs et des centaines d'heures de travail
- Technologie de niveau entreprise prenant en charge les environnements d'entreprise haute performance les plus exigeants et permettant de répartir les ressources de manière linéaire sur l'ensemble des systèmes
- Intégration sans perturbation, capable d'intégrer tous les types de contenus et de formats ou presque, issus de sources de données variées : sites Web, serveurs de fichiers, référentiels de gestion de contenu, applications d'entreprise (CRM, ERP/PGI, PLM, par exemple), etc.

## Un nouveau départ.

StreamServe Persuasion est conçu pour permettre à votre entreprise d'exploiter au mieux ce qu'elle sait déjà sur ses clients, en facilitant la transmission de documents personnalisés à tous les niveaux. Point tout aussi important, cette solution s'intègre de manière transparente à votre infrastructure informatique existante, et offre des fonctions évolutives et fiables de contrôle et de traçabilité.

Nous souhaiterions examiner avec vous comment StreamServe Persuasion peut vous aider à faire de vos données clients une nouvelle source de profitabilité. Nous vous invitons à contacter votre partenaire commercial StreamServe ou le bureau StreamServe le plus proche. Si vous préférez, vous pouvez également consulter les sites

[www.streamservepersuasion.com](http://www.streamservepersuasion.com) et [www.streamserve.com](http://www.streamserve.com).

## En bref

### Fonctions principales

- Permet un déploiement rapide d'applications dynamiques riches en fonctionnalités, dont le développement nécessitait jusqu'à maintenant de nombreuses équipes de développeurs et des centaines d'heures de travail
- Intègre en toute transparence des fonctionnalités essentielles et stratégiques aux processus métier existants, avec peu ou pas d'impact sur l'infrastructure en place
- Offre une intégration simple avec les produits et services tiers grâce aux services Web intégrés et à une compatibilité avec les architectures orientées services (SOA)
- Intègre naturellement tous les types de contenus et de formats ou presque, issus de sources de données multiples : sites Web, serveurs de fichiers, référentiels de gestion de contenu, applications d'entreprise (CRM, ERP/PGI, PLM, par exemples), etc.
- Offre des fonctions évolutives, fiables et sécurisées dans les environnements d'entreprise haute performance les plus exigeants
- Permet une sécurisation avancée, grâce au suivi des attributions et des droits d'accès des utilisateurs afin d'empêcher toute altération des contenus d'une unité fonctionnelle à une autre

### StreamStudio

- Fournit des outils conviviaux et une interface Web simple d'utilisation
- Aide les responsables de l'entreprise à optimiser la communication avec les clients, et ce, à tous les niveaux grâce à l'utilisation de règles contextuelles de présentation des documents d'entreprise
- Permet aux personnes directement chargées de concrétiser les objectifs commerciaux de l'entreprise de concevoir elles-mêmes les documents transmis aux clients, et de réduire ainsi la charge de travail du personnel informatique

- Les applications de niveau entreprise transforment les contenus de tous les services de l'entreprise, qu'ils soient commerciaux ou administratifs, en documents attrayants et personnalisés, avec à la clé des résultats concrets et mesurables

### StreamServer et le framework Service Component Framework

- Offre une prise en charge complète des contraintes liées à l'architecture orientée services (SOA) :
  - » Compatibilité avec toutes les plateformes et bases de données
  - » Concept de messages avec forte prise en charge du XML
  - » Prise en charge avancée des protocoles (http(s), SOAP, XML, WSDL...)
  - » Prise en charge des combinaisons de protocoles et de messages
- Communique à l'aide de services Web accessibles en interne comme en externe
- Prend en compte les différents environnements pour la conception, le test et le déploiement et offre un déploiement contrôlé de l'infrastructure informatique pour le développement des documents
- S'intègre en toute transparence à l'infrastructure informatique existante
  - » Prise en charge des systèmes de gestion de bases de données SQL les plus courants
  - » Traitement automatiquement de tous les paramètres; le personnel informatique n'a plus qu'à sélectionner le serveur de bases de données à utiliser et à définir les paramètres de connexion
  - » Prise en charge, et ce, dès la mise en route, des serveurs Apache, Microsoft IIS, et IBM WebSphere, ainsi que Microsoft Active Directory et OctetString
- Prend en charge les environnements d'entreprise haute performance les plus exigeants et répartition des ressources de manière linéaire sur l'ensemble des systèmes

### Design Center

- Fournit un environnement indépendant pour la conception et le test des projets
- S'intègre totalement au système de gestion de versions (CVS), et ce, dès la mise en place
- Le concept de cette nouvelle version inclut des étiquettes permettant de regrouper des parties de projets issues de versions différentes au sein d'une même version de projet

### Plate-forme supportée et fiabilité

- Supporte LINUX Suse et Red Hat, AIX, Sun Solaris, HP-UX, Windows
- Traite jusqu'à plusieurs millions de documents

### Partenariats technologiques

- IBM Advanced Business Partner
- Certified SAP Software Partner
- Oracle Member Partner
- Infor Solution Partner
- Lawson Business Partner

## StreamServe en bref :

La solution logicielle StreamServe Enterprise Document Presentment (EDP) permet aux entreprises d'optimiser la communication avec leurs clients, partenaires et fournisseurs, en automatisant toutes les étapes du cycle de vie du document, de la composition, la présentation, la diffusion à l'archivage, quels que soient le format et le canal utilisés.

Plus de 4 500 clients dans 130 pays utilisent aujourd'hui StreamServe EDP comme vecteur de communication. StreamServe a son siège à Burlington (États-Unis) et 15 bureaux dans le monde.



How Does Your Company Present Itself?

#### FRANCE

Tel : +33 (1) 44 71 30 00  
Tel : +33 (0)4 42 97 33 33  
www.streamserve.fr

#### ETATS-UNIS

Tel : +1 781 863 1510  
www.streamserve.com

#### ASIE-PACIFIQUE

Tel : +65 6 2383142  
www.streamserve.com.sg

#### PAYS BAS

Tel : +31 (0)10 711 51 00  
www.streamserve.nl

#### REPUBLIQUE TCHEQUE

Tel : +420 221 899 141/142  
streamserve.cz

#### DANEMARK

Tel : +45 70 20 90 06  
www.streamserve.dk

#### FINLANDE

Tel : +358 (0)9 54064020  
www.streamserve.fi

#### ALLEMAGNE

Tel : +49 511 16990-0  
Tel : +49 6172 2888-0  
www.streamserve.de

#### NORVEGE

Tel : +47 4000 1919  
streamserve.no

#### SUEDE

Tel : +46 (0)8 686 85 00  
Tel : +46 (0)31 778 26 00  
www.streamserve.se

#### ROYAUME UNI

Tel : +44 (0) 207 681 6260  
www.streamserve.co.uk