







... un peu de

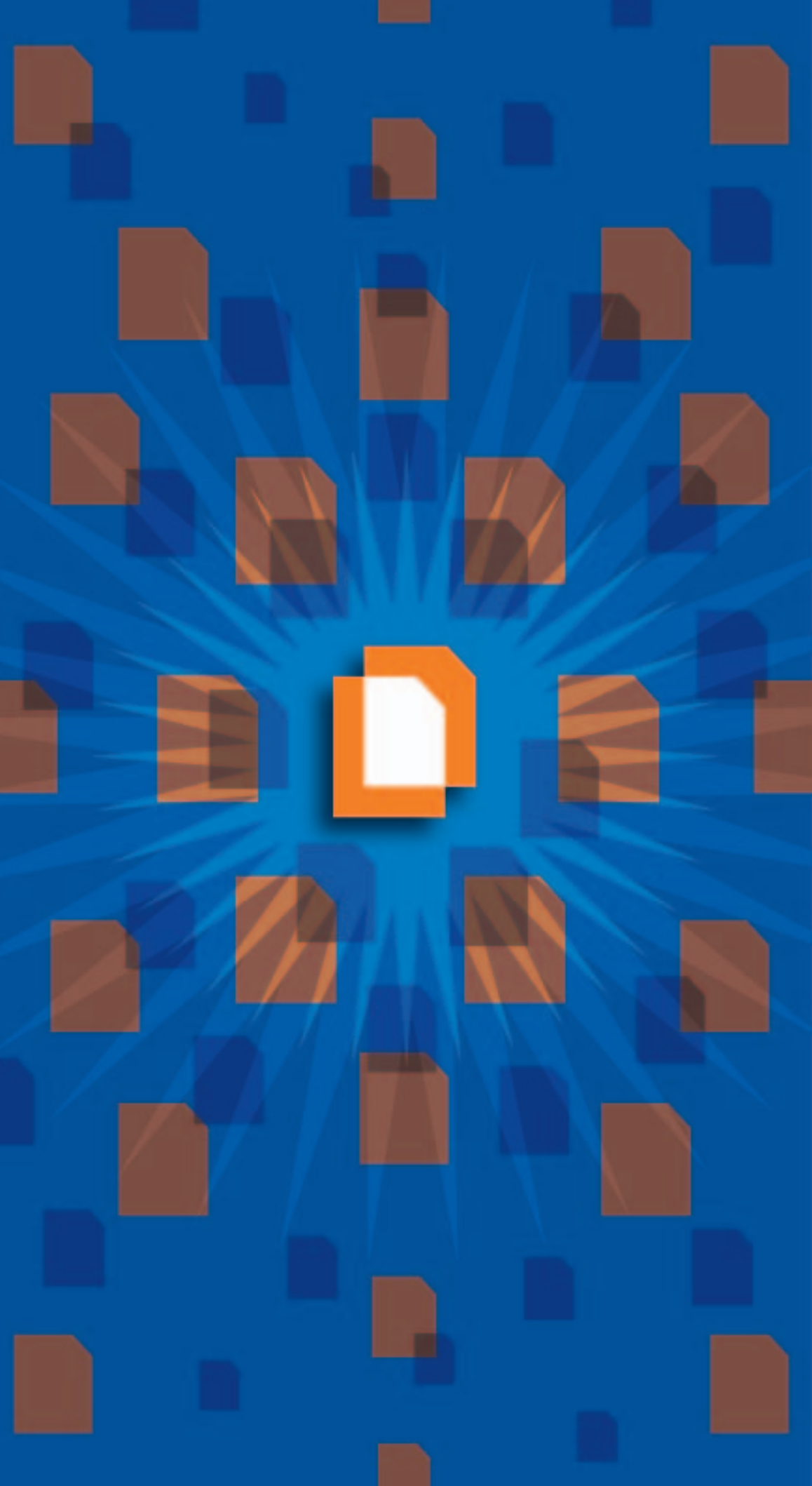
Persuasion

pour aller loin.

Après avoir considérablement investi en temps et en effort pour acquérir de nouveaux clients, il va de soi que vous devez mettre à profit tout ce que vous savez d'eux pour mieux les satisfaire et les fidéliser tout en continuant à élargir votre clientèle.

Pour cela, il faut commencer par leur démontrer que vous les connaissez et que vous les estimez. Lors de tout échange, vous devez par conséquent personnaliser votre relation avec chacun de vos clients, par le biais de communications pertinentes, simples, claires, qui contiennent les informations attendues par le destinataire et prouvant ainsi votre volonté de satisfaire leurs besoins.

StreamServe *Persuasion*TM vous offre de nouvelles perspectives.



Persuasion : l'art de faire la différence.

Le "dernier mètre" dans votre processus métier, StreamServe *Persuasion* est une application stratégique qui s'intègre parfaitement à votre infrastructure informatique. Cette application récupère simplement les données de vos applications métiers, conçoit des documents attrayants, extrêmement convaincants, et les diffuse dans le format et par le canal choisi par le destinataire.

En vous offrant de nouvelles perspectives, cette application peut avoir un impact significatif sur votre activité. StreamServe *Persuasion* permet aux responsables de l'entreprise d'intervenir directement sur les documents clients et de supprimer le retard entre le moment où une opportunité commerciale ou un besoin émergent se présentent et le moment où les mesures nécessaires sont prises pour y répondre.

Persuasion offre à toutes les personnes en contact avec les clients une vue claire et exhaustive sur les documents importants qui lient l'entreprise à chacun de ses clients. La solution simplifie la vie du personnel informatique, qui était jusqu'à maintenant chargé de gérer la création des documents, leur production et leur diffusion.

La richesse de cette solution : une installation et une configuration si rapide que vous n'avez même pas à vous en soucier. Vous n'avez plus qu'à travailler, et à tirer profit de tout ce que vous savez déjà sur vos clients.

**Préférez-vous recevoir six pages
d'informations inutiles, ou un document
de deux pages concises et personnalisées ?
À votre avis, que préfèrent vos clients ?**



Les systèmes de gestion constituent d'excellentes bibliothèques d'informations.

**Ajoutez-y un peu
de *Persuasion* et vous
en ferez également
de formidables leviers
de chiffre d'affaires.**

Même lorsque les systèmes de gestion offrent de véritables trésors d'informations sur les clients, ils sont avant tout centrés sur l'efficacité interne de votre entreprise. Ils constituent un excellent moyen pour connaître la santé actuelle ou passée de l'entreprise et

pour mettre les bonnes informations à la disposition des employés.

StreamServe *Persuasion* ajoute une nouvelle dimension, plus orientée sur l'extérieur. Cette solution vous permet d'exploiter toute la puissance de vos systèmes de gestion, plus uniquement pour connaître le comportement passé de vos clients, mais pour influencer leurs décisions d'achat, la manière dont ils perçoivent votre entreprise, leur satisfaction et leur fidélité. Combinant les informations issues de différents systèmes (ERP, CRM, gestion de contenus, etc.), *Persuasion* permet de concevoir des documents convaincants, attrayants et personnalisés, en mesure d'influer de manière positive les résultats financiers de l'entreprise. La solution est également capable de transmettre les documents dans le format choisi par le client et via le canal de son choix : web, mobile, courrier postal, etc.

Le résultat ? Une interaction plus efficace permettant d'accroître la valeur du client... et la valeur de votre entreprise aux yeux du client.

StreamServe *Persuasion* permet d'exploiter l'ensemble des données et des contenus enregistrés dans vos systèmes frontaux et dorsaux afin d'élaborer des documents client générateurs de revenus pour l'entreprise.



Vous ne pouvez pas tout savoir sur vos clients.

Vous pouvez cependant essayer de mieux tirer profit de votre relation existante.

A chaque échange avec vos clients, les informations qui en résultent en disent beaucoup sur la qualité de la relation que vous entretenez avec eux. Vous disposez

là d'une solide occasion d'élargir ou de renforcer cette relation...

Ainsi, plutôt que de considérer un relevé de compte client, une facture ou tout autre document comme un simple document, considérez-le plutôt comme le dernier maillon de la chaîne qui vous lie à votre client. Si vous pouvez y inclure des informations personnalisées, des offres adaptées, de nouvelles propositions ou des conseils basés sur une évaluation en temps réel du profil du client, de son historique et de ses données actuelles, vous avez toutes les chances d'attirer son attention. De nombreuses possibilités s'offrent à vous, du simple regroupement des différents comptes d'un client afin de simplifier la gestion de la relation, à l'intégration dans les documents d'une analyse continue de leur activité, destinée à augmenter la clarté de l'information pour le client comme pour vous.

StreamServe *Persuasion* peut insérer automatiquement de telles informations lors de la production de chaque document, en fonction de paramètres définis par les responsables métiers. Le contenu du profil client et son historique sont ainsi mis en perspective par rapport à la situation actuelle, de manière à générer des échanges plus fructueux pour lui comme pour vous.

Le résultat ? La satisfaction de votre client, car vous serez plus à même de savoir comment il peut mieux bénéficier de vos services, et plus de revenus générés pour vous tout au long de votre relation avec lui.

StreamServe *Persuasion* transforme de simples documents d'entreprise en un outil de marketing direct et personnalisé favorisant la vente croisée, la vente additionnelle et la consolidation de la marque, permettant ainsi d'ouvrir de nouvelles opportunités jusque-là insoupçonnées.



Personne ne contacte un service client pour « passer le temps ».

Les clients veulent une réponse rapide et précise.

On estime à 15% la proportion d'appels passés aux services client à cause

de documents difficiles à lire et à comprendre (relevés de compte, factures, commandes, etc.). La plupart de ces appels peuvent être évités en regroupant simplement les informations sous une forme plus claire et mieux organisée, afin de permettre au client de trouver immédiatement les informations importantes.

Pour les appels néanmoins nécessaires, StreamServe *Persuasion* offre au représentant du service client une copie électronique absolument identique au document reçu par le client. Le temps nécessaire pour en venir au cœur du problème est ainsi réduit. Les clients sont ravis car ils économisent leur temps. Les opérateurs du service clients sont également satisfaits car ils peuvent rendre aux clients un service plus efficace, pour un coût moindre.

Non seulement ils peuvent répondre immédiatement au client, mais ils bénéficient en outre d'une vue d'ensemble de l'historique des échanges avec ce dernier et de suggestions basées sur des règles, permettant de proposer des opportunités de vente additionnelle et de vente croisée. L'appel est ainsi transformé en une opportunité de plus pour resserrer la relation avec le client, permettant à l'entreprise de mieux tirer profit de ce qu'elle sait déjà.

Le résultat ? Un service client plus efficace pour un coût réduit, avec à la clé un potentiel de revenu et de profitabilité accru.

StreamServe *Persuasion* offre des options en libre-service permettant aux clients de gérer eux-mêmes les informations sur leur profil et une visualisation directe de l'ensemble des documents les concernant, pour un coût nettement inférieur au coût moyen d'une assistance téléphonique.



Vous êtes-vous déjà rendu à une cérémonie officielle en baskets ?

La réponse est probablement « Jamais. »

Hormis dans le cas où vous avez un message à faire passer, les baskets ne sont

tout simplement pas adaptées à l'image des cérémonies officielles.

Les sociétés du Top 2000 dépensent environ 20% de leur budget marketing à construire et à renforcer leur image de marque. Pourtant, si vous observez l'ensemble des échanges avec leurs clients, ces entreprises échouent lorsqu'il s'agit de capitaliser sur ces investissements. À l'instar des baskets portées avec un costume strict, bon nombre de documents clients ressemblent plus à une « sortie informatique » qu'à une véritable communication d'entreprise.

Non seulement il n'est pas indispensable de fonctionner ainsi, mais surtout, cela ne *devrait pas* fonctionner ainsi. Un renforcement permanent de l'aspect identitaire de la marque est essentiel pour sensibiliser le client à long terme. Grâce à StreamServe *Persuasion*, vous pouvez renforcer votre marque lors de chaque interaction avec le client, en produisant des documents qui reflètent votre identité en termes de couleur, de charte graphique, de cohérence d'application, etc. *Persuasion* vous permet également d'ajouter aux différents documents des éléments relatifs au département, à la filiale ou tout autre élément qui identifie et personnalise la marque.

Le résultat ? Des documents cohérents avec les investissements liés à la marque, car ils reflètent l'image propre à l'entreprise et non à celle d'un système informatique monolithique ou d'une agence commerciale quelconque.

« Grâce à StreamServe, nous pouvons produire des factures adaptées aux besoins de chaque client, tout en faisant connaître la marque de manière cohérente à travers toute l'Europe. Au final, StreamServe s'est révélé être un véritable atout stratégique à différents niveaux. »

Stanley Europe

Pour quel profit ?

La personnalisation de la relation client est un des derniers domaines où vous pouvez vous démarquer de la concurrence, et ce, même dans un contexte de communication de masse régulière. Une étude récente a démontré que 68 % des clients perdus le sont parce qu'ils se sentent mal perçus et ignorés.* Ce seul pourcentage suffit à justifier les démarches visant à établir un contact plus personnalisé pour toutes les interactions avec le client, et à créer de nouveaux dispositifs plus pratiques permettant au client de gérer lui-même ses informations et la manière dont il souhaite être contacté.

Des opportunités de croissance du chiffre d'affaires. Un client qui se sent estimé reste fidèle plus longtemps et est plus enclin à développer une relation commerciale stable. La capacité d'une entreprise à présenter automatiquement des offres pertinentes de vente additionnelle et de vente croisée inhérentes à la situation actuelle du client permet d'améliorer les ventes de manière mesurable.

StreamServe *Persuasion* vous permet d'établir une relation plus personnelle et de transformer les communications de masse en segments marketing « one-to-many » et « many-to-many ».

Des coûts opérationnels réduits. Une plus grande rentabilité va de pair avec une réduction des coûts. StreamServe *Persuasion* atteint ces deux objectifs de différentes manières. En dotant l'entreprise d'une solution permettant d'améliorer de manière significative la présentation des documents et donc la qualité de la communication, *Persuasion* élimine une grande partie de la confusion générant de nombreux appels auprès du service client. Les appels qui ne peuvent être évités sont traités de manière plus efficace, car le représentant du service client peut travailler sur des versions électroniques conformes aux documents reçus par le client et accéder très rapidement au dossier complet du client. Des informations de meilleure qualité génèrent également des appels plus courts et plus efficaces, et des opportunités de vente additionnelle et croisée (up-sell et cross-sell) peuvent se présenter au cours de l'appel.

* Ronald J. Baker, *Pricing on Purpose: Creating and Capturing Customer Value*. (John Wiley & Sons, Inc., 2006)



Du point de vue technique, StreamServe *Persuasion* constitue un moyen simple et efficace pour assurer la production et la diffusion de documents, notamment en proposant au client des fonctions en libre-service l'incitant à migrer à son rythme vers des canaux de diffusion électroniques bien moins coûteux. Les utilisateurs de l'entreprise bénéficient d'un contrôle direct sur les aspects importants de la relation client, sur l'ensemble des possibilités d'échange avec lui. Le personnel informatique n'a plus à se soucier des habituelles tâches de codage de fonctions liées aux documents : ces activités sont désormais regroupées au sein d'une application unique simple d'utilisation. Toutes ces fonctions sont disponibles par le biais de services Web et d'une architecture de pointe facilitant la conversion d'idées en actions.

Une telle combinaison, associant des opportunités de croissance du chiffre d'affaires et une réduction des coûts opérationnels, a un impact quantifiable et évidemment positif sur la rentabilité.



Des résultats concrets ?

Les voici.

« StreamServe est une solution puissante et souple qui nous a permis de faire exploser notre productivité. Nous nous en servons

pour le traitement des listes de sélection, des documents internationaux et des étiquettes. Ainsi, **nous économisons presque 1,4 million de dollars chaque année grâce à StreamServe.** Pour nous, c'est un investissement exceptionnel. »

Roland Carlson, directeur informatique, Micrel Semiconductor

« Grâce à StreamServe, nous avons pu mener à bien des campagnes marketing extrêmement rentables car **cette solution nous a permis de faire aboutir des ventes croisées liées aux produits et services que nous proposons.** »

Valentín Vallina, responsable technique des systèmes d'information, Hidroeléctrica del Cantábrico

« Nous imprimons 10 millions de pages chaque année. En réduisant de 40 à 50 % le volume des documents mis sous enveloppe et transmis par courrier postal, **StreamServe nous a fait bénéficier d'un retour sur investissement inférieur à un an.** »

Ghislain Pineau, directeur Web, PAO et outils informatiques, Eurofactor Information Systems

« Les représentants de notre service clients nous ont récemment affirmé que **StreamServe est l'un des outils les plus précieux qu'ils ont à leur disposition** lorsqu'il s'agit de répondre aux demandes des clients. »

Deborah Gavula, responsable des services spéciaux, Oklahoma Gas & Electric

« StreamServe nous permet de communiquer de manière efficace et rentable sur différents marchés, dans différentes langues, dans différents pays, et par le biais de canaux de diffusion divers. **Pour nous, cette solution s'est révélée être un excellent investissement.** »

Trond Lie Evensen, responsable d'équipe, Lindorff

« **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 pas moins de 90 %.** »

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

« StreamServe **réduit les coûts liés à la production des factures de 40 %** par rapport à une utilisation basée uniquement sur notre système SAP. L'investissement a déjà été amorti plusieurs fois. »

Robert Börlin, directeur informatique, Buena Vista Home Entertainment

« Là où nous utilisions auparavant 9,5 millions de feuilles de papier, nous n'en utilisons plus que 3,7 millions. **Cela représente une réduction de 60 %.** »

Bob van Eijk, administrateur système, OZ Health Insurance

« Notre objectif est de prendre en charge l'ensemble des processus d'Enterprise Document Presentment et de gestion des flux documentaires de nos clients et de les gérer à partir d'un seul et même système. Lorsque les informations quittent le système ERP, nous **avons une totale maîtrise sur les données.** Nous bénéficions d'une autonomie incomparable en matière d'impression et de logistique. Les coûts liés à l'ensemble du processus sont réduits. »

Håkan Göransson, P-DG, UNIZ

« Il ne fait aucun doute que **StreamServe nous a offert un retour sur investissement quantifiable.** Nous traitons environ 200 types de documents différents générés par notre système informatique, des factures aux contrats de location en passant par les documents liés au système financier allemand. Grâce à StreamServe, nous pouvons créer, gérer et diffuser les documents de manière économique, rapide et rentable. »

DaimlerChrysler Bank AG

« La solution d'Enterprise Document Presentment de StreamServe **nous a permis de faire d'énormes économies, en temps comme en argent.** Ainsi, il nous fallait auparavant six à huit heures par semaine pour créer nos factures. Cela nous prend désormais 10 minutes. Lorsque vous étendez cette économie à tous les documents (chèques, bons de commande, rapports, etc.), vous pouvez imaginer les économies réalisées. »

Doug Luttrell, responsable des technologies, First Technology

« Nous produisons plus de trois millions de documents chaque année grâce à StreamServe, mais ils ne sont pas liés à notre cœur de métier. Les autres documents sont produits en sous-traitance pour d'autres clients tels que des sociétés de télécommunications. **StreamServe nous a en fait permis de découvrir de nouvelles opportunités commerciales.** »

Mirko Carstensen, chef de projet, Stadtwerke Flensburg

« Dans les régions du Nord, la marche vers les communications clients électroniques est déjà bien avancée. Nous souhaitons renforcer ce moyen de communication et à ce titre, StreamServe est vraiment un outil précieux. **Nous avons déjà pu économiser des millions de couronnes suédoises en limitant la production de documents papier.** »

Fredrik Jormin, MyTravel

« La solution StreamServe **nous a permis d'améliorer considérablement notre service à la clientèle.** Nous sommes désormais capables de répondre plus rapidement et de personnaliser les documents en fonction des besoins de chaque client. »

Janka Dobosova, responsable courrier, E.ON IS Slovakia

La puissance au service de votre entreprise.

Votre société dispose déjà de nombreux systèmes et référentiels d'information. Ensemble, tous ces systèmes offrent une vue d'ensemble complète de vos clients. Malgré tout, en raison de difficultés d'ordre technique, il est difficile de coordonner toute cette puissance pour travailler aussi efficacement que vous le souhaiteriez.

StreamServe *Persuasion* offre toute la coordination et la réactivité nécessaires pour rationaliser la présentation de vos documents et pour créer de nouvelles opportunités et les exploiter au mieux. *Persuasion* vous permet de mieux tirer profit ce que vous savez déjà sur vos clients.

StreamServe *Persuasion* ne nécessite que peu ou pas de changements sur les systèmes existants. Ainsi, la solution consolide l'ensemble des données, jusque-là séparées, pour générer des communications ciblées et personnalisées pour chaque client, même s'ils sont plusieurs millions. Elle produit automatiquement les documents dans le format choisi, et les transmet par le biais du canal également lui-même choisi.

Des interfaces Web claires et simples d'utilisation facilitent la participation de chaque contributeur, qu'il soit impliqué dans le développement technique, le service à la clientèle, ou dans les campagnes commerciales et marketing. L'objectif final est de fournir des documents plus rentables et de meilleure qualité, plus rapidement et à moindres coûts.

L'étape suivante.

Vous vous en doutez, nous disposons d'informations plus détaillées susceptibles de vous intéresser et de vous aider à mieux comprendre comment, où et pourquoi StreamServe *Persuasion* peut vous aider à faire de vos données clients une nouvelle source de rentabilité. Nous serions ravis d'examiner avec vous les informations qui vous concernent.

Nous vous invitons à contacter votre partenaire commercial StreamServe ou le bureau StreamServe le plus proche. Leurs coordonnées sont indiquées au verso. Si vous préférez, vous pouvez également consulter les sites **streamservepersuasion.com** et **www.streamserve.com** pour obtenir plus d'informations.



How Does Your Company Present Itself?

FRANCE

StreamServe SAS
4 rue de Castellane
75008 Paris
Tel: +33 (1) 44 71 30 00
Fax: +33 (0)1 44 71 30 01
www.streamserve.fr

ETATS-UNIS

Headquarters
StreamServe, Inc.
3 Van de Graaff Drive
Burlington, MA, 01803-5188
Tel: +1 781 863 1510
Fax: +1 781 229 6622
www.streamserve.com

ASIE-PACIFIQUE

StreamServe Pte Ltd
112 Robinson Road #07-04
Singapore 068902
Tel: +65 6 2383142
Fax: +65 6 2354660
www.streamserve.com.sg

PAYS BAS

StreamServe B.V.
Cypresbaan 45
2908 LT Capelle a/d IJssel
Postbus 8780
3009 AT Rotterdam
Tel: +31 (0)10 711 51 00
Fax: +31 (0)10 711 51 11
www.streamserve.nl

REPUBLIQUE TCHEQUE

StreamServe s.r.o.
Na Poříčí 1040/10
110 00 Praha 1
Tel: +420 221 899 141/142
Fax: +420 221 899 106
www.streamserve.cz

DANEMARK

StreamServe ApS
Lyngbyvej 20
DK-2100 København Ø
Tel: +45 70 20 90 06
Fax: +45 39 15 80 10
www.streamserve.dk

FINLANDE

StreamServe Oy
Lars Sonckin kaari 14
FIN-02600 Espoo
Tel: +358 9 54064020
Fax: +358 9 54064040
www.streamserve.fi

StreamServe SAS
21 Parc Club du Golf
BP 367
13799 Aix-en-Provence Cedex 3
Tel: +33 (0)4 42 97 33 33
Fax: +33 (0)4 42 97 33 30
www.streamserve.fr

ALLEMAGNE

StreamServe GmbH
Günther-Wagner-Allee 13
30177 Hannover
Tel: +49 511 16990-0
Fax: +49 511 16990-380
www.streamserve.de

StreamServe GmbH
Louisenstrasse 65
61348 Bad Homburg v.d.Höhe
Tel: +49 6172 2888-0
Fax: +49 6172 2888-22
www.streamserve.de

NORVEGE

StreamServe Norge AS
Visit: Bernhard Getz Gate 3
Postal: Postboks 7124
St. Olavs Plass
N-0130 Oslo
Tel: +47 22 90 74 40
Fax: +47 22 90 74 41
www.streamserve.no

SUEDE

StreamServe AB
Visit: Karlavägen 108
Postal: PO Box 24 210
SE-104 51 Stockholm
Tel: +46 8 686 85 00
Fax: +46 8 686 85 10
www.streamserve.se

StreamServe AB
Vasagatan 45
SE-411 37 Göteborg
Tel: +46 31 778 26 00
Fax: +46 31 778 26 10
www.streamserve.se

ROYAUME UNI

StreamServe Limited
88 Kingsway
Holborn
London, UK
WC2B 6AA
Tel: +44 (0) 207 681 6260
Fax: +44 (0) 207 681 6570
www.streamserve.co.uk