

製品の概要

Kofax Customer Communications Manager

最小限のIT作業のみで、様々なチャネルで顧客に対応し、コミュニケーションを取る

Kofax Customer Communications Manager™を使用して、顧客や有権者の好きな方法で一人ひとりに合わせた文書(例:契約書、提案書、保険や住宅ローンの書類など)を生成し管理することで、組織はその対応を向上できます。これらのドキュメントは、電子メール、印刷、オンライン形式を含む、幅広いチャネルで実現でき、デジタル転換戦略の主要な要素となります。

通知は自動的に、あるいは双方向のプロセスで生成できます。ソフトウェアのテンプレートエンジンは様々なソースから自動的にデータ(構造化されたコンテンツ)を組み合わせ、最適でインテリジェントなドキュメントや通知に転換し、ページ化形式(印刷やpdf)と非ページ化形式(電子メール、HTML、XML)でアウトプットを生成します。IT作業はほとんど必要なく、使いやすく、既存のシステムと統合できます。

Kofax Customer Communications Managerは、組織が大量のバッチ、リアルタイムでオンデマンドの、双方向の顧客通信など、すべての使用事例の管理を強化できるようにします。統合されたプラットフォームにより、複数のドキュメントの生成や、アウトプット管理ツールは必要ありません。これによって組織は、より迅速に変更し個人的な通知を素早く作成することにより、顧客サービスを向上できます。

Kofax Customer Communications Managerを使用すると、組織は以下が可能となります。

情報の可視性を向上する

- ◆ 顧客が信頼できる、完全な、正しい、タイムリーな情報を、好きな形式で内容、トーン、ブランディングを完全に制御し、提供します。

業務の卓越性を達成する

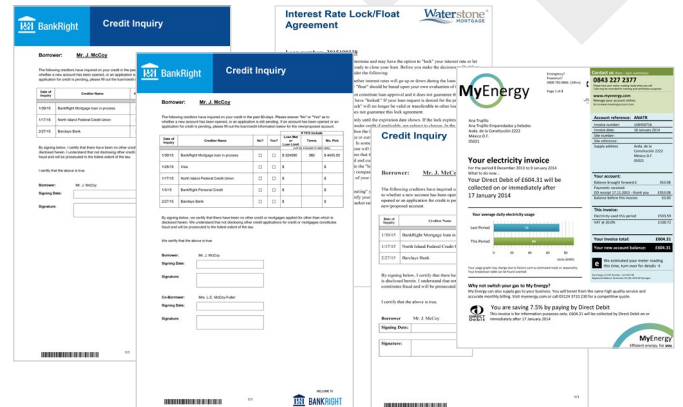
- ◆ 単一のプラットフォームを使用して様々なソースからデータを収集し、最適でインテリジェントな通知を作成し管理することにより、ビジネスプロセスを最適化し、時間を節約し、業務を効率化します。

顧客の親密性を高める

- ◆ 個人に合わせた「コミュニケーションから、本当の「個人的な」最適なコミュニケーションへ転換することで、顧客との対話を向上します。

企業の俊敏性を実現する

- ◆ ビジネスユーザーが、正確で関連した、一人ひとりに合わせたコンテンツを使用し、素早く変化に対応可能とすることで、より俊敏な組織を形成できます。



様々なソースからデータを自動的に組み合わせ、最適でインテリジェントなドキュメントや通知に転換します。

標準やコンプライアンスを保証する

- ◆ Kofax Customer Communications Managerを使用すると、組織のドキュメントすべてが、定義された社内外の標準に確実に準拠し、コンプライアンスに違反した場合の高い罰金を回避することが容易になります。

Kofax Customer Communications Managerは、以下の強力な機能を備えています。

- ◆ ブラウザをベースとした、双方向のドキュメント構成: ウェブベースのドキュメント構成用ウィザードを使用して、ユーザーはテキストとコンテンツ要素を選択し、アプリケーションから利用できない追加データを入力できます。
- ◆ バックエンドでオンデマンドのドキュメント構成: サーバをベースとした通信エンジンは、アプリケーションデータに基づき、ユーザーとやり取りしないで、リアルタイムのオンデマンドでドキュメントを生成します。
- ◆ テキストブロックとドキュメントのレビュー: 各テキストブロックとドキュメントを、双方向の構成プロセス中に、全体としてプレビューします。
- ◆ 個人的なドキュメント: クライアント情報とプロフィールによりコンテンツ選択を進め、標準ドキュメントはテンプレートの枠組み内で一人ひとりに合わせて作成し、文書処理プログラムで編集できます。
- ◆ マルチブランディング: スタイルとブランド情報は簡単にアップデートし、データおよびビジネスルールに基づき、ドキュメントに適用できます。さらに、1つのテンプレートですべてのブランドをサポートできます。
- ◆ 強力なテキストブロック管理機能: ドキュメントは、個別に簡単に管理できるテキストブロックで構築され、様々なテンプレートで使用し、他のドキュメントで再利用できます。

- ◆ 中央テンプレートとコンテンツリポジトリ: テンプレートと他のビルディングブロックを1つの中央データベースに保管し、バージョン管理し、すべてのコンテンツとテンプレートの変更について、完全な監査証跡が構築されます。
- ◆ 業界標準の編集構成ツール: 充実した機能を備えた標準の文書処理アプリケーション (例: Microsoft Wordおよび Openoffice.org) が、編集構成環境でサポートされています。
- ◆ 停止/再開および再実行機能: 文書を作成するためのシンプルなウィザードを一時停止し、保存して後で完了したり、再実行し契約書や注文書など、新しいドキュメントをカスタマイズしたり、素早く作成できます。
- ◆ スマートなドキュメントパック: 複数のドキュメントをひとつにまとめ、顧客の好きなチャンネルで自動的に配信するなど、複雑な通知を簡単に作成します。
- ◆ 大量のバッチプロセス: プロセスを定義し、これにより大量のアウトプットを自動的に生成し、非常に柔軟に管理し、顧客アプリケーション、データベース、システム管理ソリューションとやり取りします。
- ◆ 変更管理: 変更セットにより、職務や部門全体でコンテンツの変更に関して追跡し、展開を簡素化します。
- ◆ 全方位型の配信: 電子メール、多機能周辺装置 (MFP)、ウェブポータル、プロダクションプレスにより、郵便料の最適化やエンタープライズコンテンツ管理 (ECM) システムワークフローを含む、デバイスを意識した文書を送信するために、複数のオプションを提供します。
- ◆ 完全なデジタル顧客エンゲージメント: Kofax Customer Communications ManagerとKofax TotalAgility® およびKofax SignDoc®を統合することにより、オンデマンドで双方向のドキュメント生成と電子署名プロセスを可能とし、顧客コミュニケーションを完全にデジタル化します。

Customer Communications Managerについて詳しくは、kofax.jpをご覧ください。

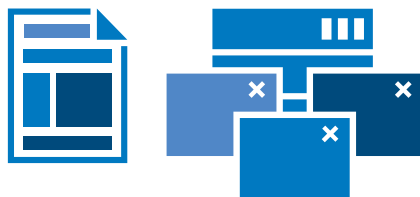
作成

標準化されたテンプレートとドキュメントのガイドラインを作成します。



入力

様々なシステムからのデータを使用し、自動的にドキュメントを入力します。



調整

最適な情報やグラフィックを使用して、顧客に合わせた通知を作成します。



配信

顧客の好きなチャンネルにより文書を配信します。

