



OPENTEXT™
INNOVATION
TOUR2015
SIMPLIFY. TRANSFORM. ACCELERATE.

Experiência e Comunicação 360° com o cliente

Como acelerar o time-to-market da sua empresa



Luiz Gustavo de Oliveira

Sr. Solutions Consultant

Customer Experience Suite

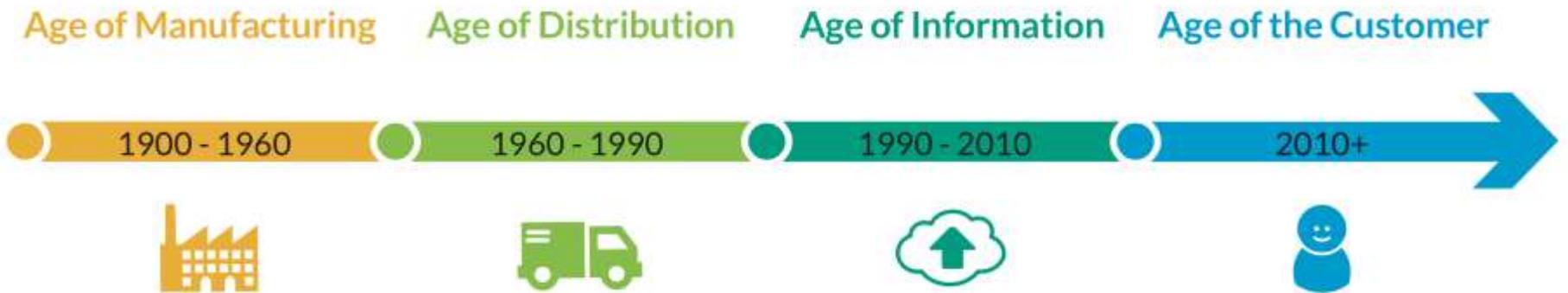
OpenText





Os consumidores nunca tiveram
tanta influência como agora

A Era do Cliente



O comportamento típico do cliente em 2015

“Eu quero

O que eu quero,

Quando eu quero,

Onde eu quero,

Como eu quero”



Cliente Digital

E nesta era digital, a maioria das decisões de compra serão tomadas antes do contato com um vendedor
Cada vez mais as compras serão realizadas online

O Marketing deve se adaptar para ser mais relevante ao cliente, utilizando sua localização, situação e presença



Cliente Digital

54%

dos consumidores consideram deixar de fazer negócios com um fornecedor que não lhe ofereça um relacionamento com ofertas relevantes sob medida.
(CMO Council)

2013

O termo "Internet das coisas" foi adicionado ou dicionário Oxford

53%

dos clientes param de comprar em determinadas lojas ao migrar para uma experiência móvel
(Mobile Commerce Daily)



Principais atividades do novo consumidor online

78% comparam preços

57% checam comentários e ratings

49% procuram info de produto

Envolvimento Omni-Channel com o cliente, com mídia rica e conteúdo personalizado

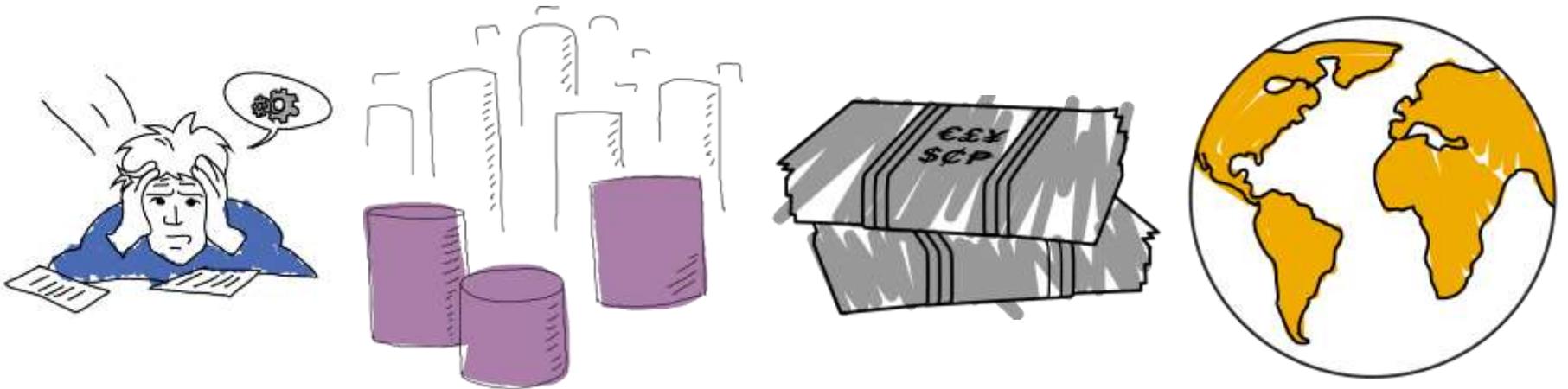


Desafios neste mundo digital

**Marca
Inconsistente**

**Experiências
Desconectadas**

**Comunicação fraca
ou em excesso**



Ajudando a criar o mundo Digital-First



SIMPLIFIQUE

Reduza custos, aumente a eficiência e competitividade



TRANSFORME

Consolide e atualize as plataformas de processos e informação



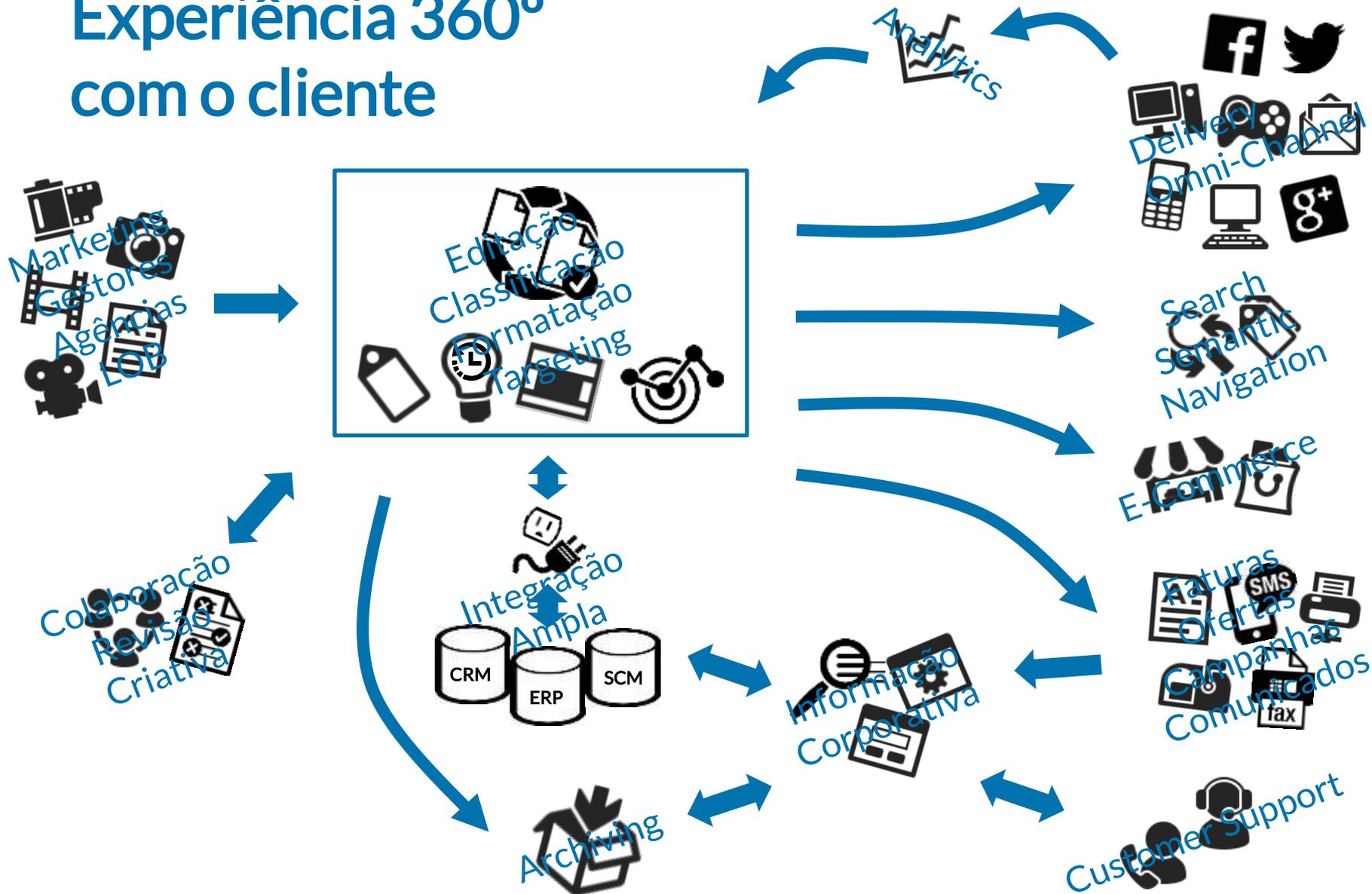
ACELERE

Aumente a velocidade da entrega da informação através de sistemas integrados

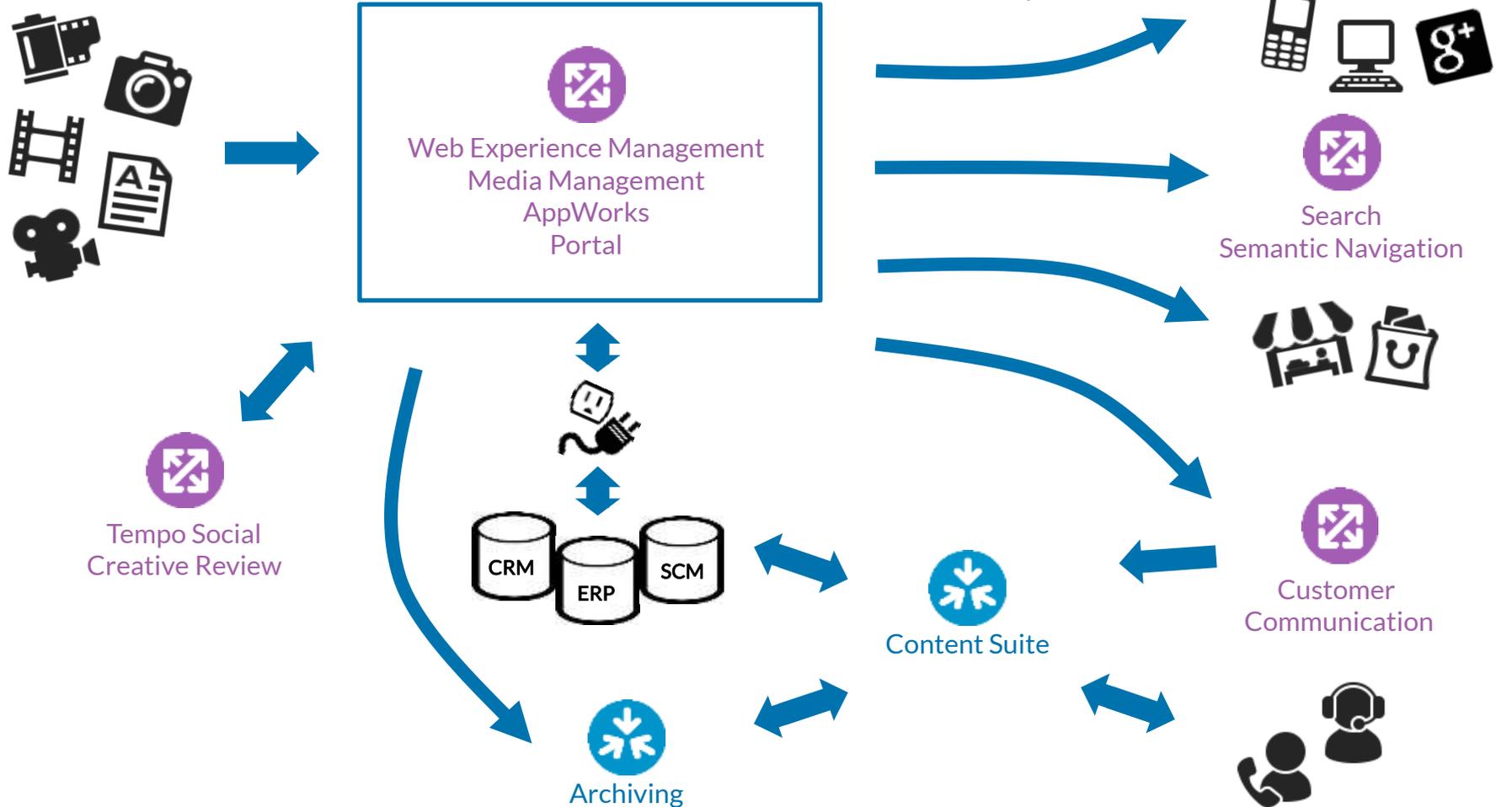
"Os líderes digitais superam os seus pares em todos os setores."

McKinsey&Company

Experiência 360° com o cliente



Experiência 360° com o cliente



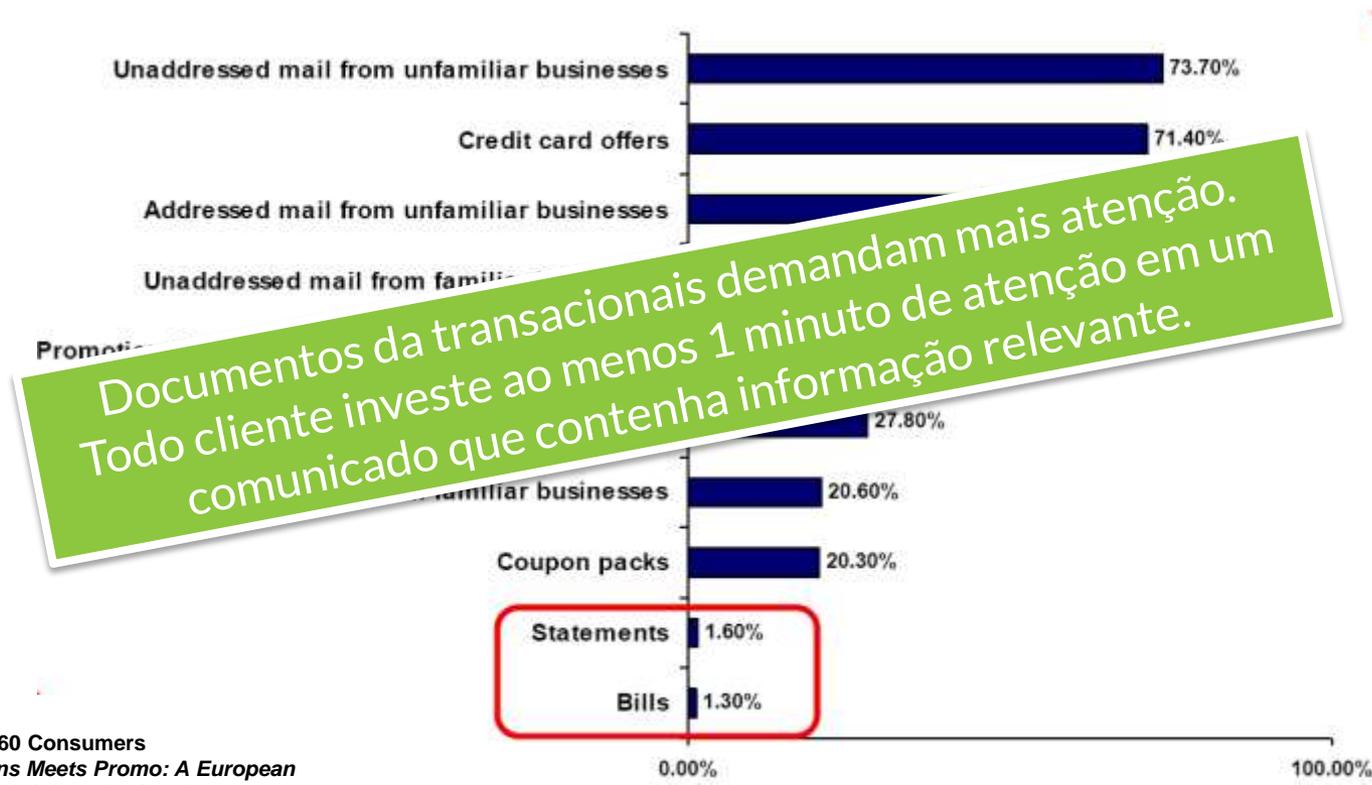


OPENTEXT™
INNOVATION
TOUR2015
SIMPLIFY. TRANSFORM. ACCELERATE.

Experiência e Comunicação 360° com o cliente

Como acelerar o time-to-market da sua empresa com o
Customer Communication Management

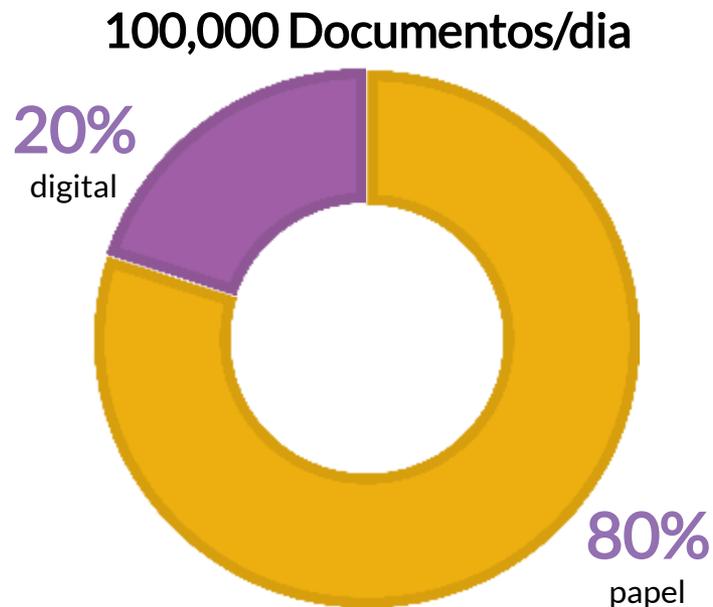
Correspondências descartadas sem serem abertas ou lidas



ReadN = 2,460 Consumers
Source: Trans Meets Promo: A European Perspective, InfoTrends, October 2009

Pratique a responsabilidade ambiental

A seleção do canal de entrega pode ser totalmente dinâmica, apoiando assim a sustentabilidade e diminuindo os custos de entrega.



Recursos Ambientais

235

toneladas de CO₂ por ano são economizadas com a redução de uso de papel

Benefícios Financeiros

4.8M

de documentos =

\$8.4M a \$36M

de economia por ano

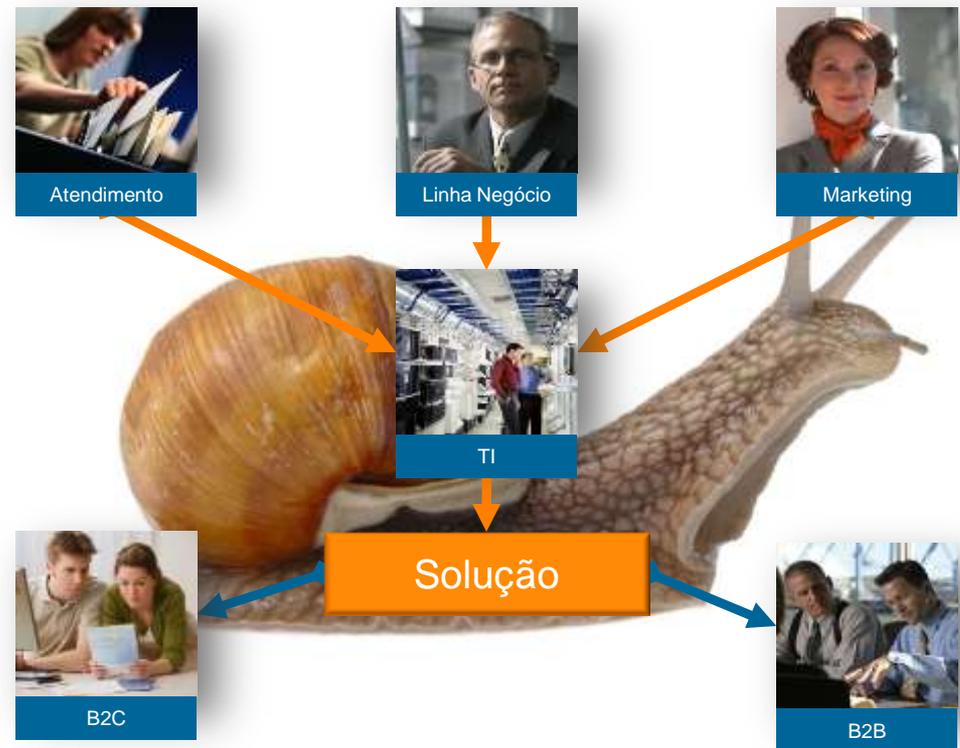
A necessidade de se comunicar com o cliente

projetos longos

+

arquitetura rígida =

**serviço ao cliente se torna
ineficiente**

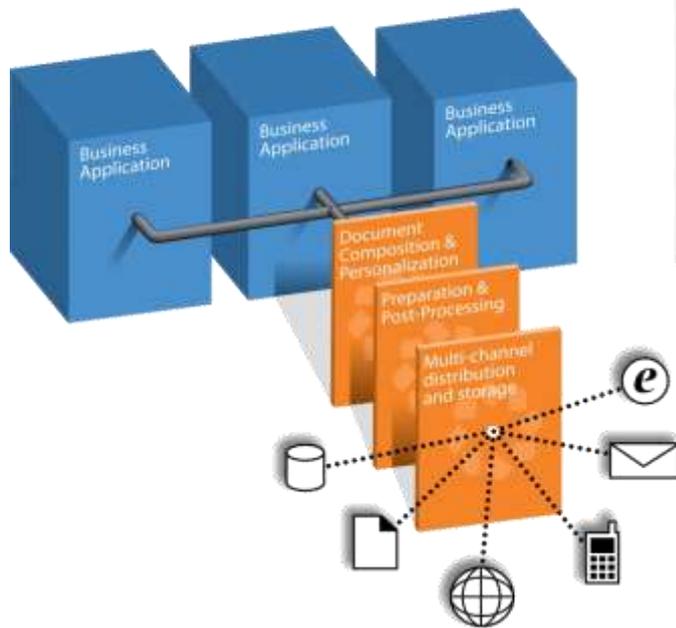


Produção de documentos inconsistente

- Envios múltiplos
- Produção Inconsistente
- Não há reuso
- Dispendioso



Processo consolidado e automatizado de produção de documentos



Torne mais eficiente suas operações e aprimore a comunicação

Formatação e Impressão
Impulsionado pelos Canais



Dependente de TI
Dependente de Tecnologia
Documentos Estáticos
Em lote

Direcionado para o Público
Impulsionado pelos Negócios



Usuário de Negócio
Usado por toda Corporação
Em Tempo Real
Documentos Personalizados

Documentos Departamentais
Individual, Descentralizado



Milhares de Templates
Nenhuma Integração
ou Automação Fraca
Marca Inconsistente
Não é Multicanal

Flexibilidade e controle, sem envolvimento de TI

CCM e o uso em soluções corporativas, com governança e aumento do ROI

- Impressão comercial e de regulamentação
- Declarações e contas
- Obrigações tradicionais

Comunicações Estruturadas



- Campanhas/Gestão de Listas
- Comunicação de Marketing
- Comunidades e Social Media
- SMS

Divulgação

- Publicações (matrículas, benefícios, alterações de serviços)
- Gestão de correspondência

Publicações e Correspondências



- Brochuras Sob Demanda
- Catálogos de Serviços e Produtos

Serviços de Campo

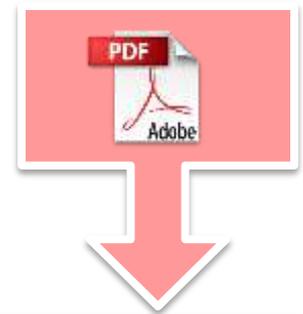
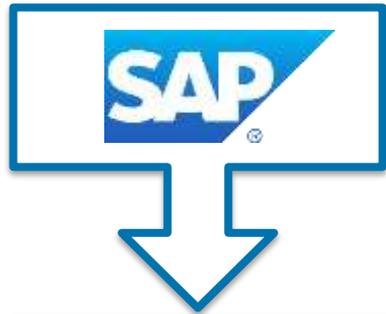
Comunicados Gerais

Formulários eletrônicos e interativos, faturas, contratos, termos de aceite

Processo de Produção de Comunicados



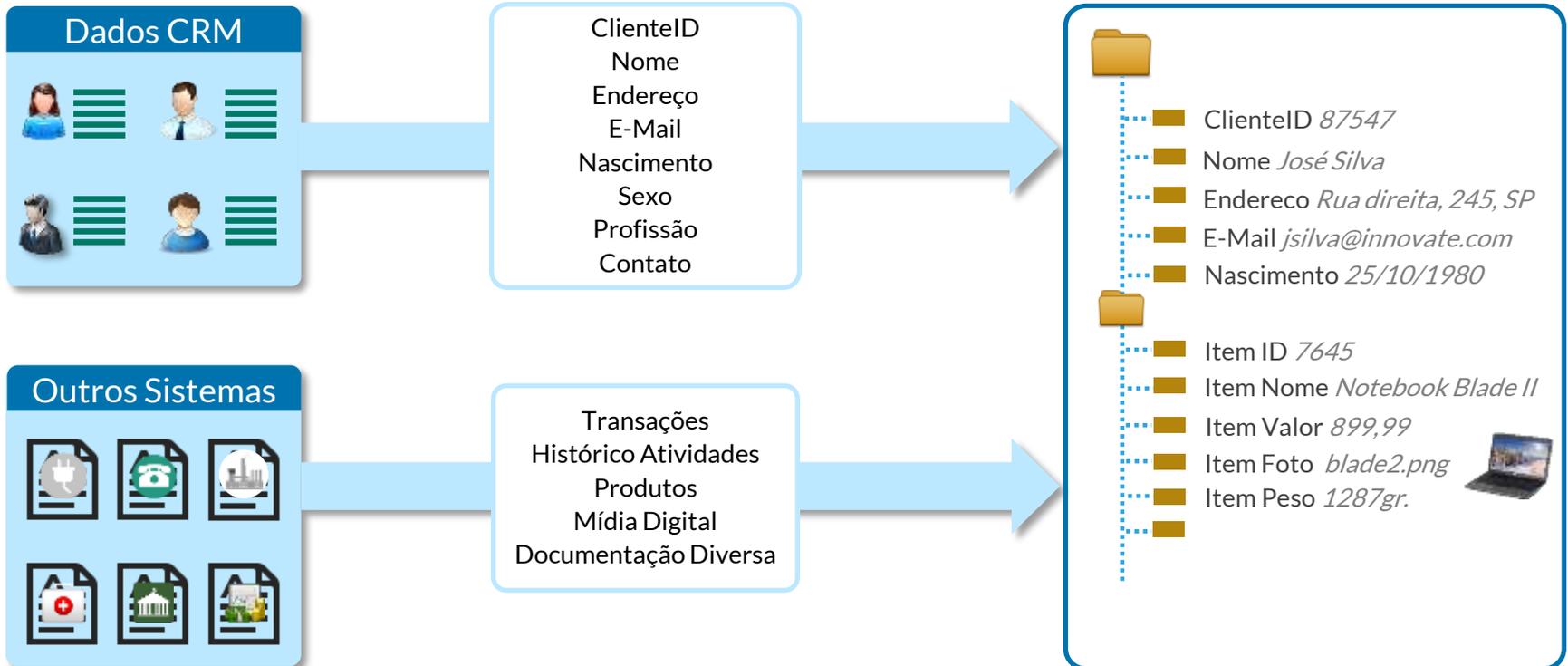
1 Conectar



Customer Communication Management



2 Extrair



- ✓ Formatação neutra de dados
- ✓ Uso combinado ou separado

3 Enriquecer

Gestão dinâmica da marca que corresponde a área de negócio

Código de barras para processamento automático

Dados transacionais de acordo com o cliente

Códigos OMR para otimizar o envelopamento e distribuição

innovate **Innovate Corporation**
14 High Street
New York, NY 10001-14

Sarah Jones
27 Queens Road
New York, NY 10009-19

Date: 10-19-2014
Inv. No.: 65461
Customer: 54547

This is a confirmation for your order. Please visit www.innovate.com/order for further details.

ID	Name	Price	Total
3456	Blade II Notebook	899,00	899,00
3245	Leather case	79,00	79,00
6587	Spare Battery	45,00	135,00
	Charger 210	30,00	30,00
	Sub Total		2442,00
	Tax Rate %	6,25	
	Tax Due	152,63	
	Total Due	2594,63	

Any questions?
+049 (1) 151 1975
anna@innovate.com

Green ★
Notebooks 97
Desktop PC 91
Servers 78
Monitors 92
Tablets 86
% of recyclable parts

Overnight Express for Premium Customers
Already tried it?

Voluntary Recall
Call us at 001432432 and get a better battery for your

Innovate Corporation
Company Registration Number 28766234 TAX Invoice GST REG No. XY-F2739788-288

Link direto para outras soluções e sites

Cross-sell de acordo com o perfil do cliente

Envolve o cliente com informações contextuais e de interesse

- ✓ Aprimora a Gestão da Marca
- ✓ Facilita o Cross Selling
- ✓ Consolida e Otimiza a Distribuição

4 Personalizar





Innovate Corporation
14 High Street
New York, NY 10001-14

Bob Fuller
27 Stinson Drive
W11 2BQ London

Date: 10-19-2014
Inv. No.: 65461
Customer: 54547

This is a confirmation for your order. Please visit www.innovate.com/order for further details.

ID	Name	Price	Total
3456	Blade II Notebook	899,00	899,00
3245	Leather case	79,00	79,00
6587	Spare Battery	45,00	135,00
8701	AC Charger 210	30,00	30,00
	Sub Total		2442,00
	Tax Rate %	6,25	
	Tax Due	152,63	
	Total Due		2594,63



Tina

Any questions?

+049 (1)151 1975

Tina@innovate.com

Bonus Program



Join today
0800-45462657



Innovate Corporation
Company Registration Number 28766234 TAX Invoice GST REG No. XY-F2739788-288

Look & Feel
Cores e estilos de acordo com as características do cliente

Ajuda e Suporte
Informação de contato relacionada aos produtos da fatura

Fidelização
Adição de mensagens de marketing que se encaixam aos interesses do público-alvo.

- ✓ Aumento de feedback positivo
- ✓ Aumento da fidelização
- ✓ Forte percepção da marca
- ✓ Aumento de compra recorrente

4 Personalizar



Bob Fuller
49 yrs
Male
London/GB
Cust. since 2008



Sarah Jones
27 years
Female
Berlin/DE
Cust. since 2010



Innovate Corporation
14 High Street
New York, NY 10001-14

Sarah Jones
27 Queens Road
New York, NY 10009-19

Date: 10-19-2014
Inv. No.: 65461
Customer: 54547

This is a confirmation for your order. Please visit www.innovate.com/order for further details.

ID	Name	Price	Total
3456	Blade II Notebook	899,00	899,00
3245	Leather case	79,00	79,00
6587	Spare Battery	45,00	135,00
8701	AC Charger 210	30,00	30,00
		Sub Total	2442,00
		Tax Rate %	6,25
		Tax Due	152,63
		Total Due	2594,63



Any questions?

+049 (1)151 1975

Tom@innovate.com

Ready to relax?

Explore Mallorca!

- ✓ Party & People
- ✓ Sun & Fun
- ✓ Wellness & Spa

Innovate Corporation
Company Registration Number 28766234 TAX Invoice GST REG No. XY-F2739788-288

Your Bonus Coins

2014 +5400

2013 +500

2012 -700

2011 0



Look & Feel
Cores e estilos de acordo com as características do cliente

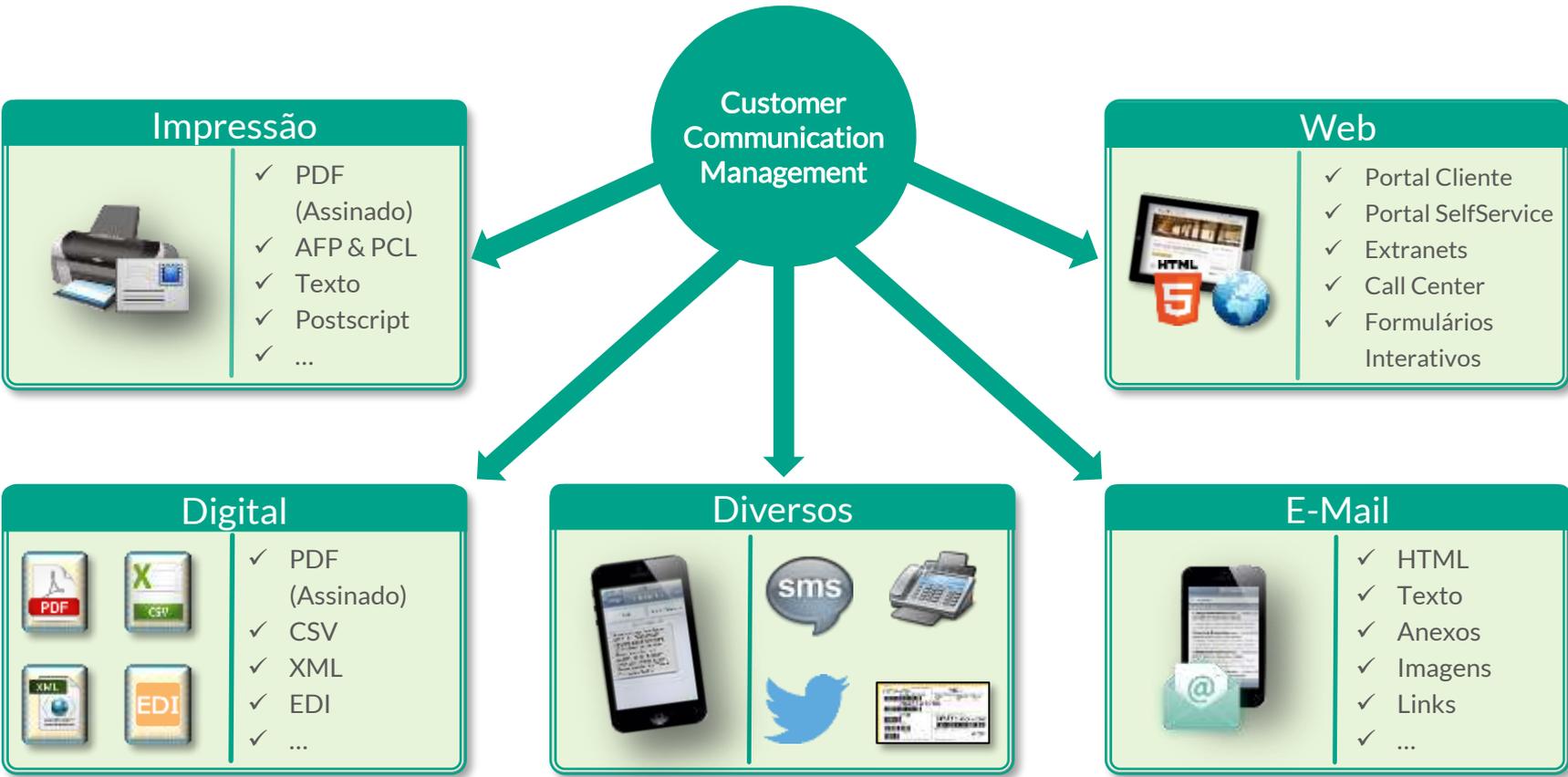
Ajuda e Suporte
Informação de contato relacionada aos produtos da fatura

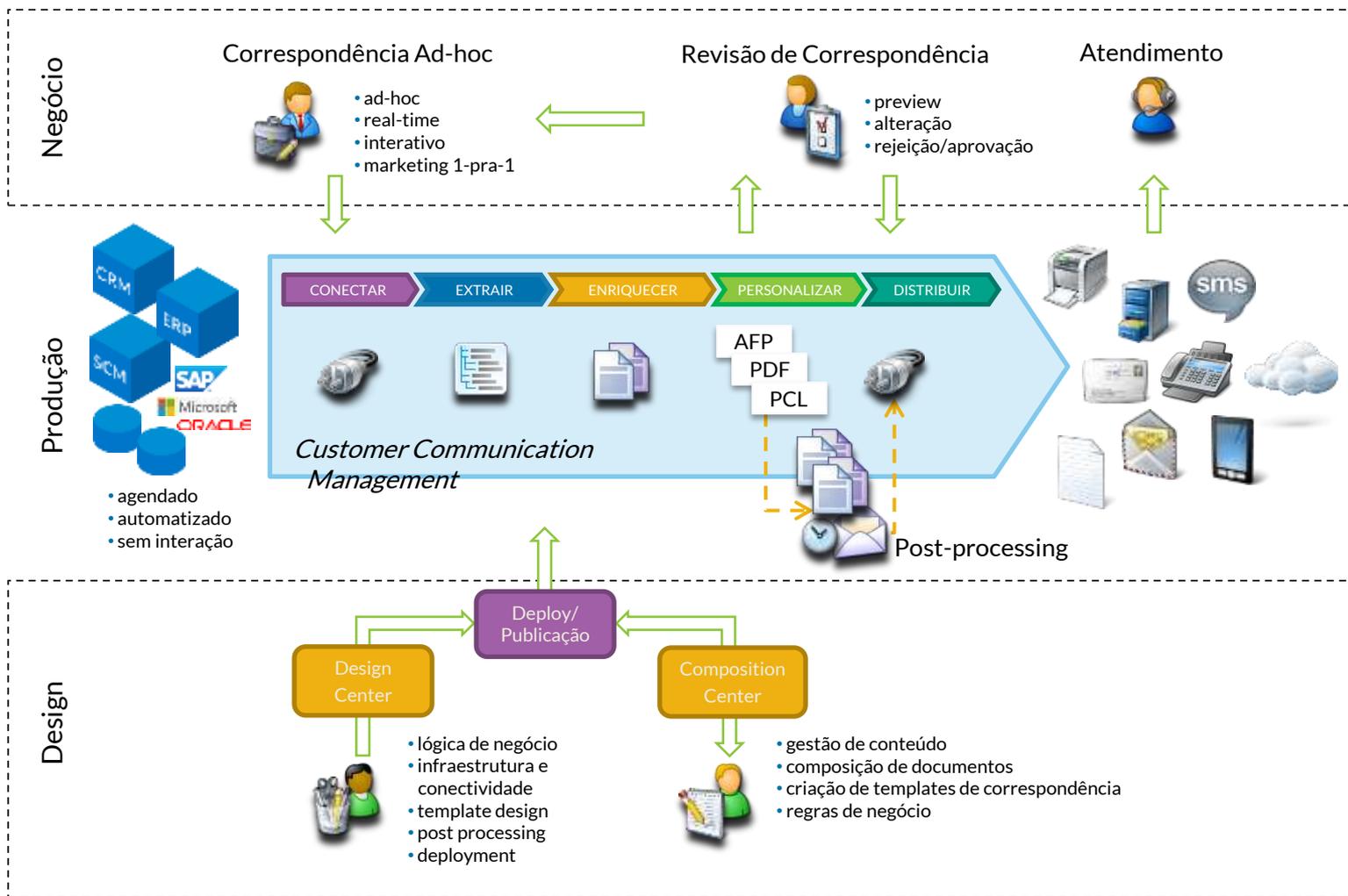
Fidelização
Adição de mensagens de marketing que se encaixam aos interesses do público-alvo.

- ✓ Aumento de feedback positivo
- ✓ Aumento da fidelização
- ✓ Forte percepção da marca
- ✓ Aumento de compra recorrente

5

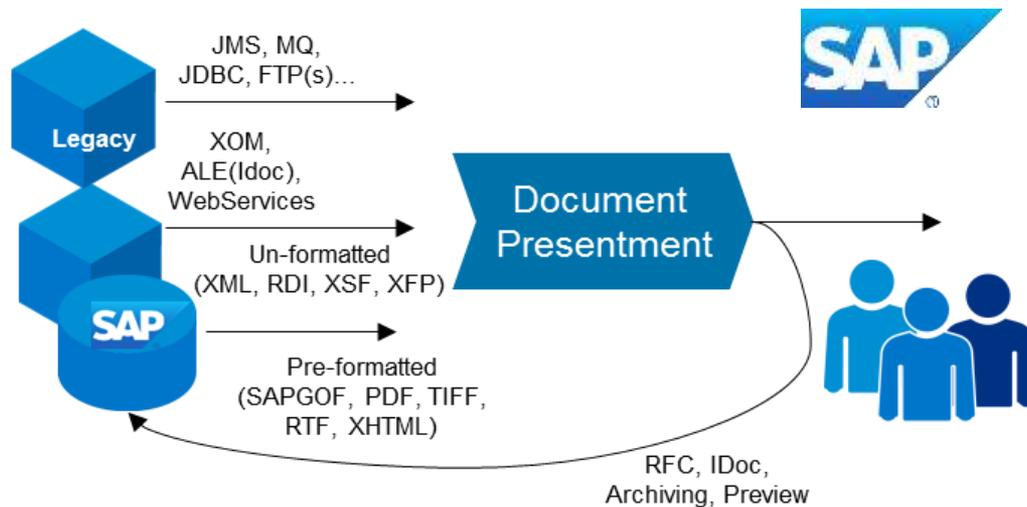
Distribuir





Integração com SAP

- Conecte dados de negócio com qualquer fonte
- Conectividade certificada, com o suporte mais amplo e profundo com a interface SAP
- Qualificação premium, codesenvolvido e testado pela SAP



This section shows four screenshots of SAP configuration screens with callout boxes:

- Top-left screenshot:** A configuration screen for document output. Callout: "Integra-se como um Sistema externo de saída no SAP NetWeaver".
- Top-right screenshot:** A configuration screen for document output. Callout: "Configure re-sending of existing documents, like repair instructions in work order output etc.".
- Bottom-left screenshot:** A configuration screen for document output. Callout: "Integrates both SAP back-ends and front-ends".
- Bottom-right screenshot:** A monitoring screen showing logs. Callout: "Technical monitoring with SAP Solution Manager".

AmerisourceBergen

Desafios

- Reduzir custos ao eliminar processos intensivos de composição, triagem e impressão de documentos anexados durante o armazenamento e distribuição
- Compor a “fatura perfeita”, eliminando papéis incompletos, com dados imprecisos e mal arquivados
- Aumentar a satisfação do cliente com a entrega de pacotes, onde toda a distribuição e logística de entrega para o cliente seja completa e acurada

Solução

- OpenText Customer Communication Management

Benefícios

- Redução de 80% das etapas do processo de faturamento e delivery
- Geração de documentos 67% mais rápida
- Economia de US\$ 2M anuais com a eficiência operacional



“Implantar a solução OpenText CCM para simplificar a impressão de nossas comunicações superou as nossas expectativas. Houve uma economia de cerca de US\$ 2 milhões por ano, devido à melhoria da eficiência operacional”

Peter Ruggierello, VP Application Development,
AmerisourceBergen

Ler [Customer Success Story](#)

Hi3G

Desafios

- Reduzir o custo de distribuição de documentos
- Adicionar mensagens de marketing na fatura sem a necessidade de TI
- Manter a criação de campanhas dentro de casa, sem fazer muitas mudanças em aplicações existentes

Solução

- OpenText Customer Communication Management

Benefícios

- Produção de campanhas de marketing em faturas de forma autônoma, sem dependência de TI
- Redução dos custos de distribuição em 30%



"Colocar mensagens de marketing na fatura e remover todas as inserções manuais nos permitiu reduzir nossos custos de distribuição em 30%"

Thomas Wandahl, Customer and Loyalty Director, Hi3G

Coca-Cola Enterprises

Desafios

- Atender as necessidades de todas as business units e manter a identidade visual/formato global
- O teste de regressão para resolver problemas antes que a produção seja impactada
- Necessidades especiais de saída de impressão: etiquetas, barcodes e inúmeros requisitos relacionados ao controle financeiro
- Alto volume de produção de comunicações

Solução

- OpenText Customer Communication Management

Benefícios

- Impressão com processamento baseado em regras: logotipo e instruções de acordo com a business unit, personalização dos termos e condições de aceite, multi idioma
- Produção de 10M de documentos por ano: notificações de remessa, ordens de compra, avisos de entrega, etiquetas de pallets, faturas, cartas de cobrança, extratos, folha de pagamento, etc...
- 36 templates de faturas consolidados em 1 documento global



*"OpenText CCM nos permitiu **reduzir os gastos** através do **controle centralizado** e da **integração total** com os processos de negócio suportados no SAP"*

LuAnn Coley, Enabling Technologies, Coca-Cola

BMW França

Desafios

- Aprimorar seu sistema de publicação eletrônica para o faturamento e ter maior controle na gestão de documentos e de medição de volume, bem como apoiar as suas metas corporativas de digitalização (conversão do papel para documentos eletrônicos)

Solução

- OpenText Customer Communication Management

Benefícios

- A solução, operacional com poucas semanas, permitiu a BMW France rapidamente lançar um novo processo de impressão de faturas para a organização
- A solução permite agora:
 - Gerenciar altos volumes de documentos de forma eficiente
 - Reduzir o uso de cores e gasto com impressão
 - Agilizar a digitalização – reduzindo assim os custos do sistema de impressão e oferecendo uma melhor estratégia na atenção ao cliente



*"OpenText CCM permitiu uma **redução de custos de impressão de 60%** em menos de um ano, ao mesmo tempo em que **aumentou a qualidade geral de documentos voltados para o cliente.**"*

Jean Pimond, gerente, departamento de processamento de dados BMW

Ler [Customer Success Story](#)

Q&A

OPENTEXT™

www.opentext.com



twitter.com/opentext



facebook.com/opentext



linkedin.com/company/opentext