

## PLATFORMA PRO NÁVRH FIREMNÍCH DOKUMENTŮ

Poskytuje jednotnou platformu pro celofiremní návrh, implementaci a vícekanálovou distribuci dokumentů a korespondence, ať už digitálních nebo konvenčních, v dávkách nebo na vyžádání, včetně interaktivní korespondence tak, aby se dokumenty proměňovaly v dialogy.

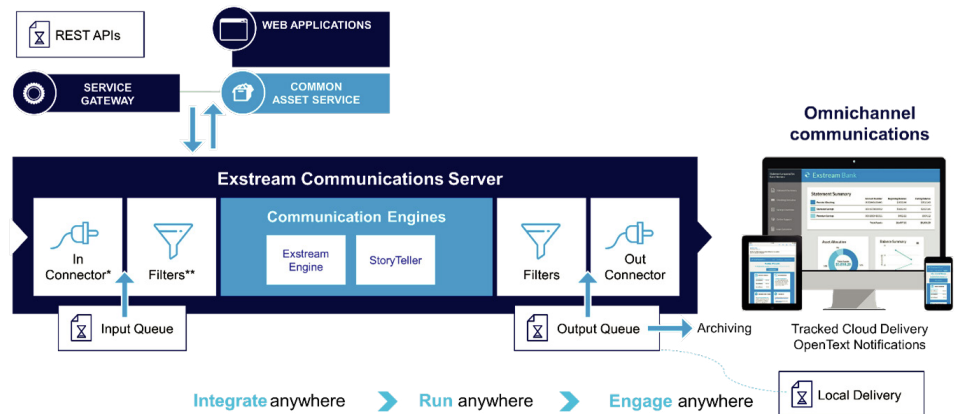
### Communications Center Enterprise

„Faktura, leták, faktura, faktura“ ... co je tohle? ... „Faktura, blahopřání, slevový kupón?“ ... „Faktura dokonce v červeném provedení“ ... má nejoblíbenější barva??? Chtěli byste, aby zákazníci Vaši fakturu obdrželi rádi? Nebo ji brali alespoň neutrálně, a ne jako nutné zlo? Malé detaily dělají velké rozdíly ve vztazích se zákazníky! Každého spíše zaujme personalizovaná korespondence než běžná faktura z účetního systému, kterých mu na stole každý den přistane několik. A právě v těchto drobnostech, ve formátu a kanálu komunikace, kdy využijete osobní preference každého zákazníka, jsou rozdíly, které vedou k pozitivnějšímu vnímání Vaší společnosti. Moderní společnosti využívají takovou komunikaci nejen k úspoře nákladů, ale i ke zvýšení výnosu z podnikání. Vaše personifikovaná korespondence dokáže dlouhodobě ovlivnit vnímání Vaší firmy zákazníky a vytvářet tak pozitivní dlouhodobé vztahy.

# Využijte MULTIKANÁLOVOU KOMUNIKACI

## Exstream - CCM

Multikanálová komunikační platforma



OpenText™ Exstream je vícekanálové softwarové řešení pro správu komunikace se zákazníky (CCM). Toto řešení umožňuje místo běžného tisku vysoce personalizovaný a poutavý zákaznický zážitek spočívající v pocitu vlastní výjimečnosti. Jedním ze způsobů, jak zvýšit příjmy, je využití komunikace k řízení chování zákazníků. Toho je nejlépe dosaženo, když zákazníci obdrží přizpůsobené a relevantní informace v kanálu, který preferují. I přes předpoklad, že taková úroveň personalizace by byla pro implementaci příliš nákladná a složitá, existuje řešení, které Vám nejenže pomůže zvýšit příjmy cílenější komunikací, ale také Vám pomůže snížit náklady a zjednodušit všechny Vaše komunikační procesy.

## Poslední studie ukazují, že:

- 2/3 odcházejících zákazníků uvádějí jako důvod odchodu nedostačnou péči,
- získání nového zákazníka může stát až 5 x více, než udržení stávajícího,
- spokojený zákazník o tomto informuje 9 lidí,
- nespokojený zákazník informuje 22 lidí,
- 80 % Vašich budoucích zisků pochází z 20 % Vašich stávajících zákazníků.

**CTG** Technology

Baarova 1542/48, 140 00 Praha 4  
Telefon: +420 602 787 881  
E-mail: info@ctg.cz  
Web: ww.ctg.cz

## Oslovte zákazníky tak, jak si přejí

Zákazníci změni snadněji dodavatele služeb, pokud nejsou spokojeni s komunikací. Přestože u konkurence nenacházejí zlepšení komunikační platformy, jsou u nového dodavatele zavázáni, či další změnu kvůli komfortu nechtějí určitou dobu provést.

Téměř polovina pracovníků zákaznického servisu používá při správě hlasových, chatových, emailových a sociálních médií více aplikací. Pomocí OpenText Exstream využijete vše, co o svých zákaznících víte například, že dávají přednost komunikaci v jiném jazyce, nebo to, že rádi dostávají svůj roční výpis spotřeby energií v poště, ale zároveň dostávají částku doplatku spolu s textem v SMS a převedete to do personalizované komunikace, ke které zákazníci přistupují prostřednictvím svých preferovaných zařízení.

## Poskytněte zákazníkovi multikanálový servis

Podniky v současné době posilují digitální kanály komunikace, ale OpenText Exstream Vám pomůže s včasným, relevantním a cíleným zasíláním zpráv napříč současnými i vyvíjejícími se formáty a způsoby doručování.

- Vytvářejte poutavou komunikaci – z výpisů a účtů – automaticky vytvořené dynamické grafy, videa, hypertextové odkazy a další bohaté multimediální prvky.
- Schopnost responzivního designu a tím i přizpůsobení různým zobrazovacím zařízením, jako jsou mobilní telefony, tablety a počítače. Přístupte ke kaskádovým stylům (CSS) přímo z databáze návrhů a snadno vytvářejte nebo aktualizujte bohatý webový obsah.
- Dokumenty PDF splňují přísné standardy WCAG (2.0). Jejich zabezpečení a zabezpečení komunikace obecně lze dosáhnout použitím různé úrovně podepisování pomocí certifikátů.
- Osvědčené vícekanálové komunikační šablony nabídnou uživatelský komfort pro Vaše zaměstnance a zároveň plně personalizovaný přístup pro Vaše klienty.

## Zvyšte Vaši ziskovost

OpenText Exstream Vám pomůže přilákat, získat, obsluhovat a udržet si zákazníky.

- Oslovte zákazníky rychleji pomocí včasných nabídek s propagací nových produktů a služeb na základě aktuálního porozumění jejich potřebám a touhám.
- Snižte celkové náklady na navrhování, testování, výrobu a doručování komunikace napříč všemi kanály pomocí správy a opětovného použití návrhových aktiv a kompatibilního obsahu.
- Navrhujte, vyvíjejte a schvalujte obsah jednou a poté jej opakovaně použijte pro více komunikací, abyste zvýšili efektivitu a snížili výrobní náklady.

## Snižte riziko

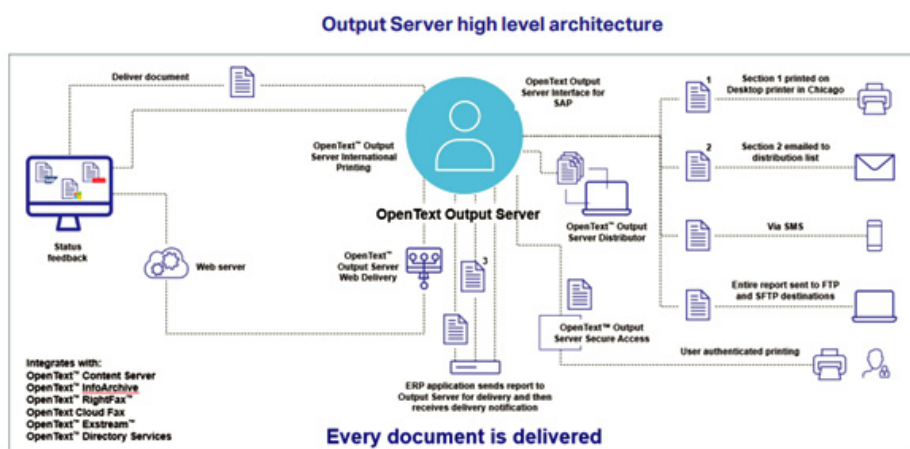
Vytvářejte relevantní marketingové zprávy a prohlášení, které obsahují plně kompatibilní a aktualizované informace.

- Snadno udržujte obchodní podmínky tím, že automaticky zahrnete povinný obsah, včetně aktuálních podmínek, aktualizací a oznámení.
- Udržujte konzistenci a osvědčené procesy tradičních tiskových kanálů při přechodu na digitální doručování.
- Získejte ucelenou informovanost o doručování, sledování a reakci při elektronických komunikacích.

## Maximalizujte výkon

Využijte výhod vícekanálové komunikace se zákazníkem s nejrychlejším a nejspolehlivějším „výrobním motorem“ na trhu. OpenText Exstream Vám zajistí rychlejší práci s potřebou menší IT infrastruktury.

- Naplňte Vaše obchodní potřeby a splňte očekávání zákazníků díky schopnosti zpracovat velkoobjemovou komunikaci v reálném čase s přidanou hodnotou personalizace.
- Vytvářejte miliony výkazů v jednom okně a reagujte na požadavky okamžitě.
- Využijte výhody neustálého vylepšování OpenText Exstream, aniž byste museli přepisovat nebo překonfigurovat své vlastní aplikace.



**CTG** Technology

Baarova 1542/48, 140 00 Praha 4

Telefon: +420 602 787 881

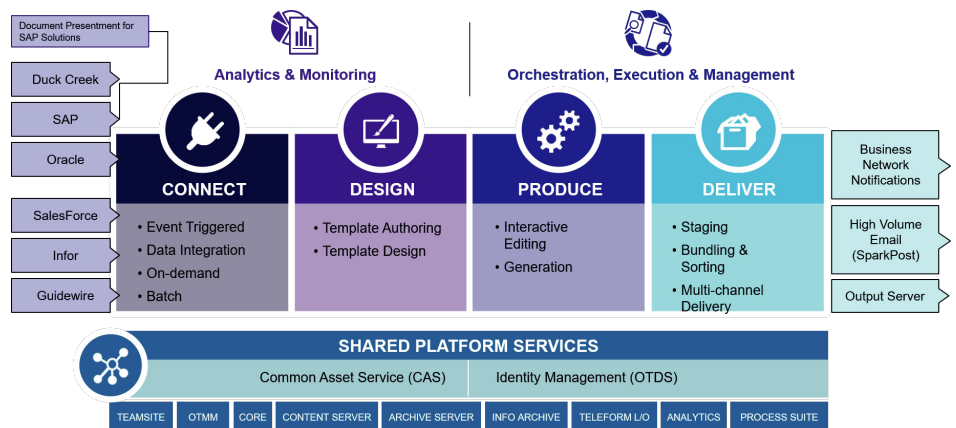
E-mail: [info@ctg.cz](mailto:info@ctg.cz)

Web: [www.ctg.cz](http://www.ctg.cz)

## Zjednodušte integraci

K integraci tohoto softwarového řešení použijte webové služby a další standardní metody, aniž byste museli vyměnit své stávající systémy.

- Ponechte si výhodu interních i externích zdrojů dat a zpracovávejte obsah bez opětovné potřeby načítání.
- Pracujte s daty v nativním formátu z více zdrojů najednou, bez normalizace nebo převodu.
- Eliminujte body selhání při redundantních procesech konsolidace, konverze a normalizace.



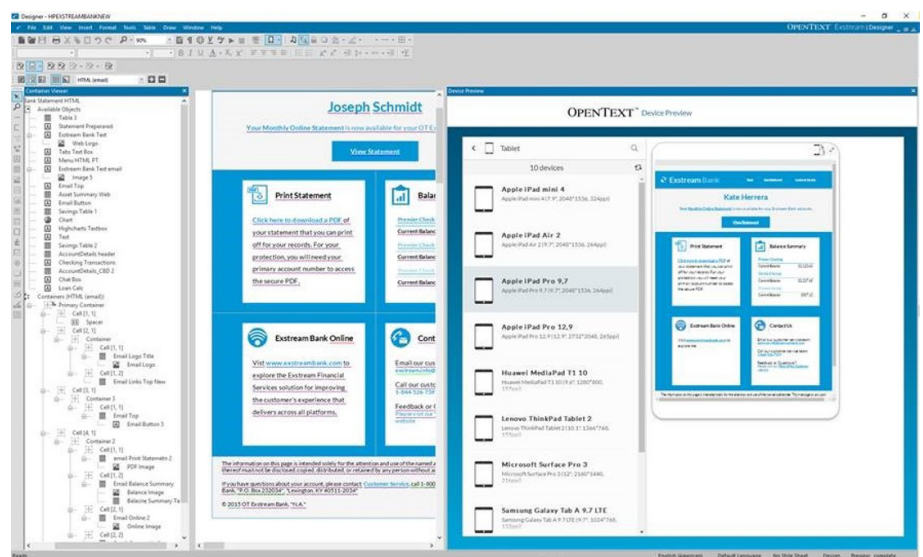
## Užijte si snadné a flexibilní možnosti cloudu

S OpenText Exstream Cloud Production můžete dodávat aplikace CCM rychleji a s nižšími náklady na spuštění. Cloud Production poskytuje aplikace Exstream jako bezpečnou veřejnou službu hostovanou v cloudu. Platíte pouze za to, co využíváte. Uspadněte si tak schválení a nasazení nejen menších projektů. To také znamená, že i menší podniky mohou s minimálním rizikem přejít na kvalitní CCM.

## Vytvářejte plně personalizované dokumenty ve velkých objemech

Bez ohledu na typ dokumentu, variabilní obsah nebo doručovací kanál Vám OpenText Exstream umožňuje snadno vytvářet obrovské množství složitých strukturovaných dokumentů, které ovšem oslovují každého Vašeho zákazníka individuálně.

- Mějte pod kontrolou hmotnost a tím i cenu poštovního, aby se ušetřily náklady na tisk a poštovné.
- Testujte! Prohlédněte si Vaše dokumenty tak, jak je uvidí zákazník. Při prohlížení testovaných dokumentů můžete jednoduše kliknout, vstoupit do návrhového prostředí a provést změny.
- Prohlížejte, porovnávejte, transformujte a vylepšujte vše jednoduše a intuitivně s OpenText Exstream.



## Spolehněte se na snadné použití

Uživatelské rozhraní Exstream je nyní jednodušší a intuitivnější než kdy předtím. Vytvořte obsah, který je snadno čitelný a vypadá skvěle, ať už je zobrazen na mobilním zařízení, tabletu nebo počítači zákazníka. Poskytněte podnikovým uživatelům větší kreativitu práce pomocí intuitivních rozhraní a nástrojů, které překlenují propast s IT.

- Usnadněte podnikovým uživatelům vývoj prostřednictvím grafických uživatelských rozhraní, která jsou přizpůsobena konkrétním podmínkám.
- Udržujte obsah v preferovaných formátech, jako jsou PDF a HTML.
- Podporujte testování. Pomocí testovacích nástrojů nahlížejte na dokumenty. Jejich kontrolou a zajištěním bezchybnosti šetříte peníze.

**CTG** Technology

Baarova 1542/48, 140 00 Praha 4  
Telefon: +420 602 787 881  
E-mail: info@ctg.cz  
Web: www.ctg.cz



## Poskytujte zákazníkům to nejlepší

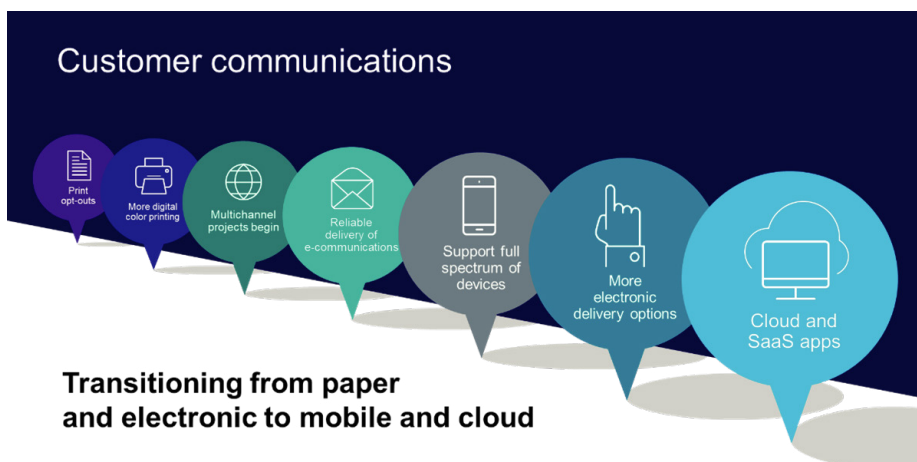
Interaktivní dokumenty OpenText Exstream poskytují řízené úpravy přímo Vašimi zaměstnanci. To Vám umožňuje rychle reagovat v každé situaci a zachovat vysokou personalizaci komunikace.

- Za dodržení pravidel společnosti vytvářejte v kontrolovaném editačním prostředí vysoce individuální dokumenty.
- Dokumenty vytvářejte jednoduše za použití bezkonkurenčních schopností OpenText Exstream. Dynamický přístup k Vaším datům a obsah z více zdrojů umožňuje využití jakéhokoliv vstupu.
- OpenText Exstream Empower Editor poskytuje interaktivní úpravy dokumentů přímo z webového prohlížeče bez nutnosti dalšího stahování nebo instalace. Intuitivní rozhraní umožňuje autorizovaným uživatelům uvnitř i vně Vaší firmy individuálně přizpůsobit korespondenci a zároveň zachovat vzhled dokumentu dle firemní identity.

## Rychlost nasazení a snadná integrace

Nebudte ve stresu při chybě ve vytváření a doručování dokumentů, správci mohou pomocí Exstream Command Center rychle a snadno:

- Povolit automatické plánování úloh nakonfigurovaných speciálně podle Vašich požadavků.
- Naplánujte a optimalizujte produkci dokumentů v téměř všech systémech produkčního prostředí, od nejzákladnějších až po velmi komplexní.

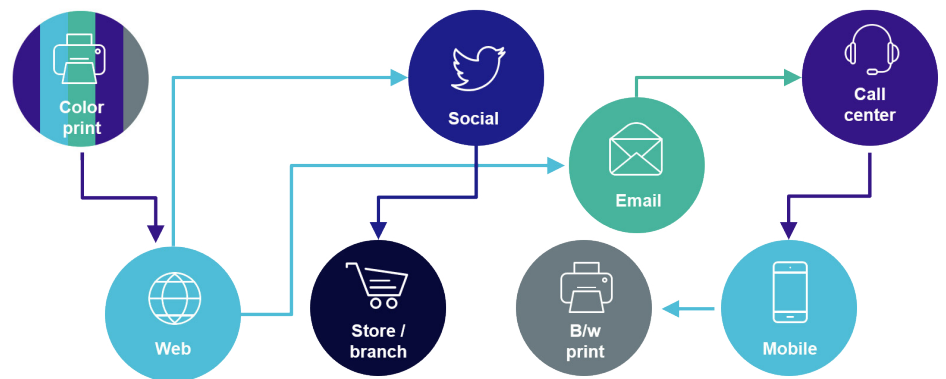


**CTG** Technology

Baarova 1542/48, 140 00 Praha 4  
Telefon: +420 602 787 881  
E-mail: [info@ctg.cz](mailto:info@ctg.cz)  
Web: [www.ctg.cz](http://www.ctg.cz)

## Cross – channel komunikace

Využijte možnosti Vašeho nového multikanálového komunikačního prostředí na maximum díky cross-channel komunikaci.



## CEM – Strategie a Vize

Přetvořte své vize o komunikaci do reality a predběhněte Vaše konkurenty s využitím OpenText Experience a produktu CEM.



**CTG** Technology

Baarova 1542/48, 140 00 Praha 4  
Telefon: +420 602 787 881  
E-mail: [info@ctg.cz](mailto:info@ctg.cz)  
Web: [www.ctg.cz](http://www.ctg.cz)

**opentext**™ | Partner  
Services Silver