



Vincere nell'era del cliente

con la trasformazione digitale





Avere successo nell'era del cliente digitale

Le transazioni quotidiane, come l'apertura di un nuovo conto corrente, la richiesta di un mutuo, la presentazione di una richiesta di risarcimento, l'immatricolazione di uno studente o la domanda di un sussidio, devono essere semplici, rapide e funzionali. Oggi questo significa renderle digitali e consentire al cliente di effettuarle ovunque, in qualsiasi momento e con il dispositivo che preferisce.

Un'esperienza fluida e completamente digitale permette di trasformare le modalità di coinvolgimento di aziende, strutture sanitarie, pubblica amministrazione e istituzioni accademiche. Il digitale è ormai parte integrante di tutti gli aspetti delle nostre vite e per le aziende rappresenta un punto di svolta.

Non stupisce quindi che la trasformazione digitale, cioè l'uso delle tecnologie digitali per migliorare l'esperienza del cliente e aumentare l'efficienza dei processi, sia diventata la massima priorità delle organizzazioni lungimiranti che intendono assicurarsi un vantaggio competitivo. Il software per la digitalizzazione consente di:

- ◆ Acquisire informazioni in qualsiasi formato e praticamente dovunque.
- ◆ Acquisire automaticamente ed integrare i dati dalle diverse fonti Web.
- ◆ Agevolare le transazioni sicure con firme elettroniche e flussi di lavoro automatizzati.
- ◆ Gestire enormi quantità di contenuti elettronici in modo rapido e semplice.

La tecnologia però non è sufficiente. È necessario automatizzare i processi, cambiare il modo di pensare adottando nuovi metodi d'interazione con clienti, pazienti, cittadini e altre organizzazioni. Affinché tutti questi soggetti siano soddisfatti, il coinvolgimento deve avvenire nelle modalità che essi preferiscono in tutte le fasi del percorso.



Le sfide dell'interazione con il cliente

Il coinvolgimento omnicanale è fondamentale per rendere fluida l'esperienza, in quanto assicura la praticità di passare da un punto di contatto (ad esempio un dispositivo mobile, un sito Web o una visita di persona) a un altro. Il primo obiettivo della trasformazione digitale è quello di riuscire a coinvolgere efficacemente coloro che gestiscono tutta la loro vita con lo smartphone, così da ampliare il parco clienti, fornire un servizio migliore e rimanere competitivi.

Sebbene una soluzione mobile possa migliorare il coinvolgimento, non è sufficiente per raggiungere la necessaria efficienza operativa. La vera sfida sta nel trasformare i processi laboriosi, basati su numerose informazioni e soggetti a errori, in operazioni accurate, digitalizzate e disponibili su più canali.

I tipici ostacoli alla trasformazione digitale sono:

- ◆ Organizzazioni che non offrono ai clienti il canale preferito come punto di contatto
- ◆ Processi manuali e cartacei che allungano i tempi di risposta o generano errori
- ◆ Archivi di dati che obbligano gli utenti a immettere più volte le medesime informazioni
- ◆ Richieste che costituiscono eccezioni e rallentano o bloccano il processo

Per affrontare queste sfide è necessario integrare alla perfezione tutti i punti di contatto dei clienti (sistemi di coinvolgimento) con le applicazioni aziendali (sistemi di record) in una soluzione completa che gestisce processi totalmente digitali accurati, automatizzati e fluidi.



Il collegamento bidirezionale essenziale per ottimizzare il coinvolgimento



I requisiti chiave della trasformazione digitale

Acquisizione multicanale e tramite dispositivi mobili

Eccellente punto di partenza per la trasformazione digitale, consente di estrarre e ottimizzare automaticamente informazioni elettroniche e cartacee da qualsiasi fonte (dispositivi mobili, Web, scanner, fax, ecc.), per servire i clienti nei luoghi in cui si trovano e quando lo desiderano.

Firma elettronica

Le transazioni rapide, semplici e che offrono una funzionalità sicura di firma elettronica assicurano un'esperienza completamente digitale ovunque, in qualsiasi momento e tramite qualunque dispositivo, ad esempio un tablet o un cellulare.

Gestione dei processi aziendali

La possibilità di progettare, misurare e migliorare i processi di tutta l'organizzazione per ottenere la massima efficienza a tutti i livelli, incrementa la produttività e migliora il servizio grazie a un processo decisionale più informato e rapido.

Gestione delle comunicazioni con i clienti

Utilizzando i canali preferiti dei clienti, fra i quali SMS, e-mail, documenti cartacei e fax, inviati anche direttamente ai loro dispositivi mobili, la comunicazione con i clienti diventa più semplice, sicura e personalizzata.

Automazione robotizzata dei processi La possibilità di acquisire automaticamente le informazioni da contenuti Web proprietari, che in precedenza erano inaccessibili, inutilizzabili o costosi da integrare nelle applicazioni, consente di aumentare la produttività e migliorare il processo decisionale.

Process intelligence aziendale

Un potente strumento di analisi che fornisce informazioni dettagliate sui processi aziendali e consente quindi di affrontare i problemi, garantire la conformità, eliminare i rischi e offrire al cliente un'esperienza migliore.

Connettere persone, processi e informazioni in un istante

La piattaforma Kofax combina perfettamente i requisiti chiave della trasformazione digitale, colmando il divario fra sistemi di coinvolgimento e sistemi di record. Fornisce inoltre un sistema di front-end mobile per le applicazioni aziendali. Le informazioni acquisite da qualsiasi fonte diventano immediatamente disponibili, rendendo più fluido il processo e semplificando la comunicazione con i clienti.



A seconda dei propri obiettivi e priorità, è possibile iniziare con uno o più componenti e integrarli rapidamente nell'ambiente esistente. Grazie alla flessibilità della piattaforma, si potranno poi aggiungere ulteriori funzionalità che soddisfino eventuali nuove esigenze. È quindi possibile automatizzare i processi e migliorare il coinvolgimento dei clienti investendo in un'unica soluzione scalabile. E poiché l'implementazione e la manutenzione della piattaforma sono centralizzate, il costo di proprietà è ridotto e il ROI più rapido.

[Un intero universo di possibilità per offrire un servizio eccellente](#)

Ottenere un preventivo per l'assicurazione della vettura è un gioco da ragazzi. Ma cosa succede quando si deve denunciare un sinistro? L'ultima cosa a cui si vuole pensare dopo un incidente è la burocrazia. È possibile semplificare l'intero iter scattando alcune foto del danno, del modulo CAI compilato, della patente e della tessera sanitaria. La denuncia può così essere inviata direttamente dal cellulare e la compagnia di assicurazione aggiorna regolarmente il cliente, proponendo anche alcune officine di riparazione con tanto di indicazioni stradali e recensioni. Una procedura semplice e senza problemi.

Effettuare una visita medica senza dover riempire svariati moduli con le stesse informazioni.

Tramite un'app per smartphone è possibile estrarre tutte le informazioni importanti della tessera sanitaria e della patente e inviarle automaticamente al centro medico ancora prima di entrare nello studio. Lo stesso vale per eventuali radiografie e risonanze magnetiche effettuate al pronto soccorso, che possono essere inviate allo specialista o al medico di base senza alcuna difficoltà. In questo modo l'assistenza sanitaria non è soltanto più rapida, ma anche di migliore qualità.

Interagire con l'ufficio della motorizzazione civile. Un processo lento e obsoleto oggi può diventare semplice come pagare una bolletta o prenotare un volo online. Anche tutte le altre interazioni con la pubblica amministrazione, come le richieste di sussidi o permessi edilizi, possono essere altrettanto semplici. Tutto avviene online: si scattano alcune foto per presentare la documentazione, le informazioni vengono estratte ed elaborate automaticamente e gli aggiornamenti sono in tempo reale. Molto meglio di un intero pomeriggio passato all'ufficio della motorizzazione.

Acquistare una casa o rifinanziare un mutuo sono momenti emozionanti. Ma ritardi, burocrazia e dubbi sull'avanzamento della pratica sono una spina nel fianco. Può diventare tutto più semplice, con la possibilità di presentare la richiesta di mutuo e inviare la documentazione direttamente dallo smartphone. Tutte le informazioni vengono verificate automaticamente e le notifiche informano sull'andamento della pratica, su eventuali altri documenti necessari e su quando il mutuo verrà erogato. E anche la chiusura della pratica è elettronica, evitando spostamenti e montagne di firme. Una procedura rapida e scorrevole.

E' solo l'inizio

La trasformazione digitale riguarda ormai tutti i settori.Cogliere questa opportunità significa offrire ai propri clienti un'esperienza migliore e completamente digitale. Significa anche ottenere un vantaggio competitivo, ridurre i costi operativi e accelerare la crescita dell'azienda.

In altre parole, la trasformazione digitale è ciò che consente di avere successo nell'era del cliente.

La piattaforma Kofax

La piattaforma Kofax offre alle organizzazioni di molti settori un modo rapido e semplice di:

Acquisire informazioni da qualsiasi fonte o dispositivo. Estrarre e ottimizzare automaticamente i dati per aumentare la precisione, accelerare i processi, ridurre i costi e migliorare la reattività.

Automatizzare i processi nell'intera organizzazione per un'efficienza totale. Aumentare la produttività, ottimizzare la collaborazione e adottare decisioni più rapide e consapevoli.

Coinvolgimento digitale con comunicazioni personalizzate e firma elettronica mediante i canali preferiti dei clienti per un'esperienza digitale completamente end-to-end.



Capacità e competenze che ottimizzano il coinvolgimento

KOFAX

kofax.it

© 2017 Kofax. Kofax and the Kofax logo are trademarks of Kofax, registered in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.