

# Обеспечение стабильной работы всех каналов связи



## HP Exstream Multichannel

Создание и отправка документов клиентам по любым каналам связи на любые устройства



### Интересы клиентов — на первый план

HP Exstream — это многоканальное программное решение для управления связями с клиентами, делающее взаимодействие с клиентами более эффективным. Решение HP Exstream предназначено для предприятий, успех которых зависит от прочных отношений с клиентами. Оно позволяет пользователям на предприятии максимально использовать все точки соприкосновения с клиентами. Оно обеспечивает продуманные, эффективные коммуникации с клиентами в реальном времени и с использованием любых каналов, гарантирующие удовлетворенность клиентов и развитие бизнеса.

Хотя возможность отправки документов по каналам печати и электронной связи с самого начала являлась особенностью HP Exstream, решение HP Exstream Multichannel позволяет создавать и отправлять сообщения по любым каналам связи, удобным клиентам.

Это означает, что вы можете предоставить своим клиентам информацию любого необходимого им уровня детализации и по предпочтительным для них каналам. Например, вы можете отправить клиентам данные об остатках по счетам в текстовом SMS-уведомлении, выписки — в виде электронных HTML-уведомлений, передать какое-либо содержимое в мобильное приложение или создать готовый к печати PDF-файл — и все это с помощью единой модели, для которой используются общедоступные данные и содержимое.

### Полезные возможности новых каналов

Вы уже вложили значительные средства в улучшение качества связи со своими клиентами. Приложения, помогающие обеспечивать такую связь, — в том числе позволяющие передавать выписки, счета и справки — призваны оптимизировать процесс включения большого числа бизнес-информации и данных клиентов в их общий объем и создания на его основе индивидуальных сообщений для каждого отдельного клиента.

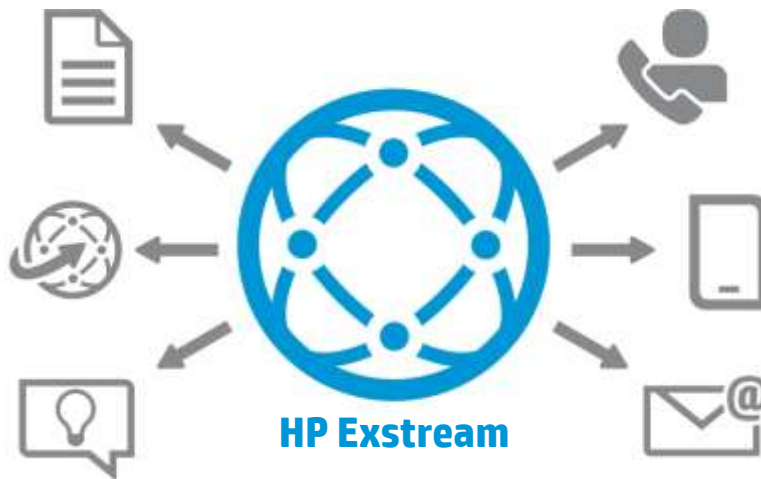
Ожидания клиентов постоянно меняются, но компании постоянно открывают для себя преимущества новых форматов сообщений, особенно тех, что предназначены для использования в электронных каналах связи. Идеальным решением было бы средство отправки веб-, SMS- и электронных HTML-сообщений с возможностью передачи контента в реальном времени в приложения для смартфонов и планшетов.

Эти каналы являются не просто новой формой связи, они могут создавать новые возможности получения прибыли, снижать затраты и обеспечивать клиентам максимальное удобство. Одно дело, например, — открыть выписку и проанализировать свои транзакции, и совсем другое — получить от банка текстовое SMS-сообщение с важным уведомлением о состоянии счета, а затем открыть мобильное приложение и подробно изучить соответствующие данные.

### Оптимальное использование имеющихся документов

HP Exstream Multichannel позволяет легко создавать новые сообщения для отправки по каналам электронной связи. А для оптимального использования своих уже имеющихся ресурсов вы можете применять все возможности связи, предоставляемые приложениями для работы с документами, чтобы начать реализацию новых многоканальных проектов. Благодаря структуре HP Exstream, основанной на контейнерах, вы сможете повторно использовать существующие данные и содержимое обмена ими по любому из каналов связи. Если вы планируете использовать разные каналы связи, то изменения, внесенные в содержимое, будут отражены во всех соответствующих коммуникационных сообщениях. Это обеспечивает согласованность контента, передаваемого по разным каналам. Можно, например, отправить данные об остатках по счетам и некотором количестве транзакций в виде сообщения электронной почты, а более подробную информацию о состоянии счетов и конкретных предложениях — в приложения для смартфонов. Легко адаптируемая структура моделей способна обеспечить масштабируемость содержимого и его представление в той форме, которая поддерживается устройством клиента. Это означает не только то, что вы сможете создавать разные сообщения на основе одного источника данных, но и то, что все они будут согласованными между собой, а также будут соответствовать текущей дате, нормативным требованиям и потребностям ваших клиентов.

# Создание динамических сообщений, представление которых адаптировано для любых каналов связи



## Согласованность

Как показано на представленном выше рисунке, предприятия учитывают предпочтения своих клиентов, все чаще отправляя им сообщения по каналам цифровой связи. С ростом числа таких каналов становится все сложнее своевременно отправлять нужным адресатам предназначенные именно им сообщения с использованием уже имеющихся и все более совершенствуемых форматов и способов доставки.

Решение HP Exstream Multichannel помогает параллельно использовать традиционные и вновь появляющиеся каналы доставки, обеспечивая стабильное и оптимальное качество обслуживания клиентов. Оно облегчает переход с текущих на будущие способы доставки, гарантируя при этом соответствие нормативным требованиям, согласованность данных и надежность процессов, применяемых для ваших каналов печати.

## Гарантированная доставка

Объедините возможности HP Exstream Multichannel и диспетчера доставки HP Exstream Delivery Manager, чтобы обеспечить гарантированную доставку электронных сообщений и возможность автоматического переключения в случае сбоев. Создайте полную информационную картину, касающуюся доставки, отслеживания и ответов на сообщения с использованием таких каналов связи, как электронная почта и текстовые SMS-сообщения, не нарушая строгих требований к доставке, установленных в вашей организации.

Диспетчер доставки HP Exstream Delivery Manager поможет убедить ваших клиентов использовать электронные коммуникации вместо бумажных. При этом сократятся расходы на печать и почтовую пересылку, а риски будут минимальными. Если не удалось осуществить доставку основным методом, программное обеспечение автоматически

отправляет структурированные коммуникации, коммуникации по запросу и создаваемые в реальном времени по дополнительным каналам. Диспетчер доставки Delivery Manager также фиксирует в журнале каждую доставку, помогая вам узнать, открывались ли ваши сообщения или они были отсеяны фильтром спама.

## Подумайте об использовании приложений

Компании по всему миру выбирают HP Exstream для повышения качества связи с клиентами и собственной прибыли. Ведущие организации используют HP Exstream как важнейший компонент стратегии и архитектуры своих корпоративных систем коммуникации с клиентами. Благодаря HP Exstream во впервые созданном отчете «Gartner Magic Quadrant for Customer Communications Management Software»<sup>1</sup> компания HP была признана лидером.

## Страховые компании

Крупная страховая компания вложила значительные средства в разработку документов First Notice Of Loss (FNOL, Первичное уведомление о страховом случае), в которые с учетом определенных правил вносятся самые разнообразные данные, касающиеся бизнеса и соблюдения нормативных требований и создаваемые операторский центром по-запросу. Для повышения степени удовлетворенности клиентов она хотела уведомлять клиентов по различным каналам связи о возникновении FNOL и начале работы над рекламацией.

Используя HP Exstream Multichannel, она создала форму, которая содержит краткую информацию о FNOL и доставляется как SMS-сообщение; в ней используются те же заполняемые объекты, что и в электронных HTML-сообщениях.

## Коммунальные предприятия

Поставщик коммунальных услуг хочет разрешить своим клиентам просматривать подробные данные о состоянии их счетов через Интернет.

Используя HP Exstream Multichannel, он выбирает

в ежемесячных выпусках содержимое, которое должно отображаться на веб-страницах и в электронных уведомлениях. Это содержимое может использоваться для создания динамически изменяемых таблиц и графиков, позволяющих клиентам видеть хронологические данные по использованию ими услуг, планировать их на будущее и определять способы снижения энергопотребления.

## Финансовые услуги

Компания-эмитент кредитных карт хочет создать приложение для смартфонов, которое обеспечит клиентам доступ к текущей информации о состоянии их счетов.

С помощью HP Exstream Multichannel она передает в приложение утвержденные, самые последние данные из систем выставления счетов и обработки транзакций и представляет информацию в формате, удобном для просмотра на мобильных устройствах. Клиенты могут легко просматривать данные об остатках средств на своих счетах, предпочтительных способах расходования средств и оплаты, а также историю своих транзакций.

## Почему HP?

Компания HP разработала и внедрила решения для коммуникаций с клиентами на сотнях предприятий из списка Fortune 500 по всему миру.

Кроме того, компания HP предлагает широкий набор услуг обучения, консультаций и технической поддержки, что повышает привлекательность инвестиций в наши продукты.

## Свяжитесь с нами


Узнайте, как мы можем изменить ваш процесс взаимодействия с заказчиками. Для получения дополнительных сведений о решении для управления коммуникациями с клиентами HP Exstream посетите веб-сайт [exstream.info@hp.com](mailto:exstream.info@hp.com) или звоните по телефону 866-318-5925.

**Для получения подробных сведений посетите веб-сайт [hpexstream.com](http://hpexstream.com)**

<sup>1</sup> Отчет «Gartner Magic Quadrant for Customer Communications Management Software», Karen M. Shegda, Kenneth Chin, Pete Basiliere. Опубликовано: 26 ноября 2013 г.

**Подпишитесь на обновления**  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)

     
Отправить коллеге

  
Оцените этот документ

