



Exstream 8.0

A solução para o gerenciamento de comunicações com o cliente



DESENVOLVA E ENTREGUE

SUAS COMUNICAÇÕES COM O CLIENTE USANDO

UMA SOLUÇÃO COMPROVADA

Em uma época em que as relações com o cliente nunca foram tão importantes, a maioria das empresas tem dificuldades para se conectar com os clientes de maneira significativa. As contas e extratos (os pontos de contato mais comuns com o cliente) muitas vezes são confusos e impessoais, deixando os clientes indiferentes e longe de estarem satisfeitos. Para atrair os clientes e gerar lealdade, as empresas precisam não só repensar seus documentos existentes, mas também aproveitar formatos e canais eletrônicos e utilizar o amplo volume de dados dos clientes para criar comunicações personalizadas, direcionadas e interativas em todas as etapas do ciclo de vida do cliente.

A plataforma de software do HP Exstream abrange vários recursos para acessar de forma dinâmica dados e conteúdos de várias fontes a fim de criar comunicações direcionadas aos clientes e enviá-las a praticamente todos os canais impressos ou eletrônicos. A partir de uma interface de usuário intuitiva, é possível criar comunicações estruturadas, sob demanda e interativas que podem ajudar a estabelecer relações duradouras com os clientes e a obter grande aumento da receita. Desenvolva, entregue e gerencie estrategicamente um amplo portfólio de comunicações com o cliente, como cartas, contas, apólices, orçamentos e propostas, extratos, folhetos, e-mails, e até mesmo mensagens de texto e outros conteúdos destinados a dispositivos portáteis e tablets, que tratam os clientes como pessoas, não como números de contas. Com o HP Exstream, você pode expandir seu negócio tornando o ponto de contato com cada cliente mais lucrativo, ao mesmo tempo que aumenta a eficiência operacional.

O HP Exstream transforma simples comunicações em conversas valiosas. Ele é capaz de permitir comunicações multicanal em tempo real e ajudar a obter satisfação e retenção de clientes, aumentando as indicações e as taxas de resposta. Está comprovado que tudo isso compensa para os clientes — e para os seus resultados financeiros.

Aproveite suas comunicações ao máximo

Se sua empresa é como a maioria, você fez investimentos substanciais para melhorar aplicativos de documentos de clientes — os grandes volumes de extratos, contas e notificações que impulsionam e sustentam seu negócio. Esses documentos são criados para simplificar a incorporação de amplas quantidades de conteúdo corporativo e dados do cliente com o intuito de produzir comunicações a milhões de clientes.

Não seria bom se você pudesse aproveitar os investimentos que fez em seus aplicativos de documentos estruturados utilizando-os para guiar os novos formatos de comunicação e canais de entrega que os clientes estão exigindo?

O HP Exstream permite que você utilize o conteúdo de documentos e sistemas existentes para distribuir via Web, SMS e e-mail, oferecendo conteúdo em tempo real para aplicativos baseados em smartphones e tablets. Mais que apenas novas formas de comunicação, esses canais podem gerar novas oportunidades de receita, reduzir custos e gerar experiências extraordinárias para o cliente.

Você não só poderá produzir várias comunicações a partir de um documento de origem, mas todas as suas comunicações serão consistentes, atualizadas, em conformidade e relevantes para as necessidades de seu cliente.

Reduza o tempo de desenvolvimento de documentos em

ATÉ 85%

Faça conexões significativas

A capacidade de enviar comunicações oportunas e personalizadas a praticamente qualquer canal impresso ou eletrônico é essencial para seus processos de negócios. Garantir que seus destinatários recebam a mensagem adequada ajuda a atrair e adquirir novos clientes e gera confiança com seus clientes existentes, o que leva a relações duradouras.

O HP Exstream ajuda a envolver seus clientes em todas as etapas de seu ciclo de vida e promove relações mais sólidas simplificando a comunicação personalizada. Sua interface de usuário intuitiva coloca o poder nas mãos dos usuários corporativos em vez da TI e permite que eles enviem as mensagens certas às pessoas certas, no momento e no formato certo.

Por exemplo, você pode dar liberdade à equipe de marketing para que respondam a uma oferta competitiva ou a uma mudança inesperada no mercado. Com o HP Exstream, eles podem criar e gerenciar mensagens direcionadas e priorizadas para uma rápida inserção em contas e extratos impressos e eletrônicos em tempo de produção, ou gerar mensagens de texto ou e-mails com ofertas e promoções direcionadas. E com um ambiente de edição controlado capaz de reduzir o risco enquanto maximiza a personalização, o atendimento ao cliente pode criar comunicações totalmente personalizadas e individuais. De extratos mensais produzidos aos milhões a uma comunicação única com o cliente por parte de um representante de atendimento, enviadas precisamente no momento em que são necessárias, o HP Exstream faz com que cada comunicação com cliente seja importante.



COMUNICAÇÕES PARA TODAS AS ETAPAS DO CICLO DE VIDA DO CLIENTE

CRESCER

- Ofertas e promoções direcionadas
- Mensagens de TransPromo
- Programas de fidelidade

ATRAIR

- Campanhas de marketing
- Mala direta direcionada
- Orçamentos e propostas

OFERECER SERVIÇOS

- Extratos
- Contas e faturas
- Notificações e renovações
- Boletins informativos personalizados

ADQUIRIR

- Kits de boas-vindas e cartões de ID
- Inscrições
- Aberturas de conta
- Apólices e contratos



APROXIME-SE MAIS DO QUE NUNCA DE SEUS CLIENTES

O HP Exstream pode ajudar a tornar as empresas mais lucrativas facilitando o aumento da receita e economizando milhões de dólares por ano. Solução única e intuitiva para todas as suas comunicações com o cliente na empresa, o HP Exstream é capaz de eliminar soluções pontuais, simplificar os processos de negócios e reduzir significativamente os custos de impressão e postagem.

Resumindo, o HP Exstream pode ajudar a criar novas receitas e a economizar tempo e dinheiro. A seguir, alguns benefícios de negócios que você pode esperar do HP Exstream.

CONFIÁVEL

No mercado há
mais de 10 anos

Oferecer uma interface intuitiva aos usuários

O HP Exstream facilita o desenvolvimento e o gerenciamento de seus aplicativos de documentos. As interfaces de usuário simples e apropriadas para a função oferecem acesso intuitivo à ampla variedade de recursos do HP Exstream. Desenvolvido para atender às necessidades de todos os usuários de negócios, ele oferece uma experiência acessível a pessoas com deficiência, pois é compatível com leitores de tela e dispositivos alternativos de entrada.



Acessar todo o conteúdo de seu cliente e de seu negócio

O HP Exstream simplifica a integração com ambientes de TI e sistemas corporativos existentes acessando os dados e conteúdos de forma dinâmica, a partir de várias origens e em praticamente qualquer formato, sem a necessidade de projetos caros de normalização de dados. Como pode acessar todos os seus sistemas e dados atuais, ele permite implementações rápidas se adequando ao seu ambiente de TI, abrangendo arquiteturas orientadas a serviço (SOA). Os dados podem ser mapeados visualmente diretamente no HP Exstream a partir de uma ampla variedade de formatos de arquivos, incluindo XML, delimitados, colunares e fontes ODBC, além de formatos de dados legados, como copybooks COBOL e arquivos de impressão.

O HP Exstream interage com sistemas de aplicativos como CRM, ERP e outros sistemas corporativos. Os dados podem ser compartilhados através de métodos padrão de acesso a arquivos, filas de mensagens e serviços on-line (incluindo métodos baseados em REST e SOAP) para adquirir conteúdo, atualizar sistemas ou criar documentos em tempo real.

Além disso, o HP Exstream pode acessar e importar conteúdo de forma dinâmica como arquivos em PDF, imagens, logotipos e também a partir de sistemas de gerenciamento de conteúdo.

Criar, com facilidade, clareza a partir da complexidade

Desenvolva documentos complexos com os mais sofisticados requisitos de composição de uma só interface de design, não importa qual seja o canal de entrega. Você pode aproveitar o mesmo conteúdo aprovado para desenvolver recursos e entregá-los e apresentá-los de maneira apropriada a cada um de seus canais de distribuição de destino. Isso proporciona consistência e controle sobre a aparência e o comportamento da comunicação. Crie vários aplicativos de documentos, de comunicações transacionais complexas (incluindo variação de cor, mensagens, gráficos 3D e tabelas avançadas) a documentos longos, marketing direto, correspondência on-line, eFulfillment e muito mais. Você pode gerenciar facilmente o conteúdo, como campanhas de mensagens e conteúdo em conformidade, através de datas e jurisdições vigentes, garantindo que o conteúdo apropriado seja incluído automaticamente no momento certo em documentos e comunicações.

COMPROVADO

Os clientes
apresentam ROI
positivo, mais
renovações e
retenções

Dar suporte a necessidades regionais e crescimento global

O HP Exstream é compatível com requisitos complexos de vários idiomas em um único produto Unicode, com amplo suporte a documentos (incluindo aqueles com códigos de barras e URLs) que usam conjuntos de caracteres de bytes duplos (DBCS). Os usuários podem alternar facilmente entre camadas de idiomas em documentos interativos, e as tarefas de tradução de idiomas são auxiliadas por exibições especiais da interface do usuário.

Isso permite que as empresas atendam aos requisitos domésticos para oferecer comunicações no idioma preferido do cliente, e para adaptar facilmente aplicativos de documentos conforme a empresa avança em novos territórios internacionais com novas exigências de idiomas.

Oferecer respostas melhores e mais rápidas aos clientes

O HP Exstream Interactive permite criar documentos "Live" que ajudam os funcionários que lidam com clientes a acompanhar de modo fácil e rápido as interações individuais com os clientes por meio de comunicações altamente personalizadas. Equilibrando a conformidade e os padrões dos negócios com a liberdade de criar comunicações verdadeiramente personalizadas e individuais, o HP Exstream Interactive exerce comprovadamente um impacto positivo no crescimento dos negócios.

A partir de uma interface de usuário inteligente e intuitiva, essa premiada solução de comunicação com o cliente¹ orienta os usuários na criação de comunicações individuais que aproveitam os recursos incomparáveis do HP Exstream para acessar seus dados e conteúdos de forma dinâmica a partir de várias origens e para enviar a praticamente qualquer canal impresso ou eletrônico. A integração com os sistemas e processos está mais rápida e fácil do que nunca com a estrutura de integração do HP Exstream, capaz de acelerar as implementações em até 50%.²

Os representantes de vendas, agentes, representantes de atendimento ao cliente, corretores e funcionários de filiais são guiados pela experiência de edição controlada e auditável dos documentos Live com ajuda sensível ao contexto e páginas de entrevistas, o que reduz o tempo gasto no preenchimento de documentos de horas para minutos. Ele também melhora a capacidade de resposta otimizando as mensagens de marketing que aparecem no documento, com base no feedback obtido com a interação em tempo real com o cliente. Algumas seções do documento são preenchidas automaticamente com o conteúdo aprovado baseado em entradas do usuário, enquanto que outras áreas podem permitir textos e gráficos personalizados. O rastreamento automático de revisões e o painel "alterar revisão" aceleram o processo de aprovação do fluxo de trabalho eletrônico.

Os documentos concluídos podem ser facilmente impressos localmente, salvos como PDF e enviados por e-mail ou impressos como parte de um processo por lote. Além disso, os documentos Live podem trabalhar com qualquer número de processos de preenchimento automático, enviando até mesmo comunicações personalizadas a vários destinatários.

CONFIÁVEL

Mais de 700
clientes em todo
o mundo



A Madison Advisors classificou os recursos multicanal de envio do HP Exstream

ENTRE OS MELHORES

Enviar a comunicação certa no formato certo

Atribua conteúdo de aplicativos existentes para utilização em praticamente qualquer canal impresso ou eletrônico com o HP Exstream Multichannel. Aproveite os aplicativos de impressão e conteúdos existentes para enviar o material escolhido a vários canais eletrônicos, incluindo a Web, SMS e e-mails, oferecendo também conteúdo em tempo real para aplicativos baseados em smartphones e tablets.

Seus clientes podem receber o conteúdo de que necessitam no formato preferido e você evitará os custos, problemas e riscos de gerenciar o conteúdo separadamente para canais impressos e eletrônicos.

O HP Exstream Multichannel permite que você aproveite todos os recursos de comunicação de seus aplicativos corporativos de documentos para iniciar novos projetos multicanal. Simplesmente marque conteúdos e mensagens para incorporação em comunicações personalizadas de qualquer tipo. O conteúdo pode ser marcado para envio a um ou mais canais, oferecendo flexibilidade para personalizar as informações e formatos para cada canal. Você pode enviar balanços de contas e um número limitado de transações para SMS, por exemplo, e fornecer informações de conta mais sólidas e ofertas direcionadas para aplicativos de smartphones.

Você não só poderá produzir várias comunicações a partir de uma única fonte de conteúdo e um único projeto, mas todas as suas comunicações serão consistentes, atualizadas, em conformidade e relevantes às necessidades de seu cliente. A Maddison Advisors classificou os recursos de envio multicanal do HP Exstream entre as melhores tecnologias de composição de documentos.³

Enviar comunicações a vários canais com segurança

Aproveite os benefícios dos canais eletrônicos sem comprometer os rigorosos requisitos de envio de sua empresa. O HP Exstream Delivery Manager permite que você incentive os clientes a escolher comunicações eletrônicas em vez de em papel para diminuir custos de impressão e postagem e minimizar os riscos.

Para as comunicações sob demanda, em tempo real e estruturadas, o software fará o envio automático para canais secundários se o método de entrega principal falhar. Como suas comunicações são integradas, você pode até mesmo adicionar mensagens segmentadas às comunicações de failover, talvez direcionando o cliente a oferecer as informações atuais para futuras entregas eletrônicas. O HP Exstream Delivery Manager também registra toda a atividade de distribuição, permitindo que você saiba quais comunicações foram enviadas e a quem.

Portfólio do HP Exstream



Incluir mensagens direcionadas em documentos complexos

Os especialistas em conteúdo de dentro e fora da empresa podem colaborar com a criação do conteúdo sem afetar os parâmetros de produção de projeto, como o layout do documento, os dados, formatos de saída e controles operacionais.

Usando somente um navegador, a Colaboração remota do HP Exstream permite que os usuários criem, editem e modifiquem mensagens direcionadas e que as incorporem rapidamente a aplicativos de documentos. Priorize, selecione e integre mensagens ao documento no momento da execução, conforme as regras de inclusão e exclusão e os parâmetros de dados do cliente. Os recursos de revisão inteligente garantem uma implementação apropriada e efetiva de sua mensagem e aceleram o tempo do conceito até a produção.

Os especialistas em conteúdo podem criar praticamente qualquer tipo de mensagem, desde uma simples mensagem de texto a uma combinação de gráficos e textos para integração em uma campanha de mensagens aprimorada.

Gerar documentos em tempo real

Dê início a documentos sob demanda através de um sistema em tempo real baseado na Web ou de outro sistema interno do cliente. A distribuição sob demanda se integra às camadas de mensagens existentes de sua empresa e a sistemas criados sob medida para produzir documentos totalmente personalizados, como correspondências, notificações e extratos on-line, em tempo real. Qualquer documento do HP Exstream pode ser distribuído sob demanda, mesmo os que foram originalmente desenvolvidos para processamento estruturado em lotes de alto volume. O HP Exstream é único no mercado porque utiliza o mesmo mecanismo para produzir comunicações personalizadas em volumes altíssimos (milhões de uma só vez) e sob demanda (uma de cada vez).

Gerenciar facilmente uma rede de bancos de dados de projetos

Garanta que seus clientes recebam mensagens e identidade visual consistentes de cada área de sua empresa nas comunicações enviadas. Para as empresas mais complexas, o HP Exstream Application Manager (EAM) oferece um meio para gerenciar de forma eficiente uma rede de diversos bancos de dados de projetos do HP Exstream. O HP EAM também oferece uma incrível flexibilidade e economiza tempo para os departamentos e organizações que criam conteúdo para as comunicações com seu cliente.

Acelerar a implementação e facilitar a integração

A maioria das empresas não pode sofrer interrupções no processo de criação e distribuição de documentos, e para algumas isso pode significar arriscar milhões de dólares — como quando os extratos não são enviados a tempo devido a erros de produção. O HP Exstream Command Center facilita a implementação rápida e fácil do HP Exstream permitindo que os administradores definam parâmetros de distribuição para quase todos os ambientes de produção — mesmo quando a impressão é terceirizada.

O HP Exstream Command Center permite o agendamento automático de trabalhos, configurado especificamente de acordo com os requisitos de aplicativo de seu HP Exstream. Ele permite que os administradores planejem, agendem e otimizem a produção de documentos e é compatível com todos os sistemas de ambientes de produção, do mais básico ao mais complexo.

Produzir documentos totalmente personalizados em grandes volumes

Independentemente do tipo de documento, conteúdo variável ou canal de distribuição, o HP Exstream permite que você produza facilmente altos números — milhões por hora de CPU — de documentos complexos e estruturados que se conectarão com cada um de seus clientes individualmente. Maximize a eficiência controlando os pesos das postagens, preparando dados para classificação postal, inserindo encartes e produzindo internamente os documentos para aumentar a satisfação do cliente e economizar com impressão e postagem.

O teste de aplicativos de documentos também é simples, o que melhora significativamente a produtividade e otimiza o desempenho. Enquanto estiver visualizando documentos de teste, basta clicar em um objeto do projeto para entrar no ambiente e fazer alterações.

Existem várias opções de AFP e outros formatos de impressão de grandes volumes que permitem que você visualize, compare, transforme e aprimore seus documentos. Ele se integra naturalmente a seus sistemas e processos operacionais. Amplo suporte a dispositivos digitais coloridos, o que significa que você pode facilmente enviar documentos coloridos ou com cores spot a Indigo, IHPS e outras impressoras coloridas digitais.



A MAIS **INTUITIVA** E COMPLETA SOLUÇÃO DE **COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE** COMPROVANDO TORNAR AS INTERAÇÕES MAIS **LUCRATIVAS**

Soluções para comunicações com o cliente

As soluções de comunicação com o cliente do HP Exstream são baseadas no HP Exstream e podem incluir outras tecnologias, produtos e serviços da HP ou de terceiros. Essas soluções muitas vezes são enfocadas no mercado e são desenvolvidas para resolver desafios do processo de negócios ou necessidades específicas do cliente. Entre as soluções atuais estão:

- HP Agent Enablement
- HP Claims Correspondence
- HP Loan Origination Accelerator
- HP Patient Communications
- HP Policy Accelerator

HP Professional Services

O HP Exstream Professional Services oferece à sua empresa a oportunidade de otimizar a solução de software do HP Exstream desde o início. Agimos como seu parceiro confiável e conselheiro, mantendo os resultados financeiros e o crescimento futuro de seu negócio em mente. Utilizando muitos dos mesmos especialistas que desenvolveram a tecnologia, nossos serviços incluem uma ampla variedade de pacotes de ofertas e opções personalizáveis que se adaptam a qualquer orçamento.

Os consultores do HP Exstream são os mais experientes do mercado, com mais de 500 anos de experiência combinada em criação e impressão de documentos, sistemas de produção de correspondência e gerenciamento de envios. Ajudamos mais de 90 empresas do ranking da revista Fortune a desenvolver soluções corporativas que mudaram seus negócios. Os resultados da influência da equipe de serviços profissionais podem ser vistos nos milhões de páginas de clientes produzidas todos os meses usando o HP Exstream. A HP é uma empresa internacional com uma rede incomparável de recursos disponíveis que garantem o sucesso da implementação do gerenciamento de comunicações com seu cliente.

Os clientes que aproveitam nossas ofertas de serviço e suporte têm implementações mais rápidas e mais bem-sucedidas e maximizam seu retorno sobre o investimento.

Para obter mais informações

Entre em contato com um representante do HP Exstream para descobrir como mudamos a maneira de nossos clientes fazerem negócios. Para obter mais informações sobre a solução de gerenciamento de comunicações com o cliente HP Exstream, acesse www.hpexstream.com ou entre em contato conosco pelo e-mail exstream.info@hp.com ou pelo telefone 866-318-5925.

¹ O HP Exstream Interactive recebeu o "Prêmio de Inovação do Ano" de 2011 da Xplor International.

² Baseado nos dados internos da HP.

³ "Market Study: Multi-Channel Solutions for Customer Communications Management." Madison Advisors. Dezembro de 2010.

© Copyright 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. As únicas garantias de produtos e serviços HP são definidas nas declarações expressas de garantia que acompanham esses produtos e serviços. Nada contido neste documento deve ser interpretado como constituindo uma garantia adicional. A HP não se responsabiliza por erros técnicos ou editoriais e omissões contidas neste documento.

4AA3-6910PTL, setembro de 2011

Comunicações eficazes. Vários canais. **Uma solução.**

