



KONICA MINOLTA



# DIGITAL EASY AUTODOC

RETHINK CUSTOMER COMMUNICATION



# PERSONALIZZA L'INTERAZIONE CON I TUOI CLIENTI IN MANIERA MASSIVA E MULTICANALE

Oggi la **comunicazione col cliente** è sempre più **centrale nelle strategie aziendali**. Ogni **momento di interazione** rappresenta un'**opportunità** per **costruire la relazione** e **creare opportunità di business**, così come rappresenta un **rischio** per la **reputazione aziendale** e per la **percezione che il cliente ha dell'azienda**. **Un momento di interazione chiave è l'invio di documenti**.

Di solito i documenti sono o transazionali (es. fatture, bollette) o **necessari alla corretta erogazione del servizio** (es. certificati assicurativi, multe o tributi locali, ecc.), ma possono includere anche **documenti facoltativi** (es. mail di benvenuto). Questi documenti vengono spesso **prodotti in grandi volumi** e **senza porre particolare attenzione al loro contenuto**, che spesso è poco personalizzato e soggetto a errori.

Grazie a **Digital Easy Autodoc** di Konica Minolta, è possibile **creare automaticamente e su scala industriale tutti questi documenti**. I documenti vengono poi **pubblicati sul canale più adatto** per ogni azienda: **stampa, email, pubblicazione web, pubblicazione mobile**. I dati contenuti nei documenti possono perfino far partire flussi di lavoro di altri sistemi IT aziendali (es. apertura di un ticket interno, invio di un sollecito di pagamento al cliente, ecc.).

Con Digital Easy Autodoc, il contenuto di **ogni documento può essere personalizzato con contenuti rilevanti per quel cliente**, inserendo **pubblicità** o **informazioni chiave** per il cliente (es. regolarità dei pagamenti, date di scadenza del contratto, ecc.). Inoltre, questi documenti sono salvati in un **repository unico e digitale**, che consente una **rapida consultazione** da parte **dell'azienda** o dei suoi **partner locali**. Così l'azienda o i suoi partner possono fornire **un'assistenza più rapida ed efficace ai clienti**.

## BENEFICI



### Velocità e scalabilità

- Tempi ridotti (e certi) per l'elaborazione interna di documenti
- Gestione massiva e automatica di volumi importanti di documenti



### Affidabilità

- Riduzione degli errori umani nella creazione di documenti
- Possibilità di avviare, interrompere o controllare il processo
- Soluzione in linea con i principali standard di information security (ISO/IEC 27001)
- Operatività garantita H24, 7 giorni su 7, tutto l'anno



### Opportunità di business

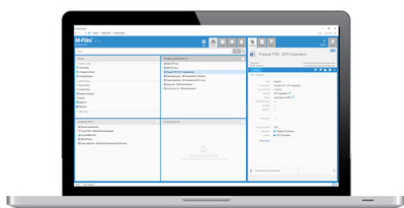
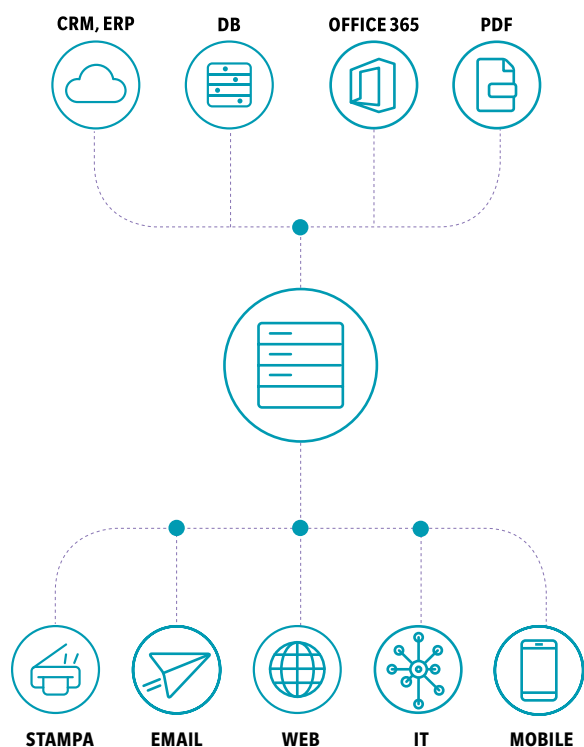
- Promozione di prodotti aggiuntivi dell'azienda o di terze parti
- Minore churn grazie all'efficacia nella gestione di scadenze e rinnovi
- Miglioramento del servizio verso i partner dell'azienda



### Customer e Employee Satisfaction

- Gestione più rapida ed efficace delle segnalazioni da parte dei clienti
- Valorizzazione dei dipendenti su attività a maggiore valore aggiunto e contatto umano

# COME FUNZIONA



## 1. Aggregazione

I dati per elaborare un documento possono provenire da **diverse fonti aziendali**, sia **strutturate** (es. CRM, ERP) che non (es. Office 365). La prima fase della soluzione prevede quindi di **aggregare e uniformare questi dati**, rendendoli utilizzabili per il popolamento automatico del documento, così come per l'avvio di flussi di lavoro su sistemi IT.

## 2. Composizione

Sulla base di alcuni **template predefiniti**, i **dati** raccolti nella fase di aggregazione vengono quindi **elaborati ulteriormente secondo business rule configurabili**, e quindi **imposti sui template**. Si possono inserire **righe di testo, firme, simboli, QR code, immagini, video** e qualsiasi altro file digitale sia ritenuto utile nell'interazione col cliente.

## 3. Distribuzione

Una volta creato il documento, si può procedere alla sua **distribuzione verso il cliente**, secondo il canale più opportuno per l'azienda. Si può infatti:

- Stampare
- Inviare come allegato email
- Pubblicare su una pagina web personalizzata
- Pubblicare su un'applicazione mobile
- Inviare i dati ad altri sistemi IT

## User Interface (Opzionale)

Tutti i documenti generati sono sempre disponibili su un'**interfaccia utente unica e digitale**.

È possibile pubblicare questi documenti su una **nostra piattaforma documentale oppure su una piattaforma dell'azienda cliente**, se già disponibile.





KONICA MINOLTA



# CON DIGITAL EASY LA COMUNICAZIONE CON I TUOI CLIENTI È UNICA E PERSONALIZZATA

**RETHINK CUSTOMER COMMUNICATION**



AB Office Systems srl  
Via Marco D'Agrate, 41  
20139 Milano  
tel. 02 5720 2080  
[www.abofficesystems.com](http://www.abofficesystems.com)