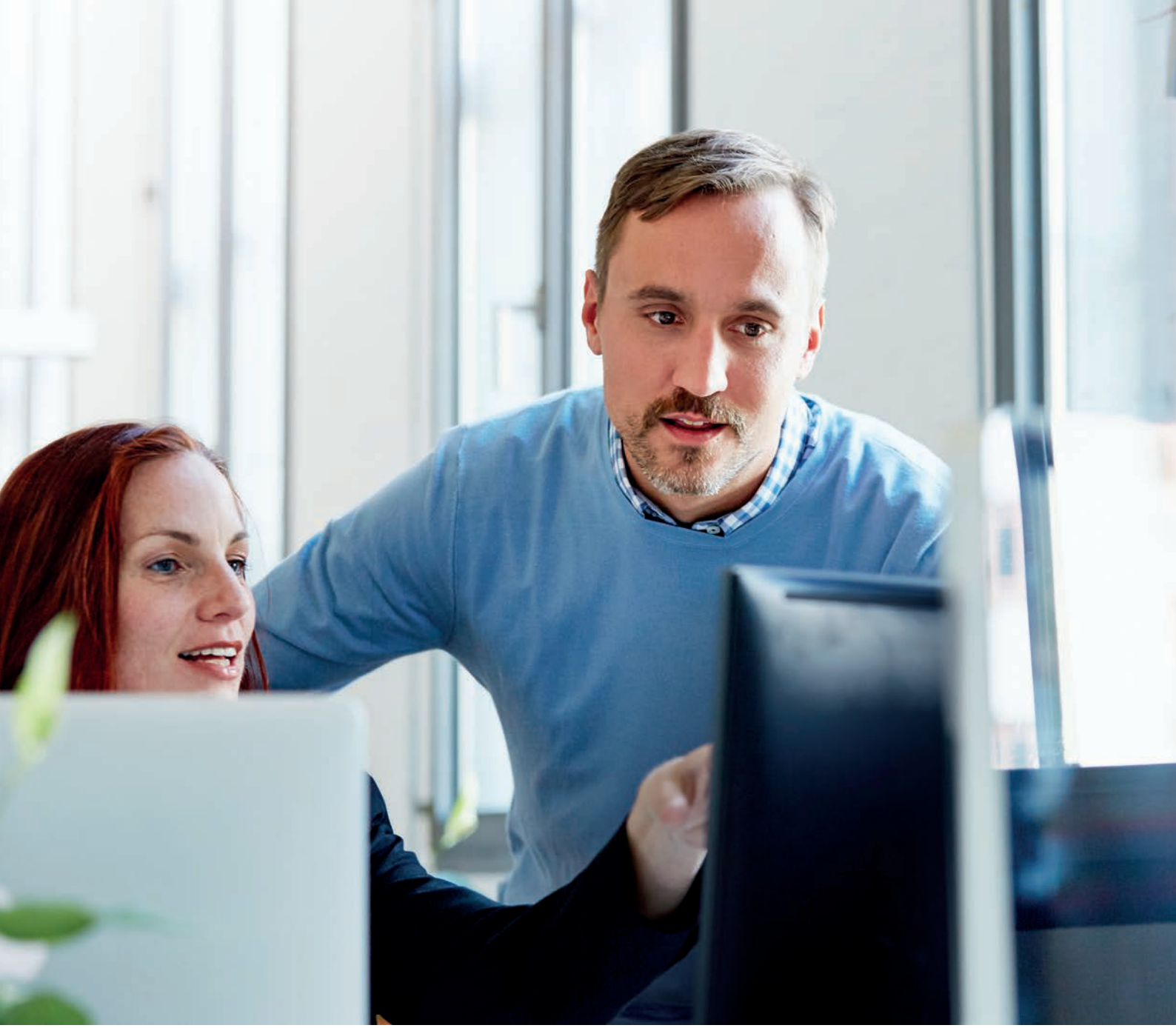


CUSTOMER COMMUNICATIONS MANAGEMENT VAN CANON

Transformeer de manier waarop uw bedrijf communiceert met klanten

Canon

See the bigger picture

WAT IS CUSTOMER COMMUNICATIONS MANAGEMENT?

Customer Communications Management (CCM) helpt bedrijven hun processen en systemen rondom communicatie te integreren en stroomlijnen – en zo de manier waarop ze content samenstellen, personaliseren, opmaken en leveren te optimaliseren. Eenvoudig gezegd: met CCM kunt u op een effectievere en aansprekendere manier met uw klanten communiceren, en dat heeft een winstgevende impact voor uw bedrijf.

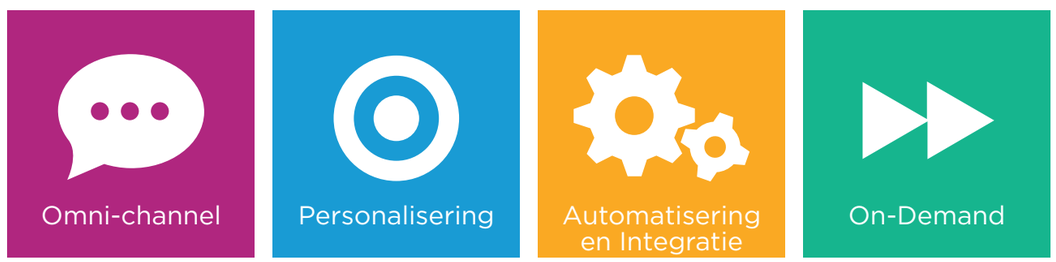
Maak kennis met Canon CCM
Elke klant is anders. Elk bedrijf is anders.
En daarom is elke CCM-oplossing van Canon anders.

Met 80 jaar ervaring op het gebied van document- en informatiebeheer, een uitgebreid portfolio van technologie en services, en een team van toegewijde experts kunnen wij u helpen:

- Uw klantgegevens optimaal te benutten
- Efficiënte en effectievere communicatiematerialen te maken
- Bestaande systemen en processen in uw gehele organisatie op elkaar te laten aansluiten
- Gebruik te maken van nieuwe communicatiekanalen
- Effectievere personalisering in te voeren
- Kosten te verlagen door uitbesteding van uw communicatieprocessen

Hoe complex uw behoeften ook zijn, samen met Canon kunt u uw communicatie stroomlijnen, klantervaring verbeteren en, uiteindelijk, hogere inkomsten realiseren.

CANON CCM IS GERICHT OP VIER KERNGEBIEDEN



OMNI-CHANNEL

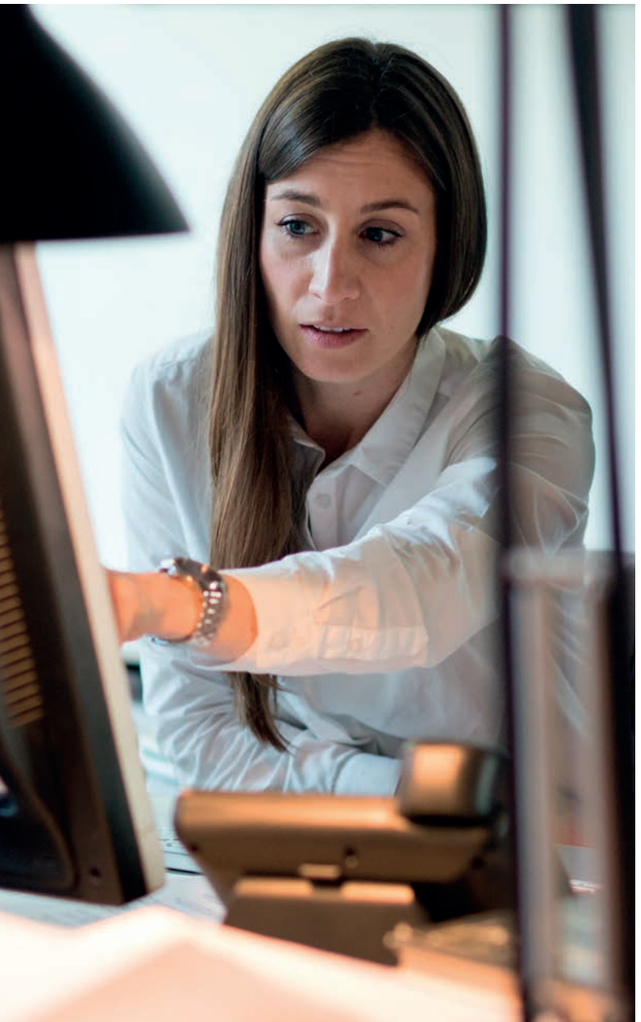
Omarm een klantgerichte benadering

Klanten komen in aanraking met verschillende afdelingen binnen een organisatie, en dat maakt het moeilijk om ervoor te zorgen dat de boodschap die ze ontvangen consistent en eenduidig is. Daarnaast kan het lastig zijn om te garanderen dat elk onderdeel van het bedrijf de contactmethode gebruikt waaraan de klant de voorkeur geeft, en dat hetgeen dat ze communiceren werkelijk relevant is voor die klant.

We werken samen met u aan de standaardisering van uw communicatie, zodat u ervan verzekerd bent dat uw hele bedrijf spreekt met één stem. Dit betekent dat uw klanten consistente en relevante informatie krijgen, ongeacht de afdeling waarmee ze contact opnemen, en dat ze hun gesprek kunnen voortzetten, ook als ze van kanaal wisselen. En dankzij een meer klantgerichte benadering met Canon kan uw bedrijf zich snel aanpassen aan nieuwe communicatiekanalen en -trends.

De voordelen op een rij:

- Klantervaring verbeteren
- Merkconsistentie behouden
- Nieuwe digitale kanalen gebruiken



89% van organisaties verwacht voornamelijk te concurreren op basis van een eerdere klantervaring.

Bron: Gartner, Importance of Customer Experience on the Rise, 2014.

DE STEM VAN DE KLANT

Een werkelijke omni-channel benadering vereist een mentaliteits-verandering bij bedrijven. De stem van de klant moet de drijvende kracht worden, waarbij de hele organisatie de waarde inziet die een dergelijke strategie oplevert op het gebied van de klant ervaring en dus op de toename van de inkomsten.

De voordelen op een rij:

- Klantervaring verbeteren
- Omzetmogelijkheden uitbreiden
- Klantenbinding verbeteren

PERSONALISERING

Ontdek de kracht van personalisering

Organisaties zijn zich ervan bewust dat verschillende klanten geïnteresseerd zijn in verschillende oplossingen, verschillende soorten informatie nodig hebben en verschillende contactvoorkeuren hebben. Handelen op basis van deze kennis en het ontwikkelen van gepersonaliseerde communicatiematerialen kan echter uiterst gecompliceerd en arbeidsintensief zijn.

Met CCM van Canon kunt u uw communicatie op meerdere kanalen personaliseren, en op die manier een sterkere band met uw klanten opbouwen. Het gaat hierbij niet alleen om het toevoegen van de naam van een klant aan communicatiemateriaal: met onze hulp kunt u unieke, op maat gemaakte communicatie samenstellen. Canon CCM stelt u in staat gemakkelijk up-sell- en cross-sell-activiteiten uit te voeren, en klanten beter aan u te binden dankzij een verbeterde klantervaring, en biedt daarmee mogelijkheden voor een aanzienlijke omzetgroei.

In 2018 zullen bedrijven die sterk hebben geïnvesteerd in de verschillende soorten personalisering 20% meer verkopen dan bedrijven die dat niet hebben gedaan.

Bron: Gartner, Ten Best Practices for Privacy and Personalisation in Digital Business, 2014.

WAT U KUNT BEREIKEN MET ECHTE PERSONALISERING

Klanten benaderen op basis van hun aankoopgeschiedenis

- Altijd zorgen voor relevante en tijdige informatie
- Gepersonaliseerde aanbiedingen toevoegen aan procesmatige communicatie
- De ervaring van uw klanten afstemmen op zijn of haar voorkeuren

AUTOMATISERING EN INTEGRATIE

Breng verborgen kansen aan het licht

Een veelvoorkomend probleem voor bedrijven is dat afdelingen in silo's werken, en vaak systemen en processen gebruiken om klantgegevens te beheren. Het moeten omzeilen van dit probleem om één beeld van de klant te krijgen, betekent dat gerichte communicatie tijdrovend en duur kan zijn. Het kan bovendien het handhaven van gegevensintegriteit moeilijker maken, en zo leiden tot problemen op het gebied van compliance.

Om de communicatie met uw klanten efficiënter te maken, kunnen wij uw huidige systemen en processen beoordelen en deze samen met u op verschillende manieren automatiseren en integreren.
We kunnen eveneens een centraal beheerpunt opzetten dat toezicht houdt op de productie en levering vanuit alle afdelingen, zodat u beschikt over een volledig overzicht dat voldoet aan reguleringsnormen.

Slechts 5% van organisaties beschikt over de technologieën en processen voor een consistente klantervaring via alle afdelingen en kanalen.

Bron: Gartner, Hype Cycle for CRM Customer Service and Customer Engagement, 2015.

De voordelen op een rij:

- Gestroomlijnde processen
- Gebruik van bestaande systemen
- Verbeterde data compliance

EEN FLEXIBELE BENADERING

De mate en complexiteit van automatisering en integratie zal afhangen van uw huidige behoeften, met de flexibiliteit om verder te worden uitgebreid naarmate uw bedrijf groeit:

●○○ Basis

Voorbeeld: geoptimaliseerde productie van geprint communicatiemateriaal.

●●○ Medium

Voorbeeld: geautomatiseerde personalisering op print- en digitale kanalen.

●●● Geavanceerd

Voorbeeld: regielaag over alle touchpoints van de klant.

De voordelen op een rij:

- Effectief reageren op verzoek van klanten
- Merkconsistentie behouden
- Klanttevredenheid vergroten

ON-DEMAND

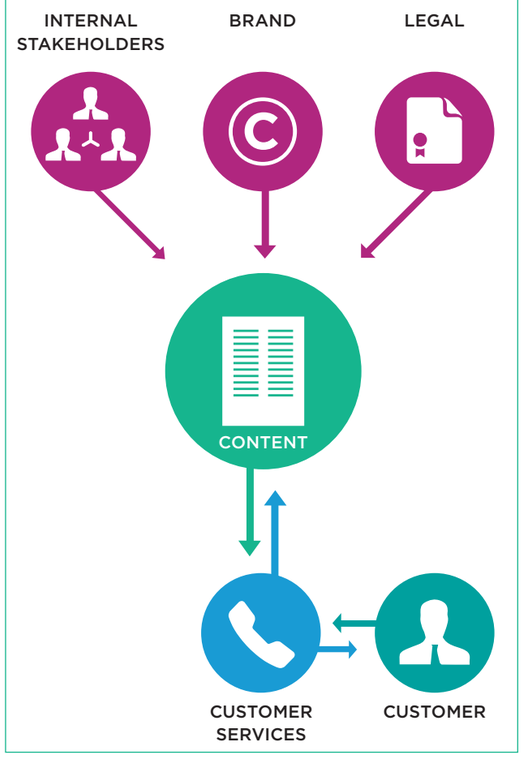
Breng uw communicatie naar een hoger niveau

Hoewel sommige communicatie met klanten een regelmatige cyclus kent, vereist andere juist dat u reactiever bent. Als een klant contact met u opneemt met een uniek verzoek, zullen bedrijven zonder een geautomatiseerd proces of een centraal punt voor contentbeheer waarschijnlijk langzaam reageren en is hun reactie mogelijk vaak niet conform de huisstijl of niet relevant. Canon CCM stelt merk-, juridische en andere belanghebbenden in staat om communicatiesjablonen te maken, goed te keuren en te verspreiden waarvan alleen bepaalde delen kunnen worden bewerkt door het klantenserviceteam – en dat betekent dat de reactie van uw bedrijf altijd vooraf goedgekeurde informatie zal bevatten. Het betekent eveneens dat het team realtime klantspecifieke content kan maken, en deze aan klanten kan leveren via het communicatiekanaal van hun keuze.

64% van klanten stapt over op een ander bedrijf vanwege slechte service.

Bron: Accenture, Customer 2020: Are you Future-Ready or Reliving the Past?, 2014.

Zorg voor consistente en conforme communicatie



Neem vandaag nog contact op met een van onze CCM-experts en ontdek hoe Canon u kan helpen uw communicatieprocessen te stroomlijnen, de klantervaring te verbeteren en uw bedrijf te laten groeien.

Canon Inc.
canon.com

Canon Europe
canon-europe.com

Canon Nederland N.V.
Brabantlaan 2
5216 TV 's-Hertogenbosch
Telefoon: (073) 6 815 815
Fax: (073) 6 120 685
canon.nl

/company/canon-nederland-n.v.
/CanonProPrintNL en /CanonBusinessNL
/CanonBusinessNL
/CanonNL

Dutch edition
© Canon Europa N.V. 2017

Canon

See the bigger picture