



# Att vinna i kundens era

med digital omvandling





### Att vinna i kundens era

Oavsett om det är att öppna ett konto, ansöka om ett lån, göra en reklamation, anmäla till studier eller teckna en försäkring, så förväntar du dig att detta ska fungera smidigt. Det ska gå snabbt, vara enkelt och okomplicerat. Och idag betyder det att det görs digitalt med bekvämligheten att kunna göra det var som helst, när som helst, via den enhet du själv väljer.

En sömlös, end-to-end digital upplevelse omvandlar hur du samarbetar med företag, vårdgivare, myndigheter och utbildningsinstitutioner. Det påverkar praktiskt taget varje aspekt av ditt liv. Och för företagen är det en helt ny spelplan.

Inte undra på att framsynta organisationer gör digital omvandling - användningen av digital teknik för att göra saker som att skapa en bättre kundupplevelse och öka processeffektiviteten - till högsta prioritet för att få en konkurrensfördel. Med hjälp av mjukvara blir det möjligt för dem att:

- ◆ Samla in information i alla format från praktiskt taget alla källor
- ◆ Automatiskt förvärva och integrera data från olika webbkällor
- ◆ Underlätta säkra transaktioner med elektroniska signaturer och automatiserade arbetsflöden
- ◆ Snabbt och enkelt kunna hantera berg av elektroniskt innehåll

Men det krävs mer än bara teknik. Det krävs automatiserade processer, olika sätt att tänka och nya sätt att interagera med kunder, patienter, uppdragsgivare och andra organisationer. Och att engagera dem på deras villkor, längs varje steg på resan, är avgörande för att säkerställa kundtillfredsställelse.



## Utmaningar längs kundresan

Flerkanalsengagemang ger bekvämligheten att växla från en beröringspunkt (t.ex. mobil enhet, webbplats eller personligt besök) till en annan, och är avgörande för att uppnå en sömlös upplevelse. Att effektivt samarbeta med dem som hanterar nästan varje aspekt av sina liv på sina smarttelefoner ligger i framkanten för digital omvandling. Det hjälper till att utöka din kundbas, ge bättre service och förbli konkurrenskraftig.

Men även om en mobil lösning kan förbättra engagemang, är det inte tillräckligt för att uppnå den nödvändiga nivån av operativ effektivitet. Utmaningen är att omvandla tidskrävande, informationsintensiva och felbenägna processer till snabba, korrekta och digitaliserade processer, som är bekvämt tillgängliga på flera kanaler.

Detta kan vara svårt på grund av att:

- ◆ Organisationer inte erbjuder kundens föredragna kanal som en beröringspunkt
- ◆ Manuella, pappersbaserade processer saktar ner svarstiden eller inför fel
- ◆ Datasilos tvingar användarna att ange samma uppgifter flera gånger
- ◆ Förfrågningar orsakar undantag som saktar ner eller stoppar processen

Att ta itu med dessa utmaningar kräver tät integrering av alla kundberöringspunkter (system för engagemang) med din serie av affärsapplikationer (system för dokumentation) i en integrerad lösning som ger automatiserade, sömlösa, korrekta och end-to-end digitala processer.



Den väsentliga tvåvägskopplingen för bättre engagemang



## Att ta itu med utmaningarna: De viktigaste delarna i digital omvandling

### **Mobil och flerkanalinsamling**

En bra utgångspunkt för digital omvandling gör det möjligt för dig att automatiskt extrahera och förbättra elektronisk och pappersinformation från praktiskt taget vilken källa som helst (mobila enheter, webb, skannrar, fax med flera), för möjligheten att möta kunderna där de är, och när de vill engagera sig.

### **Elektronisk signatur**

Transaktioner som är snabba, enkla och erbjuder säker e-signering, ger möjlighet till en end-to-end digital upplevelse som kan göras var som helst, när som helst, på vilken enhet som helst, som till exempel surfplattor eller mobiltelefoner.

### **Affärsprocesshantering**

Förmågan att designa, mäta och förbättra processer över hela organisationen för linjär effektivitet, ökad produktivitet och möjligheten att fatta mer välgrundade och snabbare beslut för bättre service.

### **Kundkommunikationshantering**

Enkel, säker och personlig kommunikation till kunderna via deras föredragna kanaler, inklusive text, e-post, papper, fax och till och med direkt till deras mobila enheter.

### **Robotprocessautomation**

Möjligheten att automatiskt få information från webbsidor, vilket tidigare var ouppnåeligt, oanvändbart eller kostsamt, och integrera informationen i dina applikationer för att öka produktiviteten och förbättra beslutsfattandet.

### **Business process intelligence**

Kraftfulla analyser som ger en inblick i affärsprocesser så att du snabbt kan ta itu med problem, säkerställa efterlevnad, eliminera risker och ge en bättre kundupplevelse.

## Kopplar ihop människor, processer och information ... direkt

Kofax-plattformen kombinerar sömlöst alla dessa viktiga digitala omvandlingskomponenter för att överbrygga klyftan mellan system för engagemang och system för dokumentation. Plattformen ger också en mobil, kundinriktad front-end till dina affärsapplikationer. Information samlas in från praktiskt taget vilken källa som helst och blir omedelbart tillgänglig, processen förenklas och det blir lättare för dig att kommunicera med kunderna.



Du kan börja med en eller flera av dessa komponenter och snabbt integrera dem i din befintliga miljö, beroende på dina mål och prioriteringar. Allt eftersom ditt företags behov växer, kan du lägga till nya funktioner till den smidiga plattformen. Du behöver alltså bara investera i en enda skalbar lösning för att automatisera processerna och förbättra kontakten med dina kunder. Plattformen distribueras och underhålles centralt, vilket resulterar i en lägre ägandekostnad och snabbare avkastning på investeringen.

### Kofax öppnar en ny värld av överlägsna tjänstemöjligheter

**Att få en automatisk försäkringsoffert är snabbt och enkelt. Men vad händer när du faktiskt har användning för ditt skydd?** När det har hänt en olycka, så är pappersarbete det sista du tänker på. Föreställ dig att bara använda din mobiltelefon för att ta några snabba bilder av skadan, försäkringsblanketten och körkortet, och du är klar. Skicka in skadeanspråket med ett klick på telefonen, och ditt försäkringsbolag håller dig informerad under hela processen. Försäkringsbolaget rekommenderar även verkstäder med vägbeskrivning och recensioner. Enkelt och bekymmersfritt.

**Ja, det är möjligt att få kontakt med en läkare utan att behöva fylla i flera formulär med samma information.** Nu kan du extrahera all viktig information från din sjukförsäkring och ditt körkort med en smartphone-app och automatiskt skicka informationen till en vårdgivare innan du ens lämnat uppfarten. Och röntgenbilder eller remisser delar du enkelt med en specialist eller din vårdcentral. Det är inte bara snabbare vård. Det är bättre vård.

#### Tänk på din senaste tur till bilbesiktningen

Denna långsamma, föråldrade process kan nu bli lika enkel som att betala en räkning eller boka en hotellnatt. Föreställ dig att en kontakt med en statlig myndighet, vare sig det gäller en sjukförsäkring eller ett bygglov, är lika enkel. Du kan göra allt på nätet, ta bilder på all dokumentation, informationen bearbetas automatiskt och därefter får du uppdateringar i realtid. Detta slår att spendera eftermiddagen på bilbesiktningen.

**Att köpa nytt eller belåna huset är spännande. Men väntetiden, pappersarbetet och ovissheten innan låneansökan är godkänd och klar kan ta på dina krafter.** Det finns ett bättre sätt - ansök om lånet och dokumentera din ansökan - allt på din mobil. All information verifieras automatiskt och du får uppdateringar längs processen. När du sen får besked om din ansökan, kan du signera direkt på din mobil. Snabbt och smärtfritt.

Och det är bara början.

Digital omvandling sker nu i nästan alla branscher. Och vad skulle resultatet bli i din? Dina kunder får en överlägsen, helt digital upplevelse.

Och du får en konkurrensfördel, minskade driftskostnader och möjlighet att utveckla din verksamhet snabbare.

Det är digital omvandling. Och det är vad vinna i "kundens era" handlar om.

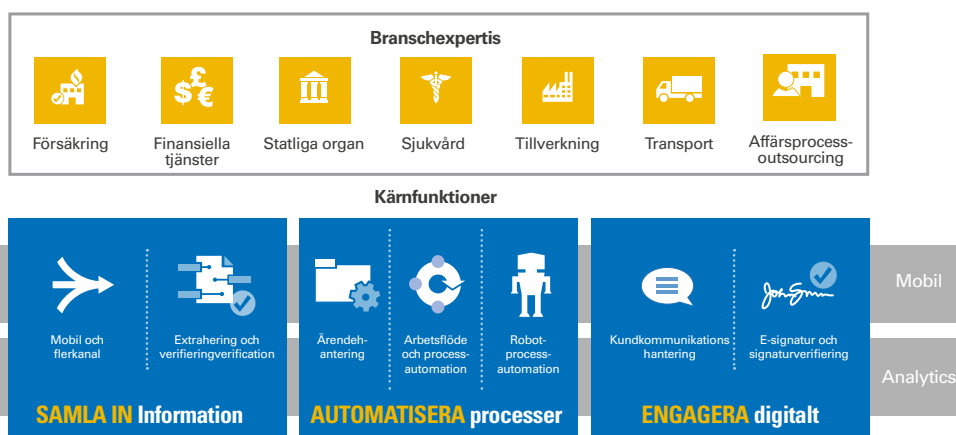
## Kofax-plattformen

För organisationer i en mängd olika branscher, gör Kofax-plattformen det möjligt för dig att snabbt och enkelt:

**Samla in information** från praktiskt taget vilken källa eller enhet som helst. Automatisk extrahering av data och förbättra dessa för att öka noggrannheten, påskynda processer, minska kostnader och snabba upp svarstider.

**Automatisera processer** i hela organisationen för rak effektivitet. Öka produktiviteten, förbättra samverkan och ta snabbare, bättre beslut.

**Engagera digitalt** med personlig kommunikation och e-signaturer via kundens föredragna kanaler för en komplett end-to-end digital upplevelse.



*Kapacitet och expertis för bättre engagemang*

**KOFAX**

[kofax.com](http://kofax.com)

© 2017 Kofax. Kofax och Kofax logotypen är varumärken eller registrerade varumärken som tillhör Kofax, Inc. i USA och andra länder. Alla andra varumärken tillhör sina respektive ägare.