

## TRAITEZ VOS COMMUNICATIONS ENTRANTES PLUS EFFICACEMENT À L'AIDE DES SOLUTIONS DE SALLE DE COURRIER NUMÉRIQUE DE SYMCOR

### Le défi

Les clients s'attendent désormais à une certaine souplesse dans l'interaction avec leurs fournisseurs de services par le biais de différentes plates-formes. Il est donc essentiel de leur offrir une expérience omnicanale pour les fidéliser. Cependant, la possibilité donnée aux clients de se connecter à votre organisation par le biais de multiples points de contact peut entraîner un problème de gestion causé par un volume élevé de communications entrantes.

Gérer manuellement le courrier entrant peut prendre beaucoup de temps et nécessite de mobiliser des ressources pour examiner, interpréter et orienter le contenu afin d'alimenter les systèmes en aval au moyen de points de données clés et de faciliter la suite des opérations. Une salle de courrier numérique efficace et réactive est essentielle au succès de l'entreprise et à la satisfaction continue des clients.

En automatisant le traitement des communications entrantes, les entreprises peuvent réduire les coûts opérationnels, minimiser les erreurs de saisie manuelle et répondre plus rapidement aux demandes des clients.

*« Symcor vient en aide aux organisations tout au long de leur transformation numérique, en leur offrant des services d'automatisation qui leur permettent de simplifier les processus et de réaliser des économies. »*

*– Murali Dorai, vice-président, Gestion des produits, Symcor Inc.*

### La solution

Les solutions de salle de courrier numérique de Symcor s'adressent aux entreprises qui gèrent un volume élevé de communications entrantes. Ces solutions reposent sur une technologie d'automatisation avancée pour simplifier le flux des communications, réaliser des économies et améliorer la compétitivité sur le marché.

Exploitées depuis une infrastructure de pointe, les solutions de salle de courrier numérique de Symcor acceptent les documents entrants des clients provenant de différentes sources. Elles extraient ensuite les points d'information clés, et fournissent des données claires et structurées pour activer rapidement les processus d'affaires, tout en minimisant les erreurs.

### Le fonctionnement

Symcor saisit tous les messages et communications entrants reçus par courrier, télécopie, courriel, portail Web ou appareil mobile. Ils sont consolidés dans un format électronique commun et classés automatiquement par catégorie. Sont ensuite extraites les données pertinentes telles que les numéros de compte, les numéros de police, les dates ou les montants, dans le but d'activer les systèmes centraux. Les valeurs clés telles que les numéros de compte sont comparées aux systèmes par secteur d'activité.

La technologie de Symcor fait appel à un logiciel avancé de classification des documents et de reconnaissance optique, perfectionné par des algorithmes d'apprentissage automatique, afin d'optimiser le traitement de bout en bout. Grâce aux protocoles de sécurité de pointe et aux contrôles de gouvernance des données de Symcor, les entreprises sont en mesure de maintenir la confiance de leurs clients tout en offrant une expérience de service pratique sans complications.

Une fois que les données sont extraites des documents entrants, elles sont validées pour permettre les processus commerciaux en aval, ce qui réduit le besoin de saisie manuelle des données. Les documents numérisés sont ensuite acheminés vers des services ou des décideurs spécifiques en fonction des critères commerciaux.

Pour atteindre une efficacité maximale, il est essentiel de pouvoir surveiller et adapter les processus de travail à l'évolution des besoins. Les solutions de salle de courrier numérique de Symcor proposent un tableau de bord et un module d'analyse en temps réel pour obtenir des informations essentielles sur les activités, les volumes et les états de la salle de courrier.

Le résultat? Des clients satisfaits et des performances commerciales optimisées..

### LES DÉFIS

- Gestion de grands volumes de communications entrantes omnicanales
- Gestion des processus à forte consommation de ressources
- Prise de décision inefficace en l'absence d'outils de génération de rapports

### LA SOLUTION

- Classification des documents automatisée
- Extraction automatisée des données à partir des documents
- Utilisation de critères commerciaux et d'acheminement adaptés au client
- Gestion des exceptions et avis automatiques générés par ordinateur
- Possibilité de surveiller les progrès par le biais de rapports et d'analyse des données
- Contrôles de sécurité et de gouvernance des données à la pointe du secteur

### LES AVANTAGES

- Traitement simplifié des communications entrantes
- Réduction des erreurs liées à la gestion manuelle des tâches
- Diminution du temps de traitement et des coûts associés
- Stimulation de la productivité et de la croissance de l'entreprise

### À propos de SYMCOR

Symcor assure l'échange sécurisé des données et l'optimisation des processus administratifs pour favoriser la réussite de ses clients dans un monde numérique en constante évolution. Si les principales institutions financières du Canada lui font confiance depuis plus de 25 ans, c'est parce que Symcor soutient leur transformation numérique en mobilisant les acteurs sectoriels et en relevant leurs défis communs avec efficacité et efficacité.

Pour en savoir plus, aller à [www.symcor.ca](http://www.symcor.ca).