

xPression per le comunicazioni con i cittadini

Costruire solide relazioni con i cittadini grazie a comunicazioni multicanale altamente personalizzate

Quadro generale

- Comunicazioni multicanale secondo le preferenze di ogni cittadino: stampa, e-mail, web, fax e/o SMS/MMS
- Possibilità per gli utenti meno esperti di generare facilmente comunicazioni relative ai programmi
- Riduzione dei processi di approvazione ed aumento del livello di precisione, attraverso l'instradamento automatico dei documenti all'ufficio legale, al reparto responsabile della conformità o agli altri dipartimenti deputati alla revisione e all'approvazione
- Automazione della gestione dell'archiviazione dei record e dell'implementazione delle regole di conservazione, grazie all'integrazione preconfigurata con i principali sistemi ECM e ovviamente con EMC Documentum

Un caso di studio

Un grande ente governativo statunitense ha ridotto dell'80% i tempi di notifica ai cittadini utilizzando xPression per generare oltre un miliardo di notifiche personalizzate all'anno, sia in formato cartaceo che elettronico.

La comunicazione con i cittadini e con altri enti governativi può rappresentare una sfida impegnativa a causa dei complessi regolamenti che ogni amministrazione pubblica gestisce nella sua attività quotidiana. Non è insolito, infatti, che ogni giorno vengano inviate dozzine di comunicazioni attraverso più canali - quali formato cartaceo, e-mail, web e dispositivi mobili (SMS/MMS) - sia per iniziative specifiche, ad esempio riguardo a coperture assicurative in caso di disoccupazione, sia per altri programmi di sostegno sociale che per programmi di incentivazione per le piccole imprese. Sfortunatamente, la maggior parte degli enti pubblici non è ancora sufficientemente attrezzata per produrre comunicazioni direttamente e facilmente comprensibili dai cittadini, offrire contenuti personalizzati e contestualizzati rispetto a specifici programmi e che, soprattutto, possano essere disponibili anche in formato elettronico oltre che cartaceo. Questo approccio generalista e poco specializzato induce confusione nei cittadini e comporta maggiori costi di supporto dei programmi.

Fortunatamente le amministrazioni pubbliche hanno ora l'opportunità di automatizzare i processi manuali e basati su carta migliorando al tempo stesso in modo significativo le comunicazioni con i cittadini grazie alla pluripremiata suite di software xPression® 3 di EMC Document Sciences. xPression consente agli utenti di creare rapidamente comunicazioni ben concepite, personalizzate per i cittadini e mirate per programmi specifici grazie a strumenti di progettazione e a modelli di documenti facili da usare, offrendo, al tempo stesso, un sofisticato livello di controllo sull'intero processo di generazione del documento. xPression automatizza la creazione e la distribuzione di comunicazioni interattive on demand, in tempo reale e per volumi cospicui, tramite stampa, web, e-mail, SMS/MMS e/o archiviazione.

I principali vantaggi di xPression riguardo all'efficienza comprendono:

- Migrazione delle applicazioni di comunicazione presenti su piattaforme mainframe preesistenti ad architetture più convenienti basate su web.
- Maggiore efficienza e riduzione dei costi attraverso l'automazione dei processi manuali esistenti con interazioni web di tipo self-service, per la gestione delle domande dei cittadini sull'adesione a programmi o iniziative.
- Riduzione dei costi di supporto ai programmi ed eliminazione degli errori grazie all'automazione di tutte le comunicazioni di programma.
- Consolidamento di più sistemi in una piattaforma unificata per tutte le comunicazioni con i cittadini.
- Riduzione dei tempi di produzione ed eliminazione della necessità di ricreare contenuti grazie a modelli di documenti predefiniti per le richieste dei servizi più comuni.
- Possibilità, per gli utenti meno esperti, di generare facilmente comunicazioni importanti con i cittadini grazie a strumenti di creazione di documenti di uso comune come Microsoft® Word.

Gli studi hanno dimostrato che comunicazioni di alta qualità destinate ai cittadini - coerenti, personalizzate e mirate - possono aiutare a rafforzare i rapporti tra enti e cittadini ed aumentare in loro la percezione del valore dei servizi ricevuti.

Le comunicazioni con i cittadini, incluse lettere, e-mail, notifiche, avvisi e conferme sono elementi importantissimi per la fornitura di servizi di qualità.



- Creazione e riutilizzo di contenuti controllati centralmente ed approvati internamente dai revisori dell'ufficio legale e da esperti delle varie discipline per creare comunicazioni di tipo "on demand" e batch.
- Automazione della gestione dell'archiviazione dei record e dell'implementazione delle regole di conservazione, grazie all'integrazione preconfigurata con i principali sistemi ECM e ovviamente con EMC Documentum e con una varietà di sistemi di archiviazione.

I principali vantaggi di xPression riguardo alla conformità comprendono:

- Miglioramento del percorso di verifica dei documenti, grazie alla cronologia delle versioni ed alla funzionalità di controllo delle modifiche.
- Riduzione dei processi di approvazione e aumento della precisione, attraverso l'instradamento automatico dei documenti all'ufficio legale, al reparto responsabile della conformità o agli dipartimenti deputati alla revisione e all'approvazione.

Vantaggi principali per il miglioramento della percezione dell'ente da parte del cittadino comprendono:

- Comunicazioni secondo le preferenze di canale di ogni cittadino: stampa, e-mail, web, fax e/o SMS/MMS.
- Rapida personalizzazione di comunicazioni standard grazie all'aggiunta di contenuti facoltativi preapprovati in aree specifiche del documento, ad esempio per le istruzioni specifiche di singoli programmi.
- Disponibilità di comunicazioni interattive con i cittadini attraverso e-mail integrate in formato HTML e pagine web di supporto di tipo personalizzate.

xPression per abilitare ogni tipo di comunicazione

La comunicazione è una categoria molto ampia che può comprendere molti tipi di documenti. Il contenuto di questi documenti può essere suddiviso generalmente in tre aree principali: pubblica, privata e protetta.

Le comunicazioni pubbliche includono i messaggi informativi degli enti governativi e contengono annunci destinati a tutti e che non richiedono misure di protezione, quali:

- Notifiche normative
- Descrizioni dei programmi
- Notifiche e aggiornamenti dei programmi
- Aggiornamenti legislativi e normativi
- Kit di istruzioni ed altro materiale relativo ai programmi

xPression consente di produrre queste comunicazioni informative nel modo più economico e senza l'aggiunta di costi per garantirne la sicurezza.

Le comunicazioni private, in genere, includono informazioni di tipo personale rivolte a un destinatario specifico, ma che comunque non causerebbero danni se finissero in mani sbagliate. Comprendono:

- Lettere di benvenuto
- Annunci relativi ai servizi
- Notifiche sui vantaggi e sui benefici
- Conferme e rinnovi
- Avvisi di cancellazione o termine
- Promemoria e avvisi
- Pensioni
- Avvisi tributari

Questi tipi di comunicazione sono rivolti a destinatari specifici, pertanto xPression offre meccanismi di distribuzione che sono, al tempo stesso, sicuri ed economici.

Le comunicazioni protette, invece, contengono informazioni sensibili che dovrebbero essere lette esclusivamente dai destinatari previsti, e comprendono:

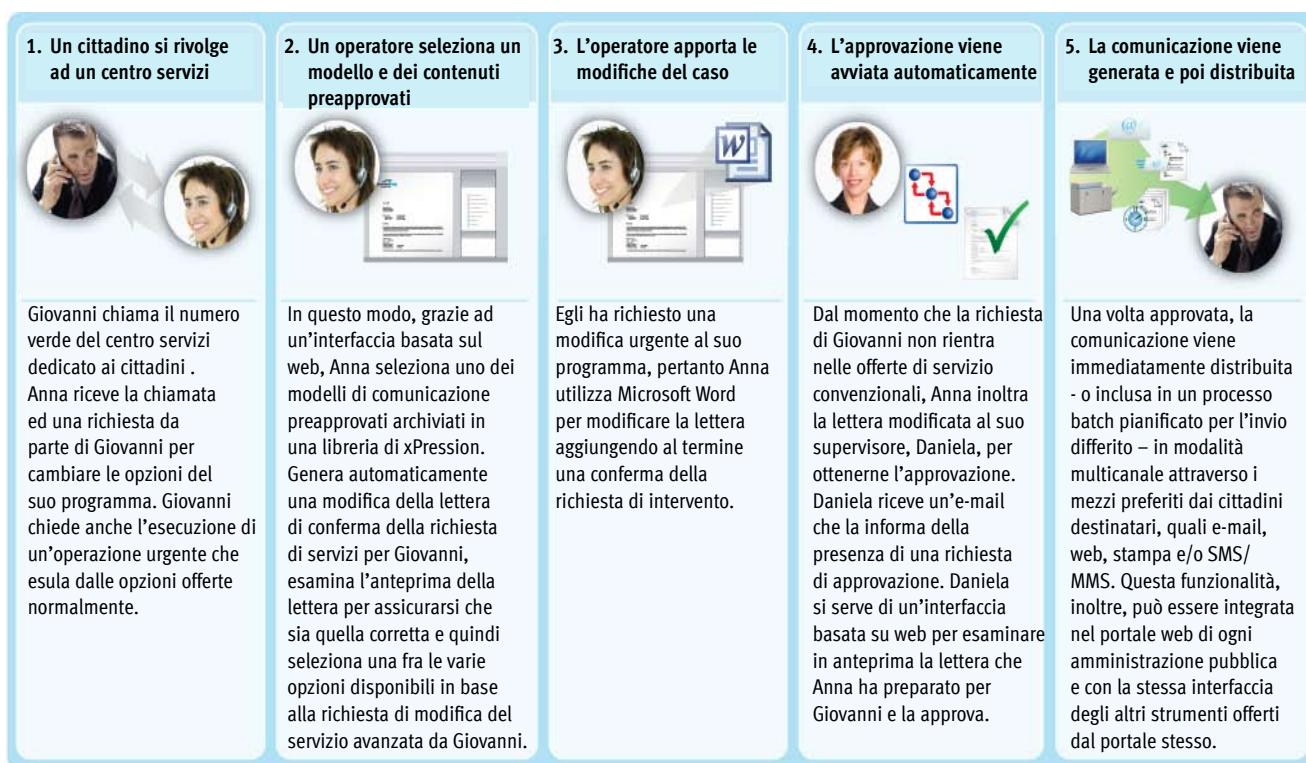
- Informazioni su conti correnti ed estratti conto
- Informazioni su password e PIN
- Illustrazione di vantaggi e benefici
- Altri contenuti altamente sensibili e specifici

Per questa tipologia di comunicazioni xPression consente l'uso della crittografia e protegge anche le comunicazioni basate su web.

Massima flessibilità e risposta più rapida a supporto dei cittadini

xPression include un'applicazione basata su web denominata xResponse che consente di generare, vedere in anteprima e modificare le comunicazioni per i cittadini veicolate in un ambiente basato su web. Questo strumento è ideale per gli scenari in cui si richiedono comunicazioni tempestive e personalizzate, ad esempio nei call center e in tutti i contesti di tipo on demand.

Un esempio di funzionamento:



xPression

La pluripremiata suite di prodotti xPression® 3 di EMC Document Sciences consente alle organizzazioni di automatizzare la creazione e la distribuzione di comunicazioni altamente personalizzate, inclusi corrispondenza, contratti, polizze ed estratti conto.

EMC

EMC Corporation (NYSE: EMC) è leader mondiale nello sviluppo e nella fornitura di soluzioni e tecnologie per l'infrastruttura informativa. Le aziende di ogni dimensione che si affidano a EMC valorizzano al massimo le proprie informazioni e hanno la possibilità di trasformare il loro modo di operare sul mercato. Per informazioni sui prodotti e i servizi offerti da EMC, visitare il sito www.emc2.it.



EMC Document Sciences
5958 Priestly Drive
Carlsbad, CA 92008
USA
+1.760.602.1400

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su xPression 3 e sull'ottimizzazione delle comunicazioni con i cittadini, visitare il sito web www.docscience.com o contattare il numero +39 02 409081.