

# digitale klantcommunicatie 2.0 met Atos eDocs

Trek optimaal profijt van digitaal corresponderen

**Binnen steeds meer organisaties wordt papieren post vervangen door digitale documentuitwisseling. Een logische stap. Internet is immers niet meer weg te denken uit het dagelijks leven, en biedt mogelijkheden om klanten beter en sneller van dienst te zijn. Om dat te bereiken, is echter méér nodig dan het digitaliseren en mailen van documenten die vroeger per post werden verstuurd.**

**Atos eDocs is een gebruiksvriendelijke, veilige webdienst voor digitale documentuitwisseling. U kunt er online klantdossiers mee creëren, die zowel voor uw medewerkers als de klant toegankelijk zijn. Een oplossing die tijd en kosten bespaart en waarmee u het milieu ontziet. Maar vooral ook een oplossing die u in staat stelt het contact met uw klant te intensiveren en betere service te bieden.**

## Waarom digitaliseren?

Het kan zijn dat uw klanten al uit zichzelf vragen naar een alternatief voor papieren post. Maar ook voor uzelf biedt digitalisering grote voordelen en een aantrekkelijke businesscase. Digitalisering maakt documentuitwisseling efficiënter en voordeliger. Het verwerken van grote volumes papieren correspondentie is tijdrovend, kostbaar en draagt bepaald niet bij aan een duurzame bedrijfsvoering.

Overstappen op e-mail bespaart op papierverbruik en portokosten, maar benut het potentieel van digitalisering maar ten dele. Nog steeds moeten verzender én ontvanger een archief bijhouden, willen ze er in de toekomst een beroep op kunnen doen. Bovendien biedt e-mail net zo min als papieren post zekerheid dat de ontvanger een document gelezen (of zelfs maar ontvangen) heeft.

## Atos eDocs

Met Atos eDocs stuurt u uw documenten niet meer naar de printer of naar een e-mailserver, maar naar een gebruiksvriendelijk en goed beveiligd online platform. Hier hebben zowel de klant als uw medewerkers altijd toegang tot een actueel, compleet en beveiligd archief. Vanuit deze omgeving kunnen klanten bovendien documenten signeren en betalingen verrichten. Blijft een document ongelezen, dan kunt u per e-mail of sms herinneringen sturen. En, last but not least: elke keer dat uw klant inlogt, ontstaat een waardevol contactmoment dat u kunt benutten om actuele informatie of producten onder de aandacht te brengen.

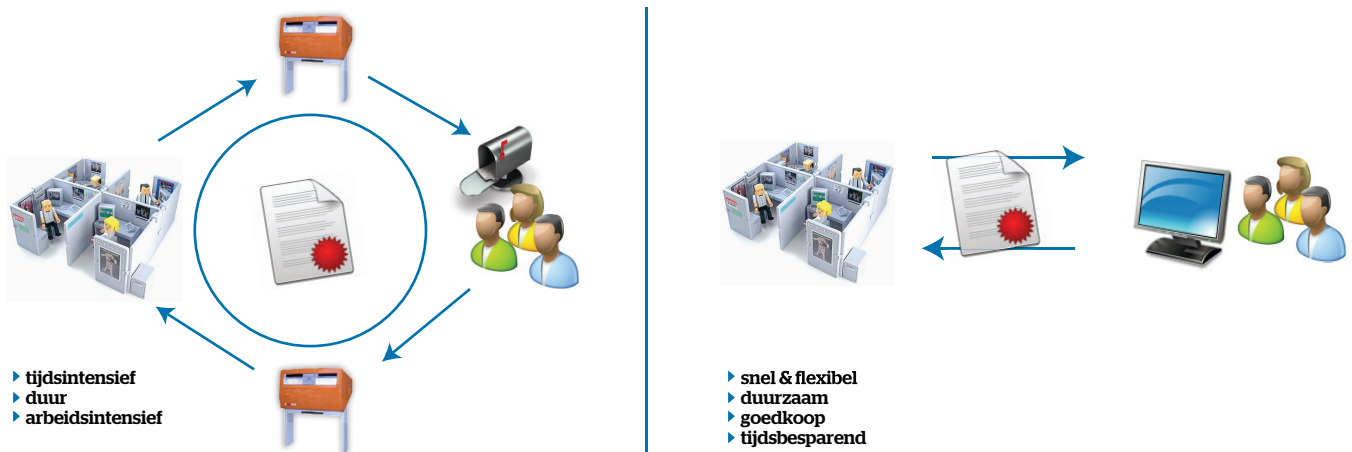
## Atos eDocs in vogelvlucht

### Archivering en ontsluiting

De kern van Atos eDocs is een overzichtelijk digitaal archief, waarin per klant alle documenten digitaal worden opgeslagen. De klant kan met de eigen, vertrouwde gegevens inloggen op uw bestaande webportal en heeft dan direct toegang tot een persoonlijk, digitaal archief. Uw medewerkers gebruiken hetzelfde archief en zien dus wat de klant ziet. Dat maakt het beantwoorden van vragen eenvoudiger.

# Digitale klantcommunicatie 2.0 met Atos eDocs

Figuur 1. Papier versus digitaal



## De voordelen van eDocs

### Kostenbesparing

Afhankelijk van het documentvolume levert digitalisering besparingen op tussen de 25% en 90% ten opzichte van het versturen van documenten op papier.

### Duurzaam

Een forse besparing van papier, en daarmee van schaarse grondstoffen (houtpulp en water) en CO2-uitstoot.

### Beter klantcontact

Meer contactmomenten dankzij integratie van eDocs met uw bestaande webportal.

### Snelheid

Digitaal verzenden én de mogelijkheid van digitaal ondertekenen en betalen leveren forse tijdswinst op.

### Klantvriendelijk

Geen noodzaak voor papieren ordners: alle documenten zijn altijd online toegankelijk en goed beveiligd.

### Signeren

Per document geeft u aan of het document gesigneerd moet worden en op welk niveau. eDocs biedt hiervoor alle opties: van een eenvoudige elektronische ondertekening tot een gekwalificeerde vorm die dezelfde rechtsgeldigheid heeft als een handgeschreven handtekening. Afhankelijk van het gewenste beveiligingsniveau, kunt u de klant verschillende authenticatiemethodes aanbieden, zoals tokens, een combinatie van gebruikersnaam/wachtwoord of een bevestigingscode per sms.

### Notificeren

eDocs biedt de mogelijkheid om een klant per e-mail, sms en binnenkort ook social media te attenderen op een nieuw document. Dit is nuttig als actie van de zijde van de klant vereist is, zoals ondertekening van een document of een betaling. Met notificatie zorgt u ervoor dat uw document de gewenste aandacht krijgt en kunt u uw procescyclus zo kort mogelijk houden.

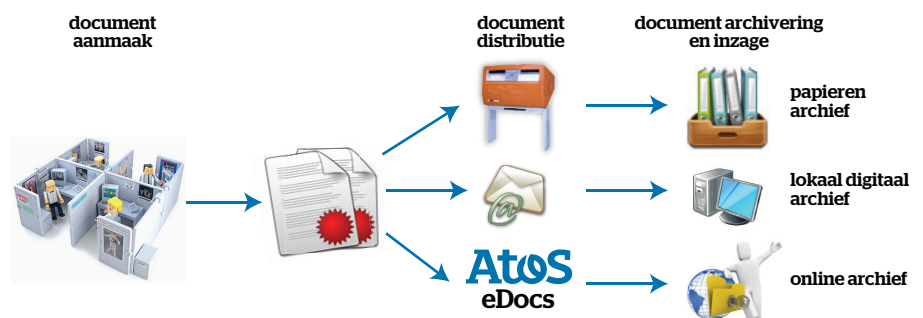
### Betalen

Een klant kan openstaande rekeningen direct vanuit de portal voldoen. Dat kan via machtiging of iDEAL. Ook een koppeling met FinBOX is mogelijk. Daarmee kan uw klant rekeningen via internetbankieren van zijn of haar bank betalen.

### Extra contactmomenten

Doordat eDocs geïntegreerd wordt met uw bestaande webportal, ontstaat elke keer dat de klant inlogt een waardevol contactmoment. Dankzij het inlogproces weet u bovendien met welke klant u communiceert en kunt u informatie of aanbiedingen op de persoonlijke wensen en behoeften van de klant afstemmen.

Figuur 2. Beschikbare varianten



### Goede managementinformatie

eDocs biedt u de mogelijkheid om analyses uit te voeren op het archief als geheel én om de 'levensloop' van een document te monitoren. Dat levert waardevolle managementinformatie op over de kwaliteit en snelheid van uw dienstverlening.

### Hoge capaciteit

Alle modules zijn zowel geschikt voor hoge volumes (zoals mailings) én individuele documenten. De software is berekend op piekmomenten waarin grote hoeveelheden documenten verwerkt moeten worden.

### Betrouwbaar, veilig en schaalbaar

Atos heeft in eDocs verschillende 'best-of-breed' componenten geïntegreerd. Daardoor voldoet het platform aan hoge eisen op het gebied van beschikbaarheid, veiligheid én schaalbaarheid. Met de zekerheid dat klanten altijd bij hun documenten kunnen. Doordat eDocs aansluit op uw bestaande printproces is de impact op uw organisatie beperkt en blijven de bestaande richtlijnen voor informatiebeveiliging van kracht.

Met Atos eDocs stuurt u uw documenten niet meer naar de printer of naar een e-mailserver, maar naar een gebruiksvriendelijk en goed beveiligd online platform. Hier hebben zowel de klant als uw medewerkers altijd toegang tot een actueel, compleet en beveiligd archief.

### Onze aanpak

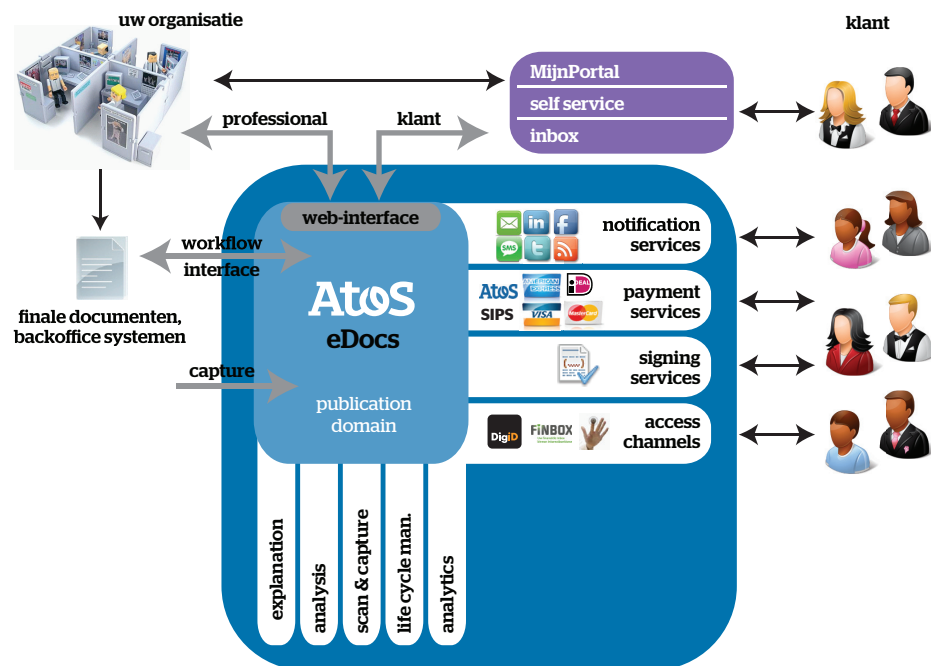
eDocs is modulaair opgebouwd. U kunt de verschillende componenten onafhankelijk van elkaar inzetten en de dienst helemaal toesnijden op uw specifieke wensen. Atos inventariseert deze wensen en analyseert uw bestaande webportal en documentprocessen. Op basis hiervan adviseren wij welke vorm van eDocs u het meeste oplevert. Dankzij onze jarenlange ervaring met systeemintegratie kunnen we uw backoffice altijd op de meest optimale manier koppelen aan het eDocs-platform.

Atos begeleidt u vervolgens bij het opstellen van een implementatieplan. Zodra dit is gebeurd, kunnen wij uw documentstromen snel digitaliseren. Tijdens de implementatiefase zorgen wij er bovendien voor dat uw doelstellingen centraal blijven staan én behaald worden: of dit nu kostenreductie is, verbeterd klantcontact, snellere doorlooptijden of een combinatie van die drie.

### Betalen per transactie

Atos gelooft in de kracht van partnerschap. Daarom bieden wij eDocs aan via een businessmodel dat gebaseerd is op volume. U betaalt geen licentiekosten maar een tarief per transactie, dat daalt met het volume. Het platform wordt bovendien white labeled aangeboden (met de mogelijkheid om de vormgeving aan uw eigen huisstijl aan te passen). Daardoor profiteert u van het feit dat ook anderen voor deze oplossing hebben gekozen. Uw voorinvestering is kortom beperkt. Bovendien heeft u op elk moment direct zicht op het gebruik van het platform, de kosten én de baten. Met een ROI-calculator kunnen wij vooraf inschatten wat de verwachte besparingen zijn én na implementatie inzichtelijk maken wat eDocs u daadwerkelijk heeft opgeleverd.

Figuur 3. eDocs brengt documenten tot leven



---

# Digitale klantcommunicatie 2.0 met Atos eDocs

---

## Waarom Atos?

Atos heeft een uitzonderlijke ervaring als leverancier van technologische oplossingen en diensten in de financiële sector. Wij hebben diepgaande kennis op elk gebied - de consulting expertise om uw business case te creëren, de integratie en implementatie vaardigheden die nodig zijn om het te realiseren, en voortdurende applicatie- en procesmanagement vaardigheden die nodig zijn om het uit te voeren.

Dat is waarom we de nummer 1 producent-onafhankelijke leverancier van Managed Services zijn in Europa en nummer 3 in Systeemintegratie.

Wij zijn een top 3 IT-dienstverlener in de financiële dienstensector, met meer dan 15.000 ervaren financiële business technologists (waaronder meer dan 1.200 consultants en business analisten).

Wij bieden end-to-end diensten voor het volledige spectrum van financiële diensten en van back-office tot klantgerichte systemen en processen.

Negen van de tien grootste Europese banken, en zes uit de top 10 wereldwijde verzekeraars vertrouwen hun bedrijfsprocessen en systemen aan Atos.

Wij zijn de toonaangevende leverancier van innovatieve betaaloplossingen en foundation IT in Europa en een van de grootste onafhankelijke card service providers in Europa en Azië Pacific.

Wij zijn uw business technologists.

Powering progress. Atos.

## Meer informatie

### Atos

Papendorpseweg 93

3528 BJ UTRECHT

telefoon: (088) 265 55555

e-mail: [marketing-nl@atos.net](mailto:marketing-nl@atos.net)

[nl.atos.net](http://nl.atos.net)