

Soluciones para una relación duradera con el cliente.

HOJA DE DATOS

## EngageOne Liaison™ Solución de autoservicio

AUMENTE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES POR MEDIO DE PORTALES WEB Y DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA ALTAMENTE PERSONALIZADOS, CON FUNCIONES MÓVILES Y DE INTERNET PARA ATENCIÓN AL CLIENTE



### Resumen

Pitney Bowes EngageOne Liaison™ es un completo conjunto de funciones de facturación electrónica (EBPP), facturas inteligentes, soluciones móviles y atención al cliente disponibles para aplicaciones de empresa a consumidor y de empresa a empresa como implementación in situ o software como servicio (SaaS) a pedido. Estas funciones le permiten ofrecer una experiencia más personalizada al cliente sobre la base de la información de facturación, además de herramientas de inteligencia y tendencias.

### Beneficios

- Implemente su solución en línea con 50% más de velocidad
- Ahorre 60% o más en mantenimiento y operaciones
- Cree una experiencia valiosa para el usuario que promueva la captación del cliente
- Elimine el uso de papel y reduzca el número de llamadas al centro de atención telefónica
- Reduzca los días de ventas pendientes de cobro de las cuentas
- Impulse las ofertas y convierta el sistema inteligente de facturación en valor monetario para aumentar las ventas

### INFORMACIÓN GENERAL

Elegir la mejor solución para respaldar la estrategia de su empresa y las necesidades de asistencia móvil en línea de sus clientes puede ser muy difícil. Pitney Bowes Business Insight le permite tomar esa decisión fácilmente porque le ofrece una amplia gama de soluciones que pueden aprovechar la infraestructura y las inversiones existentes.

EngageOne Liaison™ combina funciones de presentación en línea, pagos, facturación inteligente y análisis para brindar interacciones móviles y web, de respuesta de voz interactiva (IVR) y de mensajes de texto en una única plataforma de comunicaciones para el cliente de bajo costo. Los sistemas inteligentes de facturación y atención al cliente pueden conectarse para establecer interacciones individualizadas y realizar ofertas en cuentas de todos los tamaños. Las sólidas funciones de servicio electrónico para el cliente ofrecen ayuda para la facturación, conversaciones bidireccionales y seguimiento hasta la resolución de cualquier problema.

Las empresas pueden integrar fácilmente la creación de documentos personalizados y las funciones de archivo y recopilación de información de alto rendimiento para obtener una solución de gestión de las comunicaciones con el cliente realmente integral con documentos finales impresos y electrónicos.

### Su visión, impulsada por Use-Case

Liaison le permite atraer a los clientes a su manera. A diferencia de las soluciones tradicionales listas para usar que carecen de flexibilidad, el modelo Use-Case de Liaison con patente pendiente le permite configurar y ajustar la solución a su manera para expresar la personalidad de su empresa como sólo usted puede hacerlo.

Los casos de uso (Use-Case) le permiten personalizar sus aplicaciones fácilmente para ajustarse a las necesidades de diferentes comunidades de usuarios. Esto significa que puede configurar y modificar con sencillez diferentes experiencias para distintos grupos de usuarios, lo que incluye usuarios estándar, administradores de una comunidad de usuarios, representantes de servicio al cliente y mucho más.

### Más allá del IQ de facturación esperado

Liaison va más allá de las soluciones tradicionales porque utiliza los sistemas inteligentes de facturación y servicio al cliente de una forma nunca antes vista. Ahora puede tratar a los clientes de manera individualizada, con interacciones y opciones que interpreten sus necesidades mediante las siguientes herramientas:

- Recopilación de la información de facturación de un cliente (minería de datos) en tiempo real
- Combinación de la información con el registro histórico de comportamiento en línea
- Segmentación y orientación centrada en los clientes para realizar nuevas ofertas
- En definitiva, un impulso para lograr nuevas ventas y rentabilidad

### Facturación electrónica 2.0 en la web para mejorar la experiencia del cliente

Liaison convierte sus datos actuales de facturación en cuentas y facturas personalizadas con múltiples funciones que pueden analizarse y pagarse en línea con total facilidad. La presentación de facturas y la capacidad de pago por medios electrónicos ofrecen a sus clientes:

- Sistemas lógicos de filtro, clasificación, jerarquización y detalle completo de facturas
- Descargas y vistas listas para imprimirse
- Centros de ayuda de facturación para reducir la cantidad de preguntas sobre facturación enviadas al centro de llamadas

## EngageOne Liaison™ Solución de autoservicio

- Informes y análisis de facturación
- Pagos recurrentes e inmediatos por única vez
- Registro y estado de pago
- Compatibilidad con las principales tarjetas de crédito, transferencias bancarias y pagos de cámara de compensación automática
- Satisfacción de los requisitos de seguridad y cumplimiento de las regulaciones

### Aumente la eficiencia del centro de atención telefónica

Ampliar los sistemas centrales mediante un eficaz servicio electrónico de atención al cliente es el segundo elemento clave para profundizar las relaciones con los clientes. Las funciones de servicio al cliente de Liaison le ofrecen conversaciones bidireccionales con el cliente: reciba y responda a las notificaciones, utilice herramientas de análisis, realice preguntas, informe acerca de los problemas y mantenga el seguimiento hasta lograr la resolución. Las funciones adicionales incluyen:

- Centros de ayuda de facturación
- Capacidad para actuar en representación de los clientes para pagos, visualización de facturas, restablecimiento de contraseñas y otras acciones en línea
- Integración de funciones móviles, centros de atención telefónica y servicios IVR

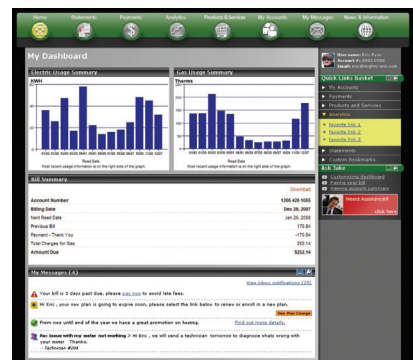
### Soluciones para prácticamente cualquier mercado

Las empresas de telecomunicaciones, cable, servicios públicos, servicios financieros, atención médica y otros sectores pueden implementar o extender con facilidad y rapidez su presencia en línea de manera personalizada según las necesidades de los consumidores o los clientes comerciales.

Ofrecemos experiencia en todas las industrias para que pueda aprovechar al máximo la experiencia en línea de sus clientes y a la vez reducir el costo de propiedad.

### Modelos de empresa a consumidor y de empresa a empresa

Sabemos que los requisitos casi nunca se limitan a brindar servicio sólo a los consumidores. Por eso también ofrecemos eficaces funciones de



Opciones de pago flexibles, centro de ayuda de facturación, ofertas específicamente orientadas, jerarquización, clasificación, filtros, vistas de impresión y mucho más.

empresa a empresa que permiten utilizar una solución de facturación electrónica con facilidad, rapidez y bajos costos para complejas estructuras de cuentas corporativas y jerarquías de clientes.

### Elija opciones SaaS o con licencia

Liaison le brinda la oportunidad de satisfacer a los emisores de facturas grandes y pequeños con las soluciones in situ o de software como servicio (software-as-a-service, SaaS) a pedido. Podemos ayudarlo a determinar cuál de las dos se ajusta mejor a las necesidades de empresa y resuelve el problema del costo total de propiedad.

**ENGAGEONE LIAISON™ AYUDA A INTEGRAR LA CREACIÓN DE DOCUMENTOS PERSONALIZADOS Y LAS FUNCIONES DE ARCHIVO Y RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE ALTO RENDIMIENTO PARA OBTENER UNA SOLUCIÓN MULTICANAL REALMENTE INTEGRAL. VISITE WWW.PBINSIGHT.COM O LLAME AL 1.800.327.8627 HOY MISMO.**

#### ESPECIFICACIONES

Plataformas admitidas:	• WebSphere V7	• GlassFish v2ur1
• Oracle WebLogic Server 10g	• Tomcat 5.5/6.0	Completa integración con Google Analytics (OOTB)
• Oracle Application Server 10g	• JBoss 5.0	

Every connection is a new opportunity™

#### ESTADOS UNIDOS

One Global View  
Troy, NY 12180

teléfono:  
+1.518.285.6000  
1.800.327.8627  
fax: +1.518.285.6070  
la.sales@pb.com  
www.pbinsight.com

#### LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE OFICINA MIAMI

15100 NW 67th Avenue,  
Suite 403  
Miami Lakes, FL 33014  
U.S.A.

teléfono: +1.305.825.8381  
fax: +1.305.826.1246  
la.sales@pb.com

#### OFICINA MÉXICO

San Francisco 1393  
Colonia Del Valle  
Delegación Benito Juárez  
03210 México, DF  
México

teléfono: +52.55.5636.0949  
la.sales@pb.com

#### OFICINA BRASIL

Av. Engenheiro Luis Carlos  
Berrini, 1.681- 9º andar  
04671-903 São Paulo, SP  
Brasil

teléfono: +55 11 5698 5570  
la.sales@pb.com  
www.pbinsight.com.br

