

# Customer Communication Management

Conéctese y comuníquese  
con sus clientes en forma más eficaz

# Customer Communication Management

**Mejore la experiencia del cliente en forma eficiente con comunicaciones atractivas a través de diversos canales.**

En el difícil clima económico actual la comunicación eficaz con sus clientes es crítica para brindar un servicio superior, mejorar la eficiencia y reducir los costos. Para garantizar el éxito de su negocio debe maximizar la eficacia de sus comunicaciones diarias, como facturas, estados de cuenta y correspondencia, y mejorar las interacciones con sus clientes en forma consistente y a través de una gran cantidad de canales y puntos de contacto.

En Pitney Bowes Business Insight, comprendemos la importancia de las comunicaciones oportunas y eficaces. Nuestra solución de Customer Communication Management (CCM) cambiará la manera estratégica en que se comunica con sus clientes. Junto con inteligencia de localización, operativa y del cliente, CCM permite a su organización crear, administrar y entregar comunicaciones personalizadas y relevantes que fortalecen las relaciones con sus clientes, al tiempo que reducen sus costos.

Nuestra solución integral comprende:

- composición centralizada de documentos para crear comunicaciones transaccionales bajo demanda e interactivas
- mensajes transpromocionales
- servicio superior al cliente en los centros de llamadas
- almacenamiento y recuperación de alta velocidad de documentos
- práctico autoservicio Web y facturación electrónica

CCM permite a sus usuarios de negocio atraer a los clientes y brindarles la atención inmediata y personalizada que no sólo merecen, sino también esperan, al tiempo que le otorga mayor control sobre sus comunicaciones para que su negocio funcione en forma rentable.

## Experiencia y conocimientos sin par

Sólo Pitney Bowes Business Insight dispone de sus vastos recursos para brindarle la próxima generación en plataformas de comunicaciones empresariales. Más de 25 años de experiencia comprobada en acción y más de \$5 mil millones en activos respaldan nuestra solución CCM. Hemos ayudado a más de 3.500 organizaciones financieras, de seguros, telecomunicaciones, servicios públicos y gubernamentales líderes en todo el mundo a mejorar su atención al cliente, aumentar sus ingresos por cliente, optimizar los procesos de negocios y lograr un rápido retorno de su inversión (ROI).

# Centralice y controle sus comunicaciones

Las soluciones para la composición de documentos de Pitney Bowes Business Insight administran en forma centralizada todas las comunicaciones con sus clientes –incluidas las transaccionales y los documentos interactivos y bajo demanda– en un único entorno de diseño controlado. Este entorno único, combinado con una intuitiva interfaz de diseño para sus usuarios de negocios, torna fácil y eficiente la creación de comunicaciones atractivas, que cumplan con todos los requisitos regulatorios y de su estrategia de marca en toda la empresa.

En el mundo multimedia de hoy, CCM entrega comunicaciones unificadas a través de todos los canales, aprovechando una única solución tecnológica. Además, todas sus comunicaciones pueden almacenarse en un repositorio central de alta velocidad para su recuperación instantánea por empleados, asociados y clientes.

## Comunicaciones transaccionales

A partir de nuestro producto insignia, DOC1® Software, Pitney Bowes Business Insight ha liderado la composición tradicional y producción de documentos durante muchos años. Con DOC1 la producción de documentos estructurados, como estados de cuenta y facturas, se programa de manera eficiente y se garantiza un formato consistente y su entrega con éxito a grandes cantidades de clientes. Según comparaciones independientes, nuestro motor de composición de documentos es uno de los más rápidos disponibles hoy en el mercado.

## Comunicaciones bajo demanda

Las empresas en todo el mundo están aprovechando la solución bajo demanda de Pitney Bowes Business Insight para concretar negocios en el momento. Eventos orientados hacia los clientes –por Red, fax, teléfono o sistemas transaccionales– generan producciones bajo demanda, tales como presupuestos, pólizas y propuestas, que pueden ser enviados inmediatamente a los clientes, reduciendo de esta manera las demoras y aumentando el potencial de ingresos.

## Comunicaciones interactivas

EngageOne™ Interactive de Pitney Bowes Business Insight le ofrece una solución con tecnología de avanzada para la administración de contenidos interactivos. EngageOne Interactive le permite producir comunicaciones personalizadas ad hoc, tales como reclamos de seguros o disputas por tarjetas de crédito, que necesitan información en tiempo real y un toque humano para completarlas. Este tipo de comunicación personalizada tiene el potencial de aumentar en forma medible la satisfacción y fidelidad de sus clientes.

The collage displays several financial documents:

- GRN ENERGY** credit card expiration notice for JACK LAURENCE.
- GRN Bank** Department of Taxation Notice of Tax Due for JEN JONES.
- GRN Bank** Summary Statement of Account for JACK LAURENCE.
- GRN Bank** 625 Payment Place check payment slip for JACK LAURENCE.

Los documentos del ejemplo anterior y otros que se muestran son ficticios y se presentan sólo a efectos ilustrativos. GRN (Finanzas, Seguros, Servicios, etc.), los nombres de personas y la información de las cuentas de estos estados han sido creados por Pitney Bowes Business Insight. Cualquier semejanza con empresas, personas o cuentas es solo casual.

# Administre comunicaciones por diversos canales

La solución CCM de Pitney Bowes Business Insight convierte sus facturas, estados de cuenta y correspondencia de rutina en comunicaciones multicanal claras y atractivas. CCM le permite enviar el mensaje correcto al cliente adecuado en el momento justo, a través de su canal preferido. Las comunicaciones atractivas y fáciles de entender reducen la cantidad de consultas a los centros de llamadas, mejoran la satisfacción de sus clientes e impulsan sus ingresos

## Genere comunicaciones personalizadas

CCM de Pitney Bowes Business Insight permite a los usuarios de negocios crear comunicaciones personalizadas fácil y rápidamente, sin depender de los departamentos de tecnología, y enviarlas a través del medio preferido del cliente: impresiones, fax, e-mail, servicios de mensajería corta (SMS), e Internet. Con nuestras soluciones de inteligencia de localización y del cliente, CCM le facilita la adaptación de contenidos, formatos y canales de entrega para el cliente individual.

## Publicite con Transpromo

El correo directo a menudo termina en la basura de los consumidores, lo que significa altos costos de impresión con bajo retorno. Por el contrario, los consumidores abren y leen sus facturas y estados de cuenta, lo que convierte a la mensajería transpromo en algo muy eficiente. Con CCM, sus usuarios de negocios puedan crear mensajes Transpromo relevantes, aprovechando los datos de sus sistemas de marketing automatizado, inteligencia de localización y

CRM, para enviar mensajes oportunos y relevantes de venta cruzada (cross-selling) y venta dirigida (up-selling). Usted puede lograr aún más ingresos optimizando su espacio en blanco, y convirtiendo así un costo operativo en un centro de beneficios.

Los mensajes Transpromo no se limitan a documentos impresos y pueden ser incluso más eficaces en estados de cuenta electrónicos y facturas, creados y enviados por e-mail o SMS. Cuando sus clientes visitan los vínculos incluidos en sus documentos electrónicos, son dirigidos instantáneamente a su sitio de comercio electrónico para generar ingresos adicionales.

## Reduzca los costos operativos y de impresión

Con CCM, las empresas reducen en forma significativa sus costos de correo y envío mediante la entrega de comunicaciones impresas y electrónicas personalizadas, al tiempo que apoyan las iniciativas de protección ambiental. Gracias a su integración con las soluciones de calidad de datos, limpieza de direcciones y eficiencia de envíos de Pitney Bowes Business Insight, su empresa reducirá aún más los costos de impresión y envío, logrando valiosos descuentos postales. Con StreamWeaver® de CCM, usted puede modificar y rediseñar los flujos de impresión sobre la marcha, agregando fácilmente códigos de barras Intelligent Mail® y mensajes personalizados. Mediante StreamSure de CCM, usted garantizará no sólo la calidad y el cumplimiento de los datos y los documentos, además reducirá el tiempo y los costos necesarios para revisar y modificar las comunicaciones.

## Caso de éxito

Thomas Cook AG, uno de los proveedores líderes europeos de viajes turísticos, deseaba mejorar sus comunicaciones para brindar un mejor servicio a sus clientes y mejorar su fidelidad. Con la solución CCM de Pitney Bowes Business Insight, Thomas Cook ahora prepara y entrega folletos de viajes personalizados a los turistas de todo el mundo. Estos documentos a medida contienen etiquetas con direcciones, cupones de trenes y aerolíneas, comprobantes con información sobre vuelos, y vales para hoteles y regalos. Además, el departamento de viajes de Thomas Cook puede crear folletos electrónicos, por ejemplo, con información sobre la zona de destino, los requisitos de ingreso y notas sobre el equipaje de mano –todo sin la asistencia del departamento de tecnología. Con éstos documentos a medida, los clientes tienen unificada y al alcance la información importante para sus viajes. La solución incluye además la presentación de facturas y pagos electrónicos, así como el envío por e-mail y SMS de facturas, comprobantes y documentos de seguros para lograr una experiencia de cliente verdaderamente multicanal. Thomas Cook logró aumentar sus ingresos por servicios de venta cruzada y reducir sus costos de impresión y envío.

# Mejore la experiencia y reduzca la tasa de pérdida de sus clientes

La solución CCM de Pitney Bowes Business Insight optimiza las interacciones intensivas con documentos para ayudar a su empresa a brindar un servicio superior, reduciendo los tiempos de resolución de llamadas y los costos de servicio, y aumentando la fidelidad de sus clientes. Como resultado, la velocidad, eficiencia e interacción personal de sus representantes de atención al cliente genera una impresión positiva y duradera en la comunidad de sus clientes.

## Interactúe con sus clientes en tiempo real

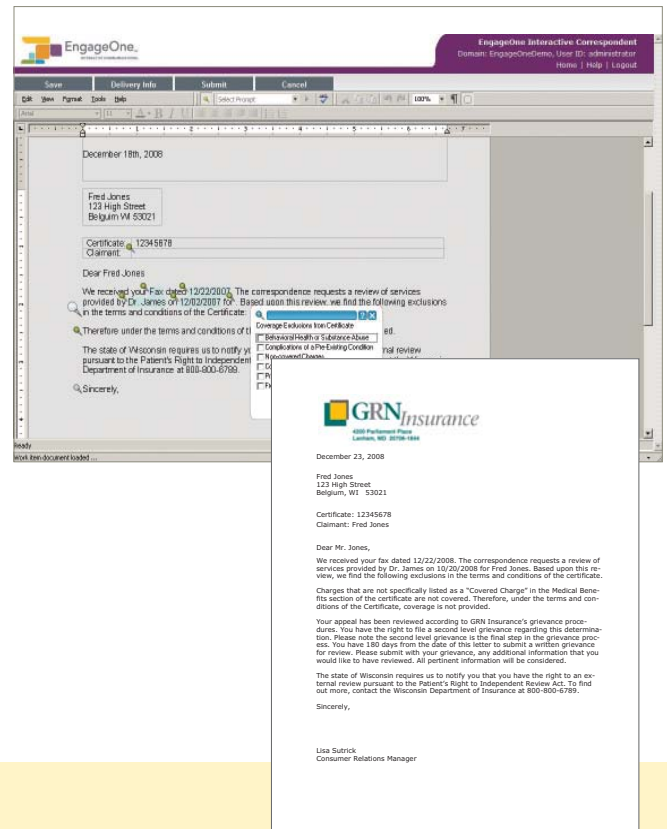
EngageOne Interactive permite a los usuarios en contacto con sus clientes crear comunicaciones interactivas rápidas, precisas y acordes a todos sus requerimientos, como la correspondencia con los clientes. Las comunicaciones pueden ser enviadas por e-mail, fax, impresión local o por lotes, así como mediante SMS. Debido a que las comunicaciones interactivas requieren información en tiempo real y el toque humano para completarlas, a menudo son proclives a errores y costosas en términos de sus resultados finales. Su empresa logrará mayor eficiencia en los procesos, reducirá los costos y mejorará la experiencia del cliente de manera única. Nuestra arquitectura robusta y escalable soporta cientos de usuarios simultáneos, con tiempos de respuesta que no llegan a un segundo.

## Mejore la atención al cliente móvil

Con nuestra solución de mensajería electrónica, los representantes de atención al cliente acceden al almacenamiento y recuperación de datos de manera centralizada, y envían e-mail y comunicaciones SMS bidireccional (entrantes y salientes). Además, la mensajería electrónica satisface la creciente preferencia de sus clientes por comunicaciones de éste tipo.

## Obtenga acceso rápido y centralizado a toda la información de sus clientes

CCM permite a los representantes de atención al cliente acceso inmediato a las facturas, los estados de cuenta y la correspondencia de sus clientes directamente desde sus estaciones de trabajo. Como los usuarios de atención ven exactamente lo que el cliente recibió, pueden resolver las consultas más rápida y eficazmente.



***“La mayoría de las empresas que invierten en programas de correspondencia con los clientes realizan su ROI en el término de un año... Esta capacidad para realizar un retorno ayuda a convertir las soluciones de Customer Communication Management (CCM) en una buena inversión a pesar de una situación económica desfavorable.”***

Forrester Research, Inc., “El ROI de la administración de correspondencia” 2009



## Caso de éxito

Endsleigh Insurance necesitaba una solución que pudiese realizar un rápido almacenamiento y recuperación de sus documentos de negocios. Las sucursales y centros de llamadas de la empresa necesitaban acceso a los documentos para ocuparse de las consultas de sus clientes. Endsleigh deseaba brindar acceso a réplicas idénticas de los documentos de sus clientes a los empleados en contacto con ellos. La empresa deseaba mejorar la confianza de sus clientes al permitir a los asesores transmitir información relevante de manera oportuna e informada. La habilidad de recuperar documentos almacenados rápidamente resultaba valiosa para Endsleigh al auditar los negocios emitidos.

Con nuestra solución, Endsleigh logró una mejora operativa. Al permitir a sus centros de llamadas brindar un servicio óptimo, Endsleigh mejoró los cierres durante la primera llamada, redujo los tiempos de espera y resolvió las consultas de manera más eficaz. Esto se logró paralelamente a las mejoras en los cobros y las reducciones en los costos laborales.

# Optimice la facturación y la eficiencia operativa

La solución CCM de Pitney Bowes Business Insight le ayuda a optimizar su negocio y a conseguir y mantener la eficiencia y eficacia operativas, fundamentales en los entornos ultracompetitivos de hoy.

## Garantice el cumplimiento de las regulaciones

e2™ Vault y e2™ Web View de CCM le brindan alto rendimiento, indexación en tiempo real, compresión, almacenamiento y recuperación de documentos y datos en sus formatos nativos. Miles de millones de documentos y elementos de datos pueden almacenarse durante años y mostrarse en línea, sin disminuir su rendimiento. Sus clientes, representantes de atención al cliente y otros usuarios pueden recuperar documentos y datos en forma instantánea, sin importar su antigüedad o tamaño. Esta capacidad permite a su empresa a cumplir con todos los requisitos legales y de cumplimiento de regulaciones.

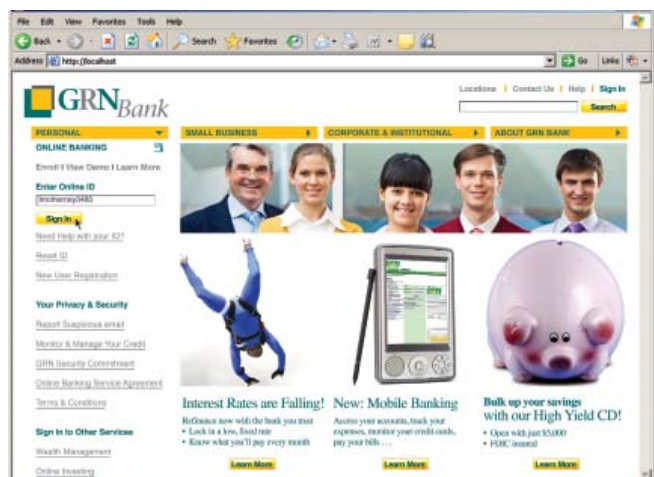
## Proporcione autoservicio Web y facturación electrónica

CCM brinda la conveniencia del autoservicio Web y la facturación automática para los clientes que prefieren administrar sus cuentas en línea. Con e2 Account Management, los clientes y negocios pueden ver, imprimir y pagar facturas, conciliar disputas y administrar sus cuentas en línea, 24 horas al día los 7 días de la semana. Las facturas pueden enviarse por correo electrónico en forma segura a los clientes, para su visualización y pago en línea. Estas facturas electrónicas pueden incluir mensajería dirigida, que es otra valiosa fuente de generación de ingresos para su empresa. Además, el envío electrónico disminuye los costos de impresión y franqueo en toda la empresa, al tiempo de ser ecológico, lo que permite a su empresa mejorar su flujo de fondos y reducir las demoras en los pagos pendientes.

***“Las prestadoras pueden lograr importantes ahorros en los costos de impresión, envío, procesamiento de cheques y por la reducción de llamadas relacionadas con la facturación a los centros de atención.”***

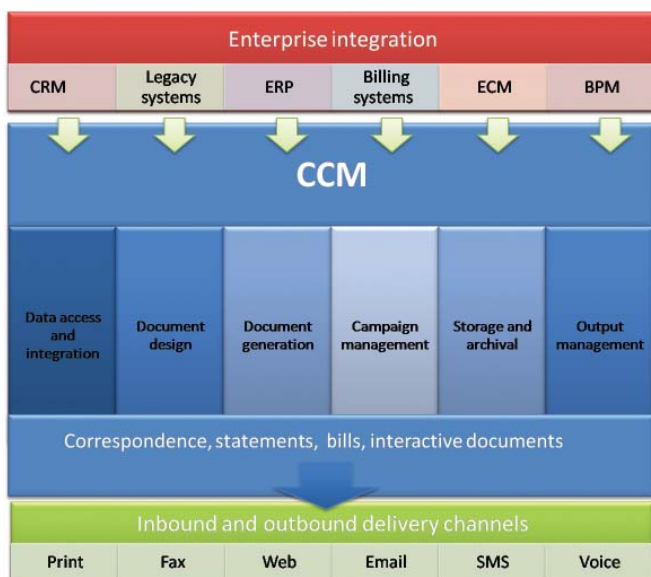
Gartner, Inc., “Ciclos de evolución para la industria de las telecomunicaciones”,

21 de julio de 2009



# Disminuya los costos de comunicación para impulsar su retorno de inversión (ROI)

Cada día se presentan nuevos desafíos en su negocio: nuevos competidores, nuevas regulaciones y nuevos requerimientos de sus clientes. La solución adecuada de comunicaciones con sus clientes puede ayudarlo a entregar sus comunicaciones de manera más rápida y garantizar que el cumplimiento de su empresa nunca esté en riesgo. La solución CCM de Pitney Bowes Business Insight le ayudará a demostrarle a su cliente el compromiso de su organización en todas y cada una de sus transacciones y comunicaciones relacionadas con documentos.



Entorno CCM – Fuente: Quocirca

**“...la mayoría de las aseguradoras más importantes de propiedades, accidentes y seguros de vida están concentrándose en reducir costos... Junto con la necesidad de proteger su cuota de mercado mediante una mejor atención de sus clientes, CCM está dejando de ser ‘algo deseable’ para convertirse en un requisito”.**

Gartner, Inc., “La creciente necesidad de mejorar las comunicaciones con el cliente en los seguros,” 30 de marzo de 2009

Nuestra solución integral CCM disminuye los costos de comunicación y prestación de servicios a los clientes. Su facilidad de uso para los usuarios de negocios permite que costosos recursos informáticos puedan aprovecharse para otros usos. Además, CCM acelera la integración global, reduce el desarrollo redundante y mejora los niveles de servicio mediante una arquitectura orientada al servicio.

Las iniciativas orientadas al cliente pagan importantes dividendos cuando se trata de fortalecer la fidelidad de sus clientes. Con CCM, usted retiene a sus clientes valiosos durante más tiempo y necesita menos recursos para incorporar a los nuevos.

En Pitney Bowes Business Insight, no sólo entendemos su negocio, sino también que lograr un rápido ROI es fundamental para su éxito. Esta valiosa experiencia nos permite estar preparados y listos para hacer que sus comunicaciones funcionen en forma más eficiente y eficaz para su empresa.

Para conocer más sobre CCM y cómo podemos ayudarlo a lograr el éxito, visítenos en [www.pbinsight.com](http://www.pbinsight.com), o comuníquese al **800-327-8627** hoy.

## Soluciones CCM por industria

Desde la apertura de una cuenta en una sucursal, pasando por la resolución de un reclamo seguros hasta el pago de cuentas a través de Internet, CCM simplifica el proceso de comunicaciones de su empresa, al tiempo que reduce sus costos. Pitney Bowes Business Insight ayuda a miles de compañías en todo el mundo a mejorar las comunicaciones con sus clientes para soluciones clave de negocios, tales como:

### Seguros

- Salud
- Propiedades y accidentes
- Vida y renta vitalicia
- Procesamiento de reclamos
- Evaluación de riesgos
- Autoservicio de agentes

### Finanzas

- Banca personal
- Facturación de tarjetas de crédito
- Hipotecas e inversiones
- Banca en línea

### Comunicaciones y servicios

- Facturación
- Atención al cliente

### Sector público

- Administración impositiva
- Servicios de salud
- Servicios públicos estatales y locales

## ESTADOS UNIDOS

One Global View  
Troy, NY 12180  
teléfono: +1.518.285.6000  
1.800.327.8627  
fax: +1.518.285.6070  
www.pbinsight.com  
la.sales@pb.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

Rua Dom Aguirre, 438 - 3o andar  
04671-903 São Paulo, SP  
Brasil  
teléfono: +55.11.5698.5555  
www.pbinsight.com.br  
la.sales@pb.com

