

Cuando verde significa verde

Mejores prácticas de facturación para proveedores de telecomunicaciones
en un mundo multicanal y con consciencia ambiental

WHITEPAPER:

COMUNICACIONES

Christopher Cherry • Director de Estrategia para la Industria de Telecomunicaciones,
Pitney Bowes Business Insight



Cuando verde significa verde

Mejores prácticas de facturación para proveedores de telecomunicaciones en un mundo multicanal y ambientalmente consciente

2

RESUMEN

CON MAYOR FOCO EN LA PROTECCIÓN AMBIENTAL, NO SORPRENDE QUE MUCHAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES ESTÉN BUSCANDO FORMAS DE PROMOVER ACTIVIDADES “VERDES” DENTRO DE SUS COMPAÑÍAS, INCLUIDA LA FACTURACIÓN A LOS CLIENTES.

ESTA FOCALIZACIÓN EN PRÁCTICAS DE FACTURACIÓN MÁS VERDES HA SIDO INCENTIVADA EN PARTE POR EL AUMENTO EN LA CONCIENCIA AMBIENTAL, EN PARTICULAR ENTRE PERSONAS DE MENOS DE 45 AÑOS DE EDAD, OBJETIVOS CLAVE DE LOS NUEVOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN. CUANDO UNA JOVEN DISEÑADORA GRÁFICA DE PITTSBURGH RECIBIÓ UNA FACTURA TELEFÓNICA DE 300 PÁGINAS, POR EJEMPLO, EL EVENTO SE CONVIRTIÓ RÁPIDAMENTE EN UNA SENSACIÓN EN YOUTUBE, QUE ATRAJO A MÁS DE 1,5 MILLONES DE VISITANTES. EL VIDEO CASERO TERMINABA CON UN MENSAJE SIMPLE: SALVE UN BOSQUE.

FACTURAR EN FORMAS MÁS ECOLÓGICAS ES IMPORTANTE, PERO EN LA ECONOMÍA DE HOY, LAS EMPRESAS TAMBIÉN BUSCAN EN LAS FACTURAS MENSUALES UNA FORMA DE AUMENTAR SUS VENTAS, DISMINUIR SUS COSTOS Y FORTALECER LAS RELACIONES CON SUS CLIENTES.

PARA ELLO, LAS EMPRESAS ESTÁN BUSCANDO LA FORMA DE LOGRAR MÚLTIPLES OBJETIVOS MEDIANTE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN MULTICANAL EFICAZ. ESTE DOCUMENTO TÉCNICO, DESARROLLADO POR PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT, EXAMINA LAS MEJORES PRÁCTICAS DE FACTURACIÓN PARA LOS PROVEEDORES DE TELECOMUNICACIONES EN UN MUNDO CON CONSCIENCIA AMBIENTAL Y MULTICANAL.

La facturación electrónica es una de varias iniciativas clave

El desarrollo de la presentación de facturas electrónicas y la posibilidad de pago electrónico representan una clara oportunidad para reducir el consumo de papel, pero es solo una de las muchas formas en que sus facturas mensuales pueden ayudarle a lograr sus metas corporativas más urgentes.

Cuando usted tiene la capacidad para administrar, archivar y manipular tanto flujos de datos como de impresión, puede:

- Producir correo impreso más ecológico y mejor para su negocio
- Emplear aplicaciones TransPromo de vanguardia para impulsar la retención y la venta cruzada
- Administrar los documentos electrónicos y en papel para reducir costos y mejorar las experiencias de sus clientes
- Satisfacer las demandas de sus clientes de facturas y registros de transacciones personalizados

Pitney Bowes Business Insight está especialmente cualificado para ayudar a las empresas a incrementar estrategias de facturación de manera inteligente y eficaz que conecten a los consumidores, cuiden los recursos y contribuyan al crecimiento de los resultados. Por más de 25 años hemos servido como un valioso recurso a la industria de las telecomunicaciones, ofreciendo una variedad de soluciones de inteligencia de localización, calidad de datos y administración de comunicaciones que aumentan la eficacia de las interacciones con los clientes y promueven mejores decisiones. Hoy, más empresas están trabajando con Pitney Bowes que con cualquier otra compañía en el mundo para optimizar y transformar sus operaciones de facturación.

Correo más verde y eficiente

Los estadounidenses realizaron 3 mil millones de pagos en línea en 2007, el doble que en 2004. Claramente, el pago en línea de facturas se ha tornado más habitual, pero la mayoría todavía desea recibir su facturas en papel.

Más del 95 por ciento de las facturas enviadas por correo se abre y lee cada mes. Una vez en poder de sus destinatarios, las facturas y los estados de cuenta en papel reciben más consideración que cualquier otra forma de comunicación; el cliente promedio invierte hasta tres minutos o más para revisar un estado de cuenta. No sólo atraen más la atención cuando son abiertos por primera vez, sino que a menudo se recurre a ellos en forma reiterada. La disponibilidad en papel del correo de transacciones es valorada por los consumidores cuando pagan sus facturas, presentan informes de gastos, preparan impuestos y archivan documentos.

Si bien los consumidores valoran el correo, también creen que quienes lo envían tienen la responsabilidad de crear en forma prudente y proactiva correo más ecológico, y es más probable que contraten a empresas que hayan incorporado las mejores prácticas actuales, incluidas:

Reducción del correo devuelto. El correo no entregable por problemas en las direcciones costó al Servicio Postal de los Estados Unidos® más de 1,6 miles de millones de dólares el año pasado, y el costo para los remitentes y el ambiente pudo ser incluso mayor. Hay quienes estiman los costos del correo devuelto debido al procesamiento necesario adicional en 3,00 dólares o más por carta, al tiempo que el desperdicio y consumo de recursos en papel, producción, envío y reciclaje o disposición del correo no entregable son significativos. La validación en tiempo real de las direcciones, los procesos de actualización por mudanzas y las prácticas de administración de direcciones de circuito cerrado pueden ayudarle a mantener sus registros actualizados.

Técnicas incorporadas de consolidación domiciliaria de estados de cuenta. Cuando las empresas envían tres facturas separadas a la misma persona en el mismo mes, eso impacta sobre el ambiente con un triple gasto en envíos, el triple de emisiones de CO₂, además del mayor gasto en papel. Las soluciones actuales de calidad de datos e integración de datos de los clientes le permiten crear una visión en alta definición de sus clientes, en forma tal que pueda consolidar la facturación de múltiples servicios en un solo estado de cuenta. En la sala de producción, la ingeniería de flujos de impresión le brinda flexibilidad para modificar y combinar los archivos listos para su impresión creados por sus aplicaciones existentes sin interrumpir sus operaciones subyacentes o los sistemas de misión crítica.

Cuando verde significa verde

Mejores prácticas de facturación para proveedores de telecomunicaciones en un mundo multicanal y ambientalmente consciente

4

Reducir, reusar y reciclar. Comprar papel con un alto contenido reciclado ayuda al ambiente en muchos niveles, pero usted también puede descubrir oportunidades adicionales en el diseño de sus facturas. La impresión a dos caras, los estados de cuenta resumidos y una mejor organización de la información pueden ayudarlo a satisfacer los deseos de sus clientes de facturas impresas sin llevarlo a un video en YouTube sobre las facturas de su empresa.

La Ventaja de TransPromo

Puede avanzar un paso más en la facturación consolidada, agregando mensajes relevantes de marketing a sus facturas. Esta vinculación entre los documentos transaccionales y promocionales (TransPromo) ha demostrado ser una situación en la que todos ganan para los clientes, los negocios y el ambiente. Con las tecnologías de hoy, muchas empresas están utilizando inteligencia del cliente para hablar con sus clientes en un nivel más personal a través de aplicaciones en papel y de facturación electrónica, portales web de autoservicio, pago de facturas de telefonía celular y correo electrónico transaccional seguro. Estas actividades brindan valor en diversas formas:

- Aumentan la relevancia de las comunicaciones existentes
- Imprimir las comunicaciones anexas directamente en los estados de cuenta reduce su dependencia de los encartes preimpresos, lo que ahorra papel
- Sincronice las actividades de venta cruzada entre canales múltiples
- Además, la eficacia de TransPromo como una herramienta para vender productos y servicios puede permitirle eliminar otros esfuerzos que generan más desechos

Administración eficaz de documentos electrónicos

La capacidad de almacenar, buscar y recuperar versiones digitales de las facturas de los clientes en cualquier momento y lugar es un componente crítico de una estrategia de comunicación ecológica y multicanal.

Las tecnologías de administración de documentos electrónicos proporcionan un medio sin papel para los análisis, las revisiones y aprobaciones para mejorar la eficiencia de los flujos de trabajo. Garantizan que los consumidores vean la misma información en línea y en el sobre. Y facilita a los representantes de atención al cliente la respuesta a sus consultas sin tener que imprimir y enviar estados de cuenta duplicados. Los beneficios adicionales de la administración de documentos electrónicos incluyen:

- Reducción de los costos de almacenamiento y recuperación locales o remotos
- Aceleramiento de la recuperación de documentos archivados
- Reducción de los costos de recuperación en caso de desastres
- Reducción de los costos de asistencia en litigios

Los repositorios de documentos de alta velocidad, volumen y rendimiento existentes brindan acceso a las comunicaciones críticas mediante casi cualquier interfaz o aplicación.

Las opciones de pago electrónico impulsan la satisfacción y el flujo de fondos

Si bien los clientes todavía prefieren ver sus facturas en papel, cada vez se sienten más cómodos con el pago electrónico. En los Estados Unidos, el 80 por ciento de los hogares con Internet usan servicios bancarios en línea, y a 2007, los hogares con acceso a la Red pagaban más facturas en línea que mediante cheques en papel.

Además de su conveniencia y costos, los consumidores mencionan al ambiente como uno de los motivos principales por los que eligen pagar sus facturas en línea.

Una experiencia eficaz de pago en línea puede emplear diversas aplicaciones, incluida la presentación electrónica de alta velocidad, el pago electrónico, archivo, administración electrónica de cuentas y servicio electrónico. Pero los beneficios pueden resultar significativos, incluida la optimización de los procesos y una mayor lealtad de los clientes.

Estas tecnologías puedan ayudar a las empresas de telecomunicaciones a reducir en forma dramática los costos de impresión, envío, papel y manejo. Y como se ha probado en reiteradas oportunidades, los consumidores pagan las facturas electrónicas más rápido, lo que ayuda a mejorar los flujos de fondos y los resultados.

Las empresas que exploran las opciones de pago electrónico deben considerar las opciones y la funcionalidad. Con las soluciones líderes actuales, usted puede brindar a sus clientes opciones flexibles de pago, incluido el pago en el momento, los pagos programados, parciales y automáticos. Además, puede ofrecer una amplia variedad de opciones de financiación, como ACH, PayPal y transacciones mediante tarjetas de crédito. A menudo, la misma plataforma puede ser utilizada por los representantes de servicios al cliente para administrar los pagos por vía telefónica.

Integrar las comunicaciones de los clientes y los informes con su plataforma de pago electrónico permite una experiencia de circuito cerrado. Los clientes podrán recibir un aviso automático por correo electrónico de sus pagos exitosos o fallidos, así como de las cuentas vencidas. La recepción de los pagos electrónicos puede generar actualizaciones instantáneas para sus grupos internos, a las que podrán acceder los representantes de servicios, el personal de finanzas y los clientes.

La facturación electrónica gana atractivo, aumenta su versatilidad

Si bien muchos clientes de telecomunicaciones no están listos para renunciar totalmente a sus facturas en papel, las empresas líderes están ofreciendo y promoviendo en forma activa opciones de facturación electrónica que brindan a sus clientes la elección de recibir sus estados de cuenta mensuales por correo, electrónicamente, o de ambas formas.

La facturación electrónica es percibida por muchos consumidores como más ecológica, ya que ahorra papel y energía. Si bien sólo el 39% de las personas que utilizan la facturación en línea ha decidido cancelar sus facturas en papel, la tendencia decididamente se está moviendo hacia la presentación en línea.

Los clientes aprecian las capacidades de análisis y presentación de informes que a menudo acompañan a la

facturación electrónica, que les facilita la descarga de informes, el seguimiento de gastos y la administración de reintegros a través de la empresa.

Los beneficios para los proveedores de telecomunicaciones pueden ser aún mayores:

Ahorros: además de las preocupaciones ambientales, las empresas informan que la facturación electrónica puede reducir el costo de envío de una factura hasta un 70% por ahorros en materiales, correo y mano de obra.

Lealtad: los clientes que reciben facturas electrónicas informan mayores niveles de satisfacción, el 25% de los clientes indica que este servicio mejoró su relación en general y que son menos proclives a cambiarse a un servicio de la competencia.

Ventas: las facturas electrónicas pueden incluir vínculos a ofertas promocionales, facilitando que los clientes se enteren de nuevos servicios y soluciones.

Cuando su aplicación de facturación electrónica incorpora además flujos de trabajo, procesamiento de disputas y capacidades avanzadas de análisis, puede también optimizar y automatizar muchas funciones operativas, tanto para usted como para su cliente.

Los flujos de trabajo incorporados ayudan a acelerar el proceso de pago de facturas con rutas de aprobación electrónica a las personas o grupos apropiados para su revisión, aprobación y pago más rápidos.

El procesamiento automático de disputas permite a los clientes marcar y disputar elementos de las facturas sin interrumpir el pago de los ítems aprobados.

La administración avanzada de usuarios permite controlar la autorización del pago de las facturas y mejora los registros, lo que permite a los clientes administrar sus cuentas sin necesidad de llamar a un representante de servicios.

Para las empresas que buscan promover prácticas más ecológicas, reducir los costos y ofrecer una experiencia consistente en los distintos canales, las soluciones actuales proporcionan la capacidad de administrar, archivar y manipular tanto los flujos de datos como los de impresión,

Cuando verde significa verde

Mejores prácticas de facturación para proveedores de telecomunicaciones en un mundo multicanal y ambientalmente consciente

6

proporcionando una "ejecución de punto único" que elimina las redundancias. De esa forma, usted no tendrá que construir y mantener dos aplicaciones, una para las facturas en papel y otra para facturas electrónicas. El diseño de documentos, acceso a los datos y la lógica de negocios pueden ejecutarse una sola vez, lo que le permite crear tanto documentos impresos como para la Red en forma simultánea. Usted puede coordinar los mensajes y campañas de marketing, tanto para los canales basados en papel como los electrónicos, con un único entorno de diseño. Y al aceptar la alimentación de datos directa desde el sistema de facturación, puede reducir errores y costos.

UN BUEN EJEMPLO:

TELEFÓNICA LANZA FACTURACIÓN ECOLÓGICA

Con 11 millones de cuentas, este pionero brasileño de las telecomunicaciones imprimía y enviaba 40 millones de páginas cada mes en un proceso que demoraba 10 días en terminar.

Junto con Pitney Bowes Business Insight, han rediseñado su proceso de facturación, lo que permite a sus clientes recibir las facturas por correo electrónico y pagarlas en línea. Con soporte integrado de extremo a extremo, Pitney Bowes facilitó el rediseño de las facturas mediante la implementación de e-Account. Los beneficios proyectados incluyen:

- 20 millones de dólares en ahorros en un período de tres años
- Emisión más veloz de las facturas
- Archivo y recuperación optimizados para los equipos legales y de auditoría
- Almacenamiento de documentos rentable.
- Marketing más eficaz

Este programa es una pieza fundamental de su Grupo de Sustentabilidad Ambiental. Se estima que dentro del primer año 760.000 clientes optarán por el envío electrónico de sus facturas. Esto salvará 300 árboles y ayudará a neutralizar 3 toneladas de emisiones de CO₂.

Pitney Bowes Business Insight: Su fuente de soluciones de facturación Donde verde significa verde

Su factura mensual es uno de los puntos de contacto más importantes entre usted y su cliente. La forma en que usted se ocupa de estas transacciones representa una manera altamente visual de demostrar su compromiso con la protección ambiental. Al mismo tiempo, las empresas también están buscando formas de cambiar las prácticas de facturación para acelerar el flujo de fondos, reducir los costos, mejorar la lealtad y vender nuevos productos y servicios. Con una estrategia de facturación multicanal eficaz, usted puede lograr todo eso y más.

Pitney Bowes Business Insight puede brindarle el conocimiento de las soluciones que necesita para administrar, archivar y manipular tanto los flujos de datos como de impresión. Por más de 25 años hemos ayudado a las empresas de telecomunicaciones a mejorar sus operaciones de facturación, y hoy ofrecemos soporte integral, con tecnologías que incluyen:

- Calidad de los datos del cliente
- Depurado global de direcciones
- Inteligencia de localización
- Composición de documentos
- Ingeniería de flujos de impresión
- Administración de documentos electrónicos
- Repositorios para grandes volúmenes de datos
- Presentación de facturas electrónicas
- Funcionalidad de pagos en línea
- Administración de cuentas en línea

CON PITNEY BOWES, USTED PUEDE CREAR EXPERIENCIAS DE CLIENTE QUE SON IDEALES PARA EL MUNDO AMBIENTALMENTE CONSCIENTE Y MULTICANAL DE HOY EN FORMAS QUE CONECTAN A LOS CLIENTES, CONSERVAN LOS RECURSOS Y CONTRIBUYEN AL CRECIMIENTO DE LOS RESULTADOS.

PARA CONOCER MÁS LLAME A PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT AL 1.800.327.8627 O VISITE HOY WWW.PBBUSINESSINSIGHT.COM.

CHRISTOPHER CHERRY ES EL DIRECTOR DE ESTRATEGIA PARA LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES EN PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT, UN PROVEEDOR LÍDER DE SOLUCIONES DE LOCALIZACIÓN, INTELIGENCIA Y EXPERIENCIA PARA EMPRESAS Y GOBIERNOS EN TODO EL MUNDO. CHRISTOPHER HA ANALIZADO Y ACONSEJADO AL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES POR MÁS DE 15 AÑOS, Y HA TRABAJADO PARA DESARROLLAR ESTRATEGIAS CON MUCHOS DE LOS MAYORES PROVEEDORES.



ESTADOS UNIDOS

One Global View
Troy, NY 12180-8399
teléfono: 518.285.6000
1.800.327.8627
fax: 518.285.6070
sales@mapinfo.com
www.mapinfo.com

OFICINA CENTRAL AMÉRICA

LATINA Y CARIBE

15100 NW 67th Avenue,
Suite 403
33014 Miami Lakes, FL
U.S.A.
teléfono: 305.698.2799
fax: 305.826.1246
la_editorial@g1.com

OFICINA MEXICO

Gonzalez Camarena
1450 Piso 7
Oficina 728
01210 Ciudad de Mexico, DF
Mexico
teléfono: 55.1105.0541