

CASO DE ESTUDIO

Vivo

LAS SOLUCIONES DE PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT OFRECEN A VIVO CAPACIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE CLIENTES ONLINE, NOTIFICACIÓN DE MENSAJES DE TEXTO (SMS) Y ARCHIVO DE FACTURAS.

ADÉMÁS DE REDUCIR COSTOS, VIVO HA MEJORADO SUSTANCIALMENTE LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES.



Desafío

Vivo necesitaba una solución fácil de implementar que permitiera a la empresa adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes del mercado, al mismo tiempo que respaldara sus propuestas de administración de cuentas online, tanto para clientes individuales como para empresas.

Solución

Vivo eligió la tecnología de Administración de comunicaciones con el cliente (CCM) de Pitney Bowes Business Insight para administrar la prestación de sus comunicaciones personalizadas por diversos canales con el cliente.

RESUMEN

Vivo, controlada por los grupos Portugal Telecom y Telefónica, es la empresa de telecomunicaciones móviles que ofrece la mejor calidad en llamadas telefónicas según Anatel (la Agência Nacional de Telecomunicações).

Vivo es el líder en el mercado de las telecomunicaciones brasileras y es la única empresa de telecomunicaciones móviles que ofrece a más de 40 millones de clientes, entre ellos empresas e individuos, los productos y servicios de Acceso Múltiple por División de Código (CDMA) y Sistema Global para las Comunicaciones Móviles (GSM). La empresa es también líder del sector por la calidad de llamadas; transmisión de datos de banda ancha con servicios de tercera generación; amplia oferta de productos y servicios y comunicaciones con el cliente personalizadas por diversos canales.

Desafíos en facturación y servicio al cliente

Vivo imprime 1,444 millones de hojas de papel por año en anverso y reverso. El proceso de facturación lleva un promedio de 12 días desde la preparación hasta el envío postal. Las facturas deben llegar a los clientes con un mínimo de cinco días de antelación al vencimiento de pago, y la exactitud de la factura es de suma importancia.

La empresa buscó la forma de proveer todas las comunicaciones corporativas e individuales con el cliente online y en particular, de proporcionar las facturas de manera más eficiente a sus clientes a través de la

presentación de facturas electrónicas. Los esfuerzos de Vivo por ofrecer más comunicaciones online también estuvieron motivados por la tendencia mundial hacia la concienciación ambiental y la reducción del uso de papel.

Además, la empresa necesitaba una solución de software que pudiera instalarse de manera rápida y sencilla, al mismo tiempo que permitiera una rápida transición del servicio.

Soluciones de CCM

Vivo eligió las soluciones de composición de documentos DOC1® y administración de cuentas online 2™ de Pitney Bowes Business Insight, que permiten a sus clientes descargar información de la cuenta y de los estados de facturación a través de terminales de autoservicio online (SST). La solución también permite enviar esta información a los clientes directamente a través del correo electrónico y enviar alertas por mensaje de texto para notificar a los clientes cuando las facturas están disponibles.

Estas soluciones permiten a Vivo crear, producir y administrar el suministro de comunicaciones personalizadas, lo cual reafirma a Vivo como una empresa que ofrece un servicio confiable y de calidad a sus clientes.

Asimismo, la herramienta ayuda a la empresa a cumplir con los estándares normativos e industriales para el suministro de documentos de facturación electrónicos. Lo más importante es que estas soluciones de CCM permiten a Vivo ofrecer a sus clientes la opción de recibir los documentos a través de facturas digitales e impresas.

VIVO AHORA OFRECE TANTO A CLIENTES CORPORATIVOS COMO INDIVIDUALES LA POSIBILIDAD DE ADMINISTRAR FACTURAS ONLINE, ANALIZAR ESTADOS DE CUENTA E IDENTIFICAR DISCREPANCIAS CON FACILIDAD.

RESULTADO

Las soluciones DOC1 y e2 se implementaron de manera sencilla y eficiente con los sistemas de software existentes de Vivo, al mismo tiempo que se personalizaron según las necesidades específicas de la empresa. Pitney Bowes Business Insight trabajó directamente con Vivo para implementar las soluciones sin inconvenientes a través de varios Departamentos de la empresa, entre ellos, Facturación, Comercialización, TI y Servicio al cliente.

La integración comenzó con los sistemas de oficina individuales de Vivo, desde enero a junio de 2008; para noviembre de 2008, 40 millones de clientes ya gozaban de los beneficios de las nuevas propuestas, que se terminaron de completar e implementar en marzo de 2009.

Mejora en las comunicaciones y relaciones con el cliente

La solución DOC1 de Pitney Bowes Business se complementa con el paquete e2 para la administración integral de comunicaciones personalizadas, eficientes y rentables con los clientes, asegurando comunicaciones óptimas entre su amplia red de sistemas y clientes en el mundo entero.

Además de la administración de cuentas online de clientes individuales, las soluciones CCM permiten a Vivo prestar un servicio más efectivo a los clientes corporativos con advertencias por SMS acerca de la actividad de la cuenta y la posibilidad de archivar facturas.

Vivo ahora ofrece tanto a clientes corporativos como individuales la posibilidad de administrar sus facturas online, analizar estados de cuenta e identificar discrepancias con facilidad. "Por ejemplo, ahora ofrecemos a los clientes la posibilidad de buscar los números de teléfono de llamadas realizadas dentro de las facturas para identificar fácilmente los números más frecuentes, lo cual permite a Vivo ofrecer un servicio individual de manera más inteligente", comentó Antônia Amaral Celebrate, gerente de TI de Vivo Brasil.

Con las soluciones de Administración de comunicaciones con el cliente y Administración de cuentas online, Vivo ha mejorado y acelerado las comunicaciones para mejorar las relaciones con el cliente. Asimismo, ha reducido los costos de impresión y envío postal, ahorrado espacio de almacenamiento de documentos impresos a través de las capacidades de archivo de facturas online.

"Además de reducir los costos, Vivo ha mejorado sustancialmente la relación con sus clientes gracias a estas soluciones", expresó Amaral Celebrate.

Perspectiva futura

Vivo está extremadamente satisfecho con el desarrollo de las soluciones de composición de documentos y administración de cuentas online, así como con la difusión de estas propuestas a sus clientes. Vivo planea continuar trabajando junto a Pitney Bowes Business Insight para mejorar las operaciones en otros sectores de la empresa, como Comercialización, Facturación y Servicio al cliente.

¿Por qué Pitney Bowes Business Insight?

El equipo de servicios profesionales de Pitney Bowes Business Insight tiene una reconocida trayectoria de trabajos exitosos en la industria de las comunicaciones, con la capacidad de ayudar a los proveedores a implementar rápidamente aplicaciones complejas en una variedad de mercados y departamentos, y a la vez ofrecer costos de desarrollo reducidos.

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,
483 - 3o andar
04671-903 São Paulo, SP
Brasil
teléfono: +55.11.5698.5555
www.pbbusinessinsight.com.br
la.sales@pb.com