

# Gerenciamento e comunicação adequada com o cliente por meio do DOC1

## Perfil do cliente

- A Telefonica é uma das maiores empresas de telecom do mundo em termos de capitalização de mercado.
- Sua atividade se concentra principalmente nos negócios de telefonia fixa e móvel, tendo a banda larga como importante ferramenta no desenvolvimento dessas duas áreas. Ela marca presença em 25 países, com uma base de clientes superior a 230 milhões de conexões no mundo. A Telefonica está solidamente estabelecida na Espanha, Europa e América Latina, principais áreas de crescimento estratégico da empresa.
- A operadora subsidiária da Telefonica no Equador conta com 3 milhões de conexões atualmente no mercado, gerando uma rede de produtividade no país que beneficia direta e indiretamente quase 70.000 famílias.
- A empresa sai na frente em termos de lançamento de produtos e serviços inovadores em telefonia móvel no Equador.



## Resumo executivo

A Movistar Ecuador implementou uma solução que permite que as faturas eletrônicas sejam emitidas para pós-pagamento dos clientes, conforme as condições estabelecidas pelo serviço de receita interna no Equador, e enviadas automaticamente a eles por e-mail. Por esse método, os clientes podem monitorar a utilização com rapidez e eficiência sempre que quiserem.

A Movistar Ecuador é pioneira em cobrança eletrônica, tendo implementado o serviço dois anos antes desse formato ter se tornado obrigatório no Equador. Além disso, a empresa de telefonia móvel vem reduzindo custos por meio de seu canal eletrônico, evitando o uso de papel e resultando em mais benefícios socioambientais.

## Desafio de negócios

O projeto de cobrança eletrônica faz parte de um processo de inovação e qualidade estudado com toda a cautela. Tal processo exigiu o apoio do serviço de receita interna no Equador para assegurar que as contas eletrônicas fossem válidas de uma perspectiva jurídica e tributária, podendo ser assinadas em escala massiva e enviadas automaticamente por e-mail aos clientes. Internamente, o desafio consistia em otimizar e agilizar o processo de cobrança e, ao mesmo tempo, melhorar a relação com os clientes.

Por isso a necessidade de assegurar que as contas enviadas por e-mail sempre chegassem aos clientes e não fossem parar em suas pastas de spams. Além disso, o aplicativo precisava fazer provisões de armazenamento e disponibilidade de informações por um período mínimo de 6 meses.

Era essencial que a Pitney Bowes criasse uma estrutura de cobrança eletrônica que atendesse às exigências da Movistar Ecuador, assim como uma estratégia de implementação apropriada, para fornecer uma solução baseada no modelo CCM (Customer Communications Management - Gerenciamento de Comunicações com Clientes).

## Tecnologia Usada

- DOC1®
- Engage One Content Author®
- Engage One Vault®
- Engage One E-Messaging®
- Web Report®

*“Inovação é o que temos e o que os clientes valorizam.”*

*“Uma pesquisa de satisfação foi conduzida com clientes que usam a cobrança eletrônica, constatando que 90% dos entrevistados se dizem satisfeitos com o serviço.”*

— Ana Monge  
Vice-presidente de Faturamento e Cobrança, Movistar Ecuador

## Solução

Para garantir o sucesso dos negócios propostos, a Movistar Ecuador usou a solução CCM da Pitney Bowes para o projeto de cobrança eletrônica.

O gerenciamento de comunicações com clientes propõe um sistema avançado de gerenciamento e comunicação com os clientes por meio dos canais disponíveis, ou seja, e-mail e mensagens de texto (SMS). O CCM facilita a dinâmica do controle de mensagens, acompanhando as campanhas por meio de relatórios predefinidos, assim como o armazenamento eletrônico dos dados, a geração e a produção de um alto volume de mensagens.

A base da nossa solução CCM é o software DOC1®, que centraliza o gerenciamento de todos os tipos de documentos: transacionais, por demanda e interativos. Com o DOC1®, a empresa de telefonia otimizou e agilizou o processo existente, reforçando as relações da Movistar Ecuador com seus clientes. Por esse motivo, o DOC1® é considerado uma solução de comunicação de alto desempenho pelos mais confiáveis analistas do mercado.

## Resultados e benefícios

Movistar Ecuador é uma empresa bem estabelecida do setor de Telecomunicações que busca incessantemente o pioneirismo tecnológico na tentativa de passar adiante esses benefícios a seus clientes, como é o caso do projeto de Cobrança eletrônica.

Com esse projeto, a Movistar Ecuador não pretende apenas oferecer um serviço mais rápido e eficaz a seus clientes, mas também honrar com o compromisso com o meio ambiente, reduzindo o consumo de papel. O processo de cobrança eletrônica reduziu o tempo de recebimento em oito dias, já que, com esse novo serviço, as contas são enviadas 2 dias úteis após sua emissão. Em contrapartida, com as contas em papel, havia um atraso que podia chegar a até 10 dias úteis.

A Movistar Ecuador inovou com esse serviço eletrônico, resultando em uma mudança de comportamento, complementada pela rapidez do serviço, agora muito mais eficiente do que o anterior. Um estudo recente confirmou que mais de 90% de seus clientes se dizem satisfeitos com o serviço de cobrança eletrônica.



Para obter mais informações visite-nos em:  
[pitneybowes.com/br](http://pitneybowes.com/br)

Brasil  
11 2348.8860  
[pbs@pb.com](mailto:pbs@pb.com)

