

Como o software DOC1, ajudou a Vivo a implementar o serviço de contas online.

Perfil do cliente

- A Vivo estava procurando por uma solução que fosse instalada rapidamente e que permitisse transição rápida para as regras do mercado. A Vivo escolheu a Pitney Bowes para desenvolver o projeto conta on-line destinado a seus clientes corporativos e gerenciar a entrega de suas comunicações personalizadas com seus clientes através de diversos canais.



Desafio

A VIVO imprime, por ano, 144 milhões de folhas, frente e verso. A expedição das faturas demora em média 12 dias entre o preparo e postagem, e deve ser feita a tempo de chegar ao cliente com pelo menos cinco dias de antecedência em relação ao prazo de validade. E, obviamente, com a mínima incidência de erro.

Por este motivo, a VIVO começou a buscar novas formas de facilitar o atendimento aos seus clientes através do projeto Conta On-Line. Em 2007, após uma apresentação, a Vivo selecionou a solução de conta online da Pitney Bowes, a plataforma Vault com a ferramenta DOC1. O projeto permite ao cliente Vivo baixar contas e faturas via web, por terminais de auto-atendimento (TAV). Mas também possibilita o envio do documento por e-mail e de alertas via SMS (Short Message Service) que avisam quando a fatura já está disponível.

Solução

A ferramenta DOC1 da Pitney Bowes cuida da concepção, produção e impressão da VIVO e permite que a operadora crie e gerencie a entrega das comunicações personalizadas dos seus clientes. Este processo ajuda a VIVO a ser uma empresa completa que oferece comodidade e qualidade aos seus clientes.

O DOC1 foi fundamental para o desenvolvimento do projeto, graças a sua flexibilidade e eficiência nas operações. Além disto, a plataforma Vault foi desenvolvida para atender exclusivamente as necessidades da VIVO.

A plataforma será responsável pela disponibilidade das faturas on-line, criação dos documentos eletrônicos de acordo com os padrões Febraban. Acima de tudo, o objetivo do projeto é fazer com que os clientes da VIVO tenham a comodidade de escolher qual é a melhor forma de receber os documentos por fatura digital ou por fatura impressa.

Tecnologia Usada

- DOC1
- Plataforma Vault

Visão da Vivo

A Vivo, controlada pelos grupos Portugal Telecom e Telefônica, destaca-se no mercado brasileiro por ser a única operadora de telefonia móvel a oferecer aos mais de 40 milhões de clientes, pessoas físicas e jurídicas, produtos e serviços que incorporam as tecnologias CDMA (Code Division Multiple Access) e GSM, (Global System for Mobile Communications), as duas mais utilizadas no mundo. Dentre os diferenciais competitivos da operadora destacam-se a qualidade do sinal de cobertura, serviços de transmissão de dados em banda larga em rede de terceira geração, maior opção em termos de produtos e serviços, além da constante busca de excelência na prestação dos serviços e facilidade de comunicação com o cliente, pelos diferentes canais.

Background

A implementação do DOC1 da Pitney Bowes, que cuida do gerenciamento de comunicação com os clientes, foi decidida após a realização de uma apresentação dentro da VIVO.

A equipe da Group1 trabalha diretamente com os profissionais da operadora. O projeto atenderá a vários segmentos de operação da VIVO como o faturamento, marketing, TI e atendimento ao cliente.

O Doc 1 serve como componente essencial da plataforma Vault, desenvolvida pela Pitney Bowes para o gerenciamento de comunicações com o cliente e habilita a produzir, personalizar e apresentar comunicações inteligentes em todos os pontos de contato dos clientes com maior custo benefício possível. Estas soluções abrangem uma vasta gama de canais de comunicação, sistemas e usuários de abordar as complexas necessidades das organizações em todo o mundo.

Considerações de Implementação

A VIVO estava buscando uma solução que permitisse a seus clientes a opção de um novo canal de comunicação: fazer todo o relacionamento corporativo e individual através da Internet. O cliente VIVO poderia optar por receber sua conta e fatura através do e-mail ou por terminais de auto-atendimento.

Além disso, o projeto Conta On-Line, desenvolvido em conjunto pelas empresas, também oferece outras opções aos clientes corporativos e particulares da operadora.

O recebimento de SMS alertando a disponibilidade da conta no seu email, ou ainda, o armazenamento online das faturas.

Para isso, a VIVO precisava de uma solução que fosse instalada rapidamente, permitindo-lhe fazer uma rápida transição para um novo nicho de mercado. Outra preocupação que levou a VIVO a elaborar este projeto foi a tendência mundial de conscientização ambiental através da redução de custos com papel.

Com término em março de 2009, o projeto incorpora a solução de gestão inteligente desenvolvida pela Group1. Na primeira fase, de janeiro a julho de 2008, atendia apenas a pessoas jurídicas. Na segunda etapa, até novembro de 2008, beneficiou os 40 milhões de clientes da operadora. Agora, a Vivo possibilita às pessoas jurídicas (por conta) e às pessoas físicas (por linha), controlar as faturas via web, analisando cada período, de modo a identificar picos de acesso ao serviço e distorções em termos de utilização, por exemplo. “Nesta fase vamos disponibilizar serviços assertivos aos nossos clientes. Será possível buscar números dentro da fatura e verificar por meio de gráficos quais são os telefones mais discados. Assim, será fácil analisar os serviços que a Vivo presta e a maneira como a empresa distribui isso internamente. É simples repensar a forma de reaplicar o serviço”, comenta Antônia.

Por que a Pitney Bowes?

A equipe de serviços profissionais da Pitney Bowes tem um histórico comprovado de sucesso em trabalhar com outros provedores de telecomunicações e tem a capacidade de produzir aplicações complexas em um curto espaço de tempo em diversos tipos de mercados.

A equipe da Pitney Bowes também é capaz de criar aplicações remotamente após reunir requisitos iniciais, o que ajuda a reduzir custos de desenvolvimento.

A escolha da Group1 para os processos da VIVO ocorreu devido à excelência tecnológica da solução, à rapidez no processo de implantação, à escalabilidade (para permitir ajustes ao longo do tempo) e à ótima relação custo-benefício.

Resultados

A ferramenta da Pitney Bowes ajudou a VIVO na redução de custos com mídia de dados, à medida que se economizou espaço de armazenamento graças ao poder de compactação de faturas da plataforma Vault, acelerou a entrega de documentos, deu mais qualidade aos serviços oferecidos pela operadora e melhoria do relacionamento com os clientes, dando alternativas de recebimento de faturas.

Graças à solução de conta online desenvolvida pela Group1, especializada em sistemas de gestão inteligente, a Vivo está conseguindo resolver o problema que desafia as operadoras do mundo inteiro: os altos custos de impressão e postagem das faturas, em papel e CD. As despesas na maior empresa de telefonia móvel do país, com 40 milhões de clientes, ultrapassavam a marca de R\$ 2,5 milhões por ano.

“Além de reduzir custos, a operadora melhorou substancialmente, o relacionamento com os clientes”, comemora Antônia Amaral, gerente de TI da operadora no Brasil.

Futuro

A VIVO ficou extremamente satisfeita com o desenvolvimento e o cumprimento do prazo desejado para a realização do projeto.

A equipe ficou impressionada só com a qualidade dos resultados fatura final, mas também com a própria organização da Pitney Bowes. Como resultado, as empresas vão continuar desenvolvendo projetos juntas em outras áreas da empresa, prolongando a usabilidade da ferramenta na área de marketing, faturamento e auto-atendimento.



Para obter mais informações visite-nos em: pitneybowes.com/br

Brasil
11 2348.8860
pbs@pb.com

