

DOC1[®]

Solução de comunicação com o cliente personalizada,
multicanal e de alto desempenho



Solução de comunicação personalizada DOC1®

Centralize Criação, Gerenciamento e Fornecimento Inteligente de Comunicações Multicanal e Personalizadas de forma Simples e Rápida

O software DOC1® da Pitney Bowes Business Insight é a tecnologia definitiva de comunicação personalizada com o cliente para criação, gerenciamento e geração de documentos transpromocionais (transpromo) que combinam comunicações diárias com o cliente, como contas, demonstrativos, cartas e faturas, com informações personalizadas e relevantes, além de mensagens de marketing focadas. A solução DOC1 ajuda as empresas a transformar documentos comerciais em comunicações inteligentes, geradoras de receita e centradas no cliente, para transmissão multicanal por meio de serviço de impressão, Web, e-mail e SMS (Short Message Service).

Uma das soluções de comunicação personalizada com o cliente mais avançadas e confiáveis existentes hoje no mercado, a solução DOC1 combina um ambiente de criação de documentos intuitivo, escalável e colaborativo com um mecanismo de produção acelerada executado nas plataformas de que você precisa e que produz os fluxos de saída que você requer. O software DOC1 é a peça central da solução CCM (Customer Communication Management) da Pitney Bowes Business Insight. A integração da inteligência de localização (Location Intelligence), gerenciamento de dados, eficiência de e-mail, software de criação de spool de impressão e hardware da Pitney Bowes, diferenciam ainda mais nossa solução DOC1, criando comunicações de forma mais rápida, inteligente e com melhor custo-benefício.

A solução DOC1 ajuda as empresas de todo o mundo a:

- Construir a lealdade do cliente e o reconhecimento de marca
- Estimular nova receita com mensagens transpromo direcionadas
- Cumprir exigências reguladoras com facilidade
- Manter precisão e consistência entre documentos e canais
- Agilizar o tempo de colocação no mercado, cumprindo os prazos mais apertados de produção de documentos
- Reduzir volumes do call center e tempo de resolução com comunicações claras e fáceis de ler
- Reduzir os custos de comunicação em toda a empresa

Experiência e conhecimento inigualáveis

Com a solução carro-chefe DOC1, a Pitney Bowes Business Insight atua como a líder em consolidação de documentos e CCM por mais de 25 anos. Juntamente com a Pitney Bowes, líder global em hardware, software e serviços de mailstream, oferecemos ao cliente a solução CCM de ponta a ponta mais completa e avançada. Nossos clientes contam com anos incomparáveis de experiência testada em campo e mais de US\$ 5 bilhões em ativos por trás da nossa solução CCM. Já auxiliamos milhares de empresas líderes em finanças, seguros, telecomunicações, serviços públicos e agências governamentais em todo o mundo no aprimoramento do serviço com o cliente, no aumento da receita, na agilização dos processos empresariais e no alcance de um rápido retorno sobre o investimento.

Centralize e controle comunicações

A solução de consolidação de documentos DOC1 da Pitney Bowes Business Insight pode centralizar o gerenciamento de todas as comunicações com os clientes, incluindo documentos transacionais, sob demanda e interativos, em um ambiente de criação único e controlado. Esse ambiente único, aliado a uma interface de criação intuitiva, torna isso simples e econômico para que as empresas possam facilmente criar uma comunicação de marca, engajada, unificada e de acordo com as necessidades da empresa. No mundo multimídia de hoje, em constante mudança, nosso software DOC1 cria comunicações unificadas, que podem ser distribuídas por todos os canais de mídia - impresso, Web, e-mail e SMS.

Comunicações Transacionais e Transpromo do DOC1

Negócios globais, de diferentes indústrias, podem usar o DOC1 para criar comunicações transpromo e transacionais personalizadas e multicanal, tais como:

- **Seguradoras:** Garantias e Coberturas, apólices, demonstrativos anuais, kits de boas-vindas, carteiras de identificação, publicações sobre condições gerais e inserções de marketing de alto impacto.
- **Financeiro:** extratos, faturas, relatórios, kits de boas-vindas e cartas para os setores de varejo, comércio e investimento, corretores, câmbio estrangeiro, gerenciamento de ativos, instituições de crédito e serviços de cobrança.
- **Serviços de Comunicação:** contas consolidadas, demonstrativos, faturas e relatórios, e-mails e materiais de marketing de alto impacto para operadoras de telefonia, serviços de conexão sem fio, a cabo, banda larga e via satélite.
- **Birôs de serviço:** faturas, extratos e contas.
- **Governo:** impostos, demonstrativos de aposentadoria e pensão, cartas e relatórios.
- **Agências de Viagem:** bilhetes, itinerários, e-mails e documentos de viagens.



Os exemplos de documentos acima e outros documentos exibidos são completamente fictícios, utilizados apenas para fins de ilustração. GRN (Finance, Insurance, Utility, etc.), os nomes individuais e as informações de conta contidos nesses demonstrativos foram compostos pela Pitney Bowes Business Insight. Qualquer semelhança com empresas, pessoas ou contas reais é mera coincidência.

Ferramentas flexíveis para criação estimulam a produtividade

Nossa solução DOC1 possibilita que as empresas criem e gerenciem com facilidade comunicações personalizadas, influentes e de alto impacto. Seu módulo de criação avançado, o DOC1 Designer, proporciona um ambiente integrado e flexível de gerenciamento de todos os aspectos da criação de publicações – desde a definição de dados ao layout e produção – para ser usado por um único usuário ou com a colaboração de toda a empresa. O DOC1 simplifica a criação de documentos e aumenta sensivelmente a produtividade em toda a empresa.

Integração de dados para atender às suas necessidades

Os dados do cliente estão no coração da criação de comunicações personalizadas. O DOC1 é integrado com sistemas de faturamento, CIS, CRM e outros sistemas de negócios. Ele suporta nativamente extrações de dados do cliente em XML, CSV ou em formatos de arquivos TXT. O Data Format Editor do DOC1 inclui ferramenta visual para definição de dados. Usando a solução DOC1 Dataflow™, você pode, com facilidade, extrair, consolidar e transformar dados de várias origens, para o caso de haver exigências mais complexas.

Possibilite a todos a criação rápida de documentos

Nossa solução DOC1 permite a todos – de usuários a desenvolvedores especialistas – colaborar na criação de documentos. Os usuários reconhecerão imediatamente o editor de textos semelhante ao Microsoft® Word, o que lhes possibilitará colaborar integralmente no processo de criação. Esse editor WYSIWYG permite aos usuários "criar na tela" e gerar comunicações no contexto do próprio documento. Parecido com o que ocorre no Word, o conteúdo do documento flui automaticamente pelas páginas e não há necessidade de estabelecer regras complexas de posicionamento. As referências aos importantes dados do cliente podem ser incluídas como aliases (campo de um dicionário de dados), permitindo aos usuários criar sem os dados, reduzindo também o tempo de desenvolvimento.



DOC1 Designer

As ferramentas de criação mais flexíveis que existem

A edição básica dos documentos é amigável e intuitiva. O DOC1 Designer também oferece um conjunto completo de ferramentas para definição de lógica e layout para o designer de aplicativos. Essas ferramentas incluem:

- **Exclusivo mapa lógico autodocumentável** que auxilia os usuários a criarem condições complexas e outras lógicas de aplicação sem a necessidade de conhecimento de programação.
- **Assistentes de criação** de tabelas, gráficos, código de barras, calculadora de expressões lógicas e outros, simplificando o desenho de processos e reduzindo o tempo de desenvolvimento.
- **As tabelas transacionais** manipulam os dados iterativos, tais como lançamentos de contas, por meio do uso de desenhos de tabelas padrões e por um único objeto de controle.
- **Recursos gráficos extensivos**, como a criação de gráficos dinâmicos, formas nativas, importação de imagens externas, caixas de texto e colunas, permitem a criação de designs visualmente impactantes.
- **As áreas de layout flexível** permitem o controle do conteúdo em qualquer quantidade de páginas.
- **Desenhe uma vez, aproveite em qualquer lugar.** O DOC1 Designer cuida automaticamente dos recursos de conversão e traz as configurações do ambiente de produção para a área de trabalho.



História de sucesso

A EPOS Credit Card – uma divisão da 13a. maior cadeia de lojas de departamento no Japão, a Marui Group - está agindo para tornar pessoais, apropriadas e relevantes as mensagens para seus clientes. A EPOS Card oferece a seus membros de cartão de crédito mensagens de marketing personalizadas e coloridas e promoções de venda cruzada em seus demonstrativos mensais usando a solução transpromo DOC1 da Pitney Bowes Business Insight. Com mensagens direcionadas, a EPOS aumentou a eficácia das ações de marketing e a satisfação de seus clientes mais rentáveis. Alterando o visual da conta, o número de consultas ao call center baixou de forma significativa. A EPOS envia para os clientes extratos sem atraso, com menos de cinco dias úteis de antecedência. Total de 30% de economia em custos com impressão, distribuição e correio.

Controle, colabore e reaproveite o conteúdo

Os aplicativos do software DOC1 podem se constituir em um ou mais blocos de construção reaproveitáveis. Os objetos do Active Content provêm segmentos de lógica e conteúdo que podem ser compartilhados entre aplicativos. A arquitetura orientada a objetos do DOC1 alivia a sobrecarga do gerenciamento de mudanças. Por exemplo, um novo logotipo de empresa pode ser alterado simultaneamente em vários documentos.

O DOC1 gerencia todo o conteúdo em um repositório centralizado que permite a distribuição, o gerenciamento e o controle de versões dos elementos da sua criação. Se necessário, o ambiente Content Author da solução DOC1 pode estender a colaboração de criação por toda a Web e oferecer gerenciamento integrado de fluxo de trabalho para aprovação de conteúdo.

Crie mensagens dinâmicas direcionadas

Os clientes leem suas contas e extratos, o que torna esses documentos o local ideal para mensagens transpromo inteligentes. Um módulo opcional da solução DOC1, o Content Author, permite que os usuários adicionem ou atualizem o conteúdo de forma dinâmica, com mensagens transpromo direcionadas ou com linguagem jurídica, usando áreas predefinidas, com o controle de fluxo de trabalho baseado em ambiente WEB.

Transmita rapidamente as mensagens para o cliente

O Content Author é a maneira mais rápida e fácil de criar e gerenciar mensagens para o cliente. Um fluxo de trabalho integrado gerencia as mensagens pelo processo de aprovação e produção. As mensagens do Content Author são independentes da criação dos documentos principais e podem ser reaproveitadas em todos os aplicativos necessários. As mensagens também são aplicadas dinamicamente às tarefas de produção, porém com baixo risco de impacto.

Os usuários podem classificar e controlar a prioridade das mensagens tomando como base a importância e podem programar por data, valor do dado ou outras condições personalizadas. O sofisticado gerenciamento do espaço em branco estabelece o número ideal de mensagens na página, tomando como base o estado real disponível e a prioridade das mensagens. E, com a edição e a aprovação de mensagens pela Web, você pode distribuir essa poderosa funcionalidade sem o suporte extensivo de TI e sem prolongados testes e ciclos de revisão. O Content Author também oferece opções extensivas de administração para gerenciar usuários, projetos e processos.



DOC1 Content Author

Garanta a produção em prazos apertados

Os típicos documentos de transação gerenciados pelos sistemas de consolidação de documentos muitas vezes têm prazos apertados e precisam ser gerenciados e despachados no mesmo dia, exigindo pressa. Quando é preciso colocar um grande lote de documentos em produção, a solução DOC1 proporciona às empresas uma vantagem significativa.

Mecanismo de produção acelerado

O DOC1 Generate, nosso mecanismo de produção de alto desempenho, é veloz e pode produzir milhares de páginas por segundo, dependendo da configuração da plataforma e do destino da impressão. De acordo com testes de avaliações independentes, nosso módulo de composição de documentos é hoje um dos mais rápidos do mercado.

Incomparável flexibilidade de produção

O DOC1 Generate é altamente flexível, permitindo que as empresas utilizem a plataforma de sua escolha, podendo variar de mainframe a laptop. Ele está preparado para ser utilizado na plataforma escolhida, seja Windows®, UNIX® ou Mainframes IBM®. O DOC1 suporta todos os canais de entrega exigidos pelo seu negócio, incluindo: AFP, PostScript e PCL para impressão; PDF e HTML para e-mail e Web; e muitos outros drivers especializados, assim como gera simultaneamente múltiplos formatos de saída.

O DOC1 Generate suporta completamente 150 configurações de combinações de plataformas e combinações de formatos de saída. Assim, os usuários podem tirar pleno proveito das impressoras coloridas de alto volume que se tornaram disponíveis nos últimos anos e que são a parte principal de um ambiente transpromo. O DOC1 é uma plataforma totalmente confiável que apresenta o respaldo de contratos de atendimento de serviço (SLA) em 48 horas.

Especificações técnicas do DOC1

Desenvolvimento de aplicativos

Windows 7, Vista, Windows XP, Windows 2000

Mecanismos de produção

IBM z/OS

UNIX (AIX, HP-UX, Solaris e outros)

Windows 7, Vista, Windows XP, Windows 2003

iSeries

Linux (Red Hat e SuSe)

Formatos de saída

AFP

Metacode

PostScript

PCL

PDF

Line data

PPML

VPS PostScript

HTML (baseado na página e baseado no e-mail)

IJPDS

VIPP

RTF

História de sucesso

Com mais de 23.000 funcionários, atendendo clientes em mais de 30 países, a Hewitt Associates é uma das empresas líderes em terceirização e consultoria de RH. A Hewitt desejava substituir seu antigo sistema, que era lento, inflexível, baseado em dois servidores, para aprimorar o processo de publicação de documentos e o negócio de impressão de cheques. Com a solução DOC1 da Pitney Bowes Business Insight, a Hewitt gerencia agora um processo de documentação simples, confiável e automatizado, incluindo codificação de barras para rastrear facilmente cheques, para melhorar o controle de qualidade e reduzir custos de mão de obra. A Hewitt reduziu significativamente o tempo de desenvolvimento e aumentou a eficiência da produção, reduzindo os tempos de processamento em 800 a 900 por cento. O tempo necessário para spool e distribuição para a impressora também diminuiu em 3.400 a 4.000 por cento.

Uma verdadeira solução global de ponta a ponta

Quebre as barreiras globais dos idiomas

Os clientes com operações globais apreciarão o fato de o aplicativo DOC1 estar baseado em Unicode e poder suportar qualquer requerimento de idiomas e moeda. Ele pode realizar verificação ortográfica e hifenizar em vários idiomas, também possui suporte de byte duplo para caracteres de ligadura necessários em idiomas como os dialetos árabes e indianos. As interfaces do DOC1 estão traduzidas para os principais idiomas, entre os quais chinês, japonês, espanhol, português, francês e alemão.

Garanta a integridade antes de imprimir

Elimine processos de controle de qualidade custosos, demorados e trabalhosos com nossa solução StreamSure™. Incluído no software DOC1, o StreamSure permite que você aprimore seu processo de controle de qualidade através da utilização de múltiplos métodos de teste, além de reduzir o tempo e o esforço necessário para testar aplicativos de documentos complexos antes da produção. Com essa ferramenta multiuso de teste automatizado, você pode conferir a exatidão de todo o seu spool de impressão, em vez de verificar manualmente somente subseções. Somente a solução StreamSure pode extrair e comparar dados de documentos antigos e novos – ela pode até lidar com estouros de páginas radicalmente diferentes e com variados formatos de impressão.

Obtenha lucros em spools de impressão

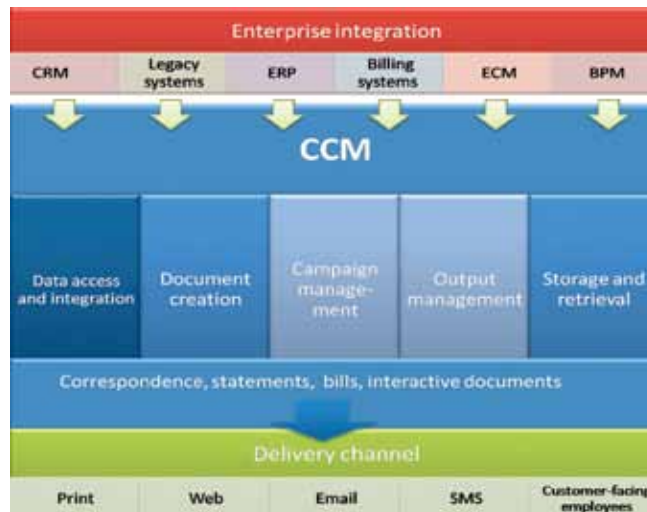
A ferramenta de engenharia de spool de impressão StreamWeaver®, que complementa o DOC1, da Pitney Bowes Business Insight, permite que você aprimore e modifique facilmente arquivos prontos para a impressão, sem interromper as operações. O StreamWeaver trabalha com arquivos prontos para impressão criados pelos aplicativos já existentes, de modo que você possa implementar alta qualidade e velocidade em processamentos baseados em código de barras, automação postal, consolidação de documentos, personalização, transpromo e marketing direcionado do Intelligent Mail®.

Amplie seu investimento e estimule o ROI

A base da nossa solução CCM, o software DOC1, centraliza o gerenciamento de todos os tipos de documentos: transacionais,

sob demanda e interativos. O mesmo ambiente DOC1 Designer pode ser utilizado como parte do avançado EngageOne™ Interactive, da Pitney Bowes Business Insight, usado para criar documentos interativos, como a correspondência que requer um toque pessoal para ser concluída.

As empresas podem ainda estender facilmente seu investimento integrando gerenciamento de dados, arquivamento e recuperação em alta velocidade, autosserviço na Web e e-mail/SMS. A arquitetura orientada a serviço do CCM acelera a integração global, reduz o desenvolvimento redundante e melhora os níveis de serviço. A variedade de funções da nossa solução CCM é um diferencial importante e um grande estimulador de ROI.



Estrutura CCM – Fonte: Quocirca

Serviços profissionais confiáveis

Os Serviços profissionais do CCM da Pitney Bowes Business Insight são os melhores do mercado. Com serviços de criação de documentos, avaliação operacional, análise de dados, processos pós-produção e serviços de migração, a equipe da Pitney Bowes Business Insight vem demonstrando ao longo do tempo seu conhecimento e experiência.

Para saber mais sobre a solução DOC1 e como podemos ajudá-lo no seu sucesso, visite o nosso site no endereço www.pbinsight.com ou ligue hoje para **800-327-8627**.

ESTADOS UNIDOS

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

AMÉRICA LATINA E CARIBE

Escritório Miami
15100 NW 67th Avenue Suite 403
Miami Lakes, FL 33014
U.S.A.
telefone: +1.305.825.8381
fax: +1.305.826.1246
la.sales@pb.com

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

Escritório México
San Francisco 1393
Colonia Del Valle
Delegación Benito Juárez
03210 México, DF
México
telefone: +52.55.5636.0949
la.sales@pb.com

