


ESTUDO DE CASO

Vivo

AS SOLUÇÕES DA PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT FORNECEM À VIVO RECURSOS DE GESTÃO REMOTA DE CONTAS DE CLIENTES, NOTIFICAÇÃO POR SMS (SERVIÇO DE MENSAGENS CURTAS) E ARQUIVAMENTO DE FATURAS.



ALÉM DE REDUZIR CUSTOS, A VIVO MELHOROU SUBSTANCIALMENTE SUA RELAÇÃO COM OS CLIENTES.

Desafio

A Vivo precisava de uma solução fácil de implementar que permitiria à empresa se ajustar rapidamente às demandas do mercado, ao mesmo tempo em que dava suporte para suas ofertas de gestão remota de contas para clientes residenciais e corporativos.

Solução

A Vivo selecionou a tecnologia de gestão de comunicação com o cliente (CCM) da Pitney Bowes Business Insight para gerenciar o fornecimento de comunicações com o cliente personalizadas e em multicanais.

RESUMO

A Vivo, controlada pelo grupo Telefónica, é a empresa de telecomunicações móveis que oferece a melhor qualidade na telefonia celular, de acordo com a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações).

A Vivo é líder no mercado brasileiro de telecomunicações móveis, sendo a única operadora a fornecer serviços e produtos CDMA (Acesso Múltiplo por Divisão de Código) e GSM (Sistema Global para Comunicações Móveis) para mais de 40 milhões de clientes (residenciais e corporativos). A operadora também é líder no setor em qualidade de chamadas, transmissão de dados em banda larga com serviços de terceira geração, ofertas de serviços e produtos extensivos e comunicações com o cliente personalizadas e em multicanais.

Desafios em Cobranças e Atendimento ao Cliente

A Vivo imprime 1,444 bilhão de folhas de papel por ano, frente e verso. O processo de cobrança leva em média 12 dias de preparação para a postagem. As contas devem chegar aos clientes em, no mínimo, cinco dias antes da data de vencimento do pagamento, e a precisão da cobrança é fundamental.

A empresa buscou uma maneira de fornecer a todos os clientes corporativos e residenciais

comunicações on-line e, em particular, de fornecer a fatura para seus clientes da forma mais eficiente através da apresentação de contas on-line. Os esforços da Vivo para fornecer mais comunicações on-line também foram motivados pela tendência mundial de conscientização ambiental e redução do consumo de papel.

Além disso, a operadora precisava de uma solução de software que pudesse ser instalada de modo rápido e fácil, permitindo uma transição veloz do serviço.

Soluções CCM

A Vivo selecionou as soluções de gestão remota de contas 2™ e a composição de documentos DOC1® da Pitney Bowes Business Insight, que permitem que seus clientes baixem as informações da conta e faturas on-line através de terminais de auto-atendimento (SSTs). A solução também permite enviar informações diretamente aos clientes através de e-mail e enviar alertas por SMS para notificá-los quando as contas estiverem disponíveis.

Estas soluções permitem que a Vivo crie, produza e gerencie o fornecimento de comunicações personalizadas, que reforçam a operadora como a empresa que presta serviços de qualidade e com garantia aos clientes.

A VIVO AGORA DÁ AOS CLIENTES RESIDENCIAIS E CORPORATIVOS A CAPACIDADE DE GERENCIAR AS CONTAS ON-LINE, ANALISAR EXTRATOS E IDENTIFICAR FACILMENTE DISTORÇÕES EM TERMOS DE UTILIZAÇÃO.

RESULTADO

Além disso, a ferramenta ajuda a empresa a cumprir as normas regulamentares e do setor, para o fornecimento de documentos de cobrança eletrônicos. Mais importante ainda, estas soluções CCM permitem que a Vivo forneça aos clientes a opção de receber os documentos através de faturas impressas ou digitais.

As soluções DOC1 e e2 foram implementadas de modo fácil e eficaz, com os sistemas de software existentes da Vivo, personalizadas para as necessidades específicas da empresa. A Pitney Bowes Business Insight trabalhou diretamente com a Vivo para implementar as soluções em vários departamentos da empresa, incluindo faturamento, marketing, TI e atendimento ao cliente.

A integração começou com os clientes corporativos da Vivo, de janeiro a junho de 2008, e em novembro de 2008, os 40 milhões de clientes se beneficiaram das novas ofertas, com a conclusão e implementação total em março de 2009.

Melhoria nas Relações com o Cliente e nas Comunicações

A solução DOC1 da Pitney Bowes Business Insight funciona junto com a suíte e2 para a gestão completa de comunicações personalizadas, eficientes e econômicas, garantindo melhores comunicações entre empresas e clientes ao redor de todo mundo.

Além da gestão remota das contas dos clientes residenciais e corporativos, as soluções CCM permitem que a Vivo ofereça outras opções de serviços de modo mais eficaz, como avisos por SMS sobre a disponibilidade da conta, ou ainda, o armazenamento online das faturas.

A Vivo agora possibilita aos clientes residenciais e corporativos a capacidade de gerenciar as contas on-line, analisar cada período, de modo a identificar picos de acesso ao serviço

e distorções em termos de utilização. “Por exemplo, agora oferecemos aos clientes o recurso de pesquisar nas faturas, por meio de gráficos, os números de telefone mais discados. Assim, será fácil analisar os serviços contratados com o utilizado. O que permite repensar uma forma inteligente de reaplicar os serviços,” disse Mario Santiago, gerente de TI da Vivo no Brasil.

Com as soluções de gestão de comunicação de clientes e de conta on-line, a Vivo acelerou a entrega de documentos, deu mais qualidade aos serviços oferecidos e melhorou o relacionamento com os clientes. Ao mesmo tempo reduziu os custos de impressão e postagem, e economizou espaço de armazenamento de documentos impressos com os recursos de arquivamento de contas on-line.

“Além de reduzir custos, a Vivo tem melhorado substancialmente sua relação com os clientes com estas soluções”, afirmou Santiago.

Perspectivas Futuras

A Vivo está extremamente satisfeita com o desenvolvimento de suas soluções de gestão remota de contas e composição de documentos, além da expansão destas ofertas aos seus clientes. A Vivo planeja continuar a trabalhar com a Pitney Bowes Business Insight para melhorar as operações em outras partes da empresa, como marketing, cobrança e atendimento ao cliente.

Por que Pitney Bowes Business Insight?

A equipe de Serviços Profissionais da Pitney Bowes Business Insight tem um histórico comprovado de trabalho bem-sucedido no setor de comunicações, com a capacidade de ajudar seus clientes a implementarem, rapidamente, aplicações complexas em uma variedade de mercados e serviços e de fornecer reduzidos custos de desenvolvimento.

Estados Unidos

One Global View
Troy, NY 12180
telefone: +1.518.285.6000
1.800.327.8627
fax: +1.518.285.6070
la.sales@pb.com
www.pbinsight.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 México
San Francisco 1393
Colonia Del Valle
Delegación Benito Juárez
03210 México, DF
México
telefone: +52.55.5636.0949
la.sales@pb.com

Escritório Brasil
Rua Dom Aguirre, 438 - 3o andar
04671-903 São Paulo, SP
Brasil
telefone: +55.11.2141.3567
la.sales@pb.com
www.pbinsight.com.br

