

Quando Verde É Igual a Verde

Práticas recomendadas para faturamento de provedores de comunicações em um mundo multicanal com consciência ambiental

WHITEPAPER:

COMMUNICATIONS

Christopher Cherry • Diretor de estratégia do setor de comunicações,
Pitney Bowes Business Insight



Quando Verde É Igual a Verde

Práticas recomendadas para faturamento de provedores de comunicações em um mundo multicanal com consciência ambiental

2

ABSTRACT

COM UM FOCO CADA VEZ MAIOR NA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL, NÃO SURPREENDE QUE MUITAS EMPRESAS DE COMUNICAÇÕES ESTEJAM BUSCANDO MANEIRAS DE PROMOVER ATIVIDADES “VERDES”, INCLUSIVE NO ENVIO DE CONTAS AOS CLIENTES.

ESSE FOCO EM PRÁTICAS MAIS ECOLÓGICAS DE ENVIO DE CONTAS FOI PARCIALMENTE IMPULSIONADO PELO AUMENTO DA CONSCIÊNCIA AMBIENTAL, ESPECIALMENTE ENTRE PESSOAS ABAIXO DE 45 ANOS DE IDADE, O PRINCIPAL PÚBLICO-ALVO DOS NOVOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES. QUANDO UM JOVEM DESIGNER GRÁFICO DE PITTSBURGH RECEBEU 300 PÁGINAS DE CONTA DE TELEFONIA CELULAR, POR EXEMPLO, O CASO SE TORNOU RAPIDAMENTE UMA SENSÇÃO NO YOUTUBE, ATRAINDO MAIS DE 1,5 MILHÃO DE ESPECTADORES. O VÍDEO AMADOR TERMINAVA COM UMA MENSAGEM SIMPLES: SALVE UMA FLORESTA.

O ENVIO DE CONTAS DE MANEIRA MAIS ECOLÓGICA É IMPORTANTE, MAS, NA ATUAL ECONOMIA, AS EMPRESAS TAMBÉM CONSIDERAM AS CONTAS MENSIS UMA FORMA DE AUMENTAR AS VENDAS, REDUZIR CUSTOS E FORTALECER OS RELACIONAMENTOS COM OS CLIENTES.

EM VEZ DE “PERDER OS ANÉIS E OS DEDOS”, AS EMPRESAS ESTÃO EXPLORANDO MANEIRAS DE ATINGIR VÁRIOS OBJETIVOS ATRAVÉS DE UMA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO EFICAZ POR DIVERSOS CANAIS. ESTE WHITE PAPER, DESENVOLVIDO PELA PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT, ANALISA AS PRÁTICAS RECOMENDADAS PARA ENVIO DE CONTAS EM UM MUNDO MULTICANAL COM CONSCIÊNCIA AMBIENTAL.

A conta eletrônica é uma das várias iniciativas de destaque

A promoção do envio eletrônico de contas e dos recursos eletrônicos de pagamento de contas representa uma clara oportunidade de redução do consumo de papel, mas é apenas uma das várias maneiras pelas quais suas contas mensais podem ajudar a atingir suas metas corporativas mais urgentes.

Quando for possível gerenciar, arquivar e manipular fluxos de dados e de impressão, você conseguirá:

- Gerar correspondências impressas mais ambientalmente corretas e boas para os seus negócios
- Utilizar aplicativos TransPromo de última geração para aumentar a retenção e cross-sell
- Gerenciar documentos eletrônicos e em papel para reduzir custos e melhorar a experiência do cliente
- Atender às demandas dos clientes de faturamento “my way” e histórico de transações

A Pitney Bowes Business Insight tem a qualificação ideal para ajudar as empresas a implementar estratégias de faturamento inteligentes e eficazes que conectam clientes, preservam recursos e contribuem para a melhoria dos resultados financeiros. Há mais de 25 anos, atendemos o setor de comunicações como um recurso valioso, oferecendo uma gama de soluções de inteligência de localização, qualidade de dados e gestão de comunicações para aumentar a eficácia das interações com os clientes e melhorar as decisões. Hoje em dia, cada vez mais empresas trabalham com a Pitney Bowes para otimizar e transformar as operações de envio de contas.

Correspondências mais ecológicas e eficientes

Os norte-americanos fizeram 3 bilhões de pagamentos pela Internet em 2007, duas vezes mais que em 2004. Fica claro que o pagamento de contas pela Internet se popularizou, mas a maioria dos clientes ainda deseja receber suas contas em papel.

Mais de 95% das contas enviadas pelo correio são abertas e lidas todos os meses. Após serem recebidas, as contas e os extratos em papel recebem mais atenção do que qualquer outra forma de comunicação. O cliente médio dedica até três minutos ou mais para examinar seu extrato. Elas chamam mais a atenção não apenas no momento da abertura, mas também são lidas mais de uma vez. A natureza física das correspondências de transações é valorizada pelos clientes quando pagam suas contas, enviam relatórios de despesas, preparam declarações de impostos e protocolam documentos.

Embora os consumidores valorizem a correspondência convencional, eles também acreditam que os remetentes têm a responsabilidade de criar, de maneira prudente e proativa, correspondências mais ecológicas e tem maior probabilidade de fazer negócios com empresas que incorporem as atuais práticas recomendadas, entre elas:

Reduzir a devolução de correspondência. As correspondências impossíveis de entregar da maneira como estão endereçadas custaram ao United States Postal Service® mais de US\$1,6 bilhão no ano passado, e o custo para os remetentes e o meio ambiente pode ser ainda maior. Alguns calculam que as correspondências devolvidas custam US\$3,00 ou mais por objeto em termos de aumento de processamento, ao passo que o desperdício e o consumo de recursos em papel, produção, transporte terrestre e reciclagem ou descarte de correspondências de entrega impossível são consideráveis. A verificação de endereços em tempo real, os processos de atualização de mudanças e as práticas de gestão de endereços em circuito fechado podem ajudar a manter seus registros atualizados.

Incorporar técnicas de householding (orçamento doméstico). Quando as empresas distribuem três contas separadas para a mesma pessoa no mesmo mês, isso afeta o meio ambiente com o triplo da despesa de transporte terrestre, o triplo das emissões de CO₂, além do papel a mais. As atuais soluções de qualidade de dados de clientes e integração de dados permitem criar uma visão de alta definição dos seus clientes para que você possa consolidar o faturamento de vários serviços em uma única conta. Na área de produção, a engenharia de fluxo de impressão proporciona a flexibilidade para modificar e combinar os arquivos prontos para impressão, criados pelos aplicativos que você já possui, sem perturbar suas operações básicas nem seus sistemas essenciais.

Quando Verde É Igual a Verde

Práticas recomendadas para faturamento de provedores de comunicações em um mundo multicanal com consciência ambiental

4

Reduzir, reutilizar, reciclar. Comprar papel reciclado ajuda o ambiente em vários aspectos, mas você também pode encontrar outras oportunidades no design das faturas. Impressão frente-e-verso, extratos resumidos e uma melhor organização das informações podem ajudar você a atender à demanda dos clientes por faturas impressas sem que isso gere um vídeo no YouTube sobre as contas da sua empresa.

A vantagem do TransPromo

Você pode levar a emissão consolidada de contas um passo além com a inclusão de mensagens de marketing relevantes nos seus extratos. Essa união entre documentos transacionais e documentos promocionais (TransPromo) já provou ser vantajosa para clientes, empresas e o meio ambiente. Com as tecnologias de hoje, muitas empresas estão usando a coleta de informações para conversar com seus clientes em um nível mais personalizado através de aplicações de contas eletrônicas e em papel, portais de auto-atendimento na Web, pagamento de contas de celular e emails transacionais seguros. Esse tipo de atividade gera valor de várias maneiras:

- Aumenta a relevância das comunicações existentes
- Imprime diretamente nos extratos, reduzindo a sua dependência de encartes previamente impressos e economizando papel
- Sincroniza atividades de cross-sell entre vários canais
- Além disso, a eficácia do TransPromo como ferramenta de venda de produtos e serviços permite eliminar outros trabalhos mais esbanjadores

Gestão eletrônica eficaz de documentos

A capacidade de pesquisar e acessar versões digitais de contas de clientes a qualquer hora e em qualquer lugar é um componente essencial de uma estratégia de comunicação multicanal, ambientalmente correta.

As tecnologias de gestão eletrônica de documentos são uma forma de realizar análises, revisões e aprovações sem papel para aumentar a eficiência do fluxo de trabalho. Elas garantem que os clientes vejam as mesmas informações na Internet e no envelope. Isso facilita que os representantes de atendimento ao cliente respondam às consultas sem precisar imprimir e enviar por email extratos duplicados. Outras vantagens da gestão de documentos eletrônicos:

- Redução de custos de armazenamento e acesso locais e remotos
- Aceleração do acesso a arquivos armazenados no repositório inativo
- Redução dos custos de recuperação de desastres
- Redução dos custos de apoio a processos judiciais

Os atuais repositórios de documentos de alta velocidade, alto volume e alto desempenho dão acesso universal a comunicações essenciais - através de praticamente qualquer interface ou aplicativo.

As opções de pagamento eletrônico aumentam a satisfação e o fluxo de caixa

Embora os clientes ainda prefiram ver suas contas em papel, eles se sentem cada vez mais à vontade em pagar suas contas por meio eletrônico. Nos Estados Unidos, 80% dos domicílios conectados à Internet usam serviços bancários on-line e, em 2007, esses domicílios pagavam mais contas pela Internet do que com cheques convencionais.

Além da praticidade e dos custos, os consumidores citam o meio ambiente como um dos principais motivos pelos quais optam por pagar suas contas pela Internet.

Uma experiência eficaz de pagamento de contas pela Internet pode utilizar vários aplicativos, entre eles a apresentação eletrônica de alta velocidade, o pagamento eletrônico, o arquivamento, a gestão remota de contas e o atendimento eletrônico. Mas os benefícios podem ser significativos, inclusive a otimização de processos e o aumento da fidelidade dos clientes.

Essas tecnologias podem ajudar as empresas de comunicações a reduzir radicalmente seus custos de impressão, postagem, papel e manuseio. E como já foi mais do que provado, os clientes pagam contas pela Internet mais rapidamente, o que ajuda a melhorar o fluxo de caixa e os resultados financeiros.

As empresas que exploram opções de pagamento pela Internet devem levar em conta as opções e a funcionalidade. Com as principais soluções de hoje, você pode proporcionar aos clientes opções flexíveis de pagamento, entre elas pagamento imediato, agendado, parcelado e automático. Além disso, você pode oferecer uma ampla gama de opções de financiamento, entre elas ACH, PayPal e transações por cartão de crédito. Muitas vezes, a mesma plataforma pode ser usada pelos CSRs para administrar pagamentos pelo telefone.

A integração de comunicações com os clientes e a emissão de relatórios com a sua plataforma de pagamentos pela Internet proporcionam uma experiência em circuito fechado. Os clientes podem receber automaticamente por email avisos de pagamentos realizados com êxito ou recusados, além de avisos de contas vencidas. O recebimento de pagamentos eletrônicos pode criar atualizações instantâneas para os seus grupos internos, e essas atualizações podem ser acessadas por representantes de atendimento, pelo pessoal de finanças e pelos clientes.

Os ganhos com o faturamento eletrônico são atraentes e se tornam mais versáteis

Embora muitos clientes de telecomunicações não estejam preparados para abandonar completamente as contas em papel, as principais empresas estão oferecendo e promovendo ativamente opções de faturamento virtual, proporcionando aos clientes a opção de receber seus extratos mensais pelo correio, eletronicamente ou por ambos os meios.

O faturamento virtual é considerado por muitos consumidores uma opção mais ambientalmente correta, economizando papel e energia. Embora apenas 39% das pessoas que utilizam contas pela Internet tenham optado por cancelar o recebimento de contas em papel, a tendência é, com certeza, a adoção do recebimento de contas pela Internet.

Os clientes PJ (Pessoa Jurídica) gostam dos recursos analíticos e de geração de relatórios que, muitas vezes, acompanham o serviço de faturamento virtual e facilitam o download de relatórios, o controle de despesas e a gestão de cobranças retroativas em toda a empresa.

As vantagens para as operadoras de comunicações podem ser ainda maiores:

Economia: Além do aspecto ambiental, as empresas afirmam que o faturamento virtual pode reduzir o custo de envio de uma conta em até 70%, com a economia de material, postagem e mão-de-obra.

Fidelidade: Os clientes que recebem contas virtuais indicam níveis mais elevados de satisfação: 25% dos clientes indicam que o atendimento melhorou seu relacionamento geral e diminuiu sua probabilidade de mudar para um serviço concorrente.

Vendas: as contas virtuais podem conter links incorporados para ofertas promocionais, facilitando o conhecimento de novos serviços e novas soluções pelos clientes.

Quando o seu aplicativo de faturamento virtual incluir fluxo de trabalho incorporado, processamento de litígios e recursos analíticos avançados, também será possível acelerar e automatizar várias funções operacionais para você e para o seu cliente.

Fluxos de trabalho de faturamento incorporados aceleram o processo de pagamento de contas com roteiros personalizados de aprovação eletrônica para as pessoas ou os grupos certos, acelerando a análise, a aprovação e o pagamento.

O processamento automatizado de litígios permite que os clientes PJ marquem e contestem itens individuais de faturas, sem afetar o pagamento dos itens aprovados.

A gestão avançada de usuários ajuda a controlar os limites de autorização de pagamento de contas e melhora a documentação administrativa, permitindo que os clientes administrem suas contas sem precisar entrar em contato com um representante de atendimento.

Para as empresas que buscam promover práticas mais ecológicas, reduzir custos e oferecer uma experiência uniforme em todos os canais, as soluções de hoje permitem gerenciar, arquivar e manipular fluxos de dados e impressão, oferecendo um “ponto único de execução” que elimina as

Quando Verde É Igual a Verde

Práticas recomendadas para faturamento de provedores de comunicações em um mundo multicanal com consciência ambiental

6

redundâncias. Isso significa que você não precisará criar e manter dois aplicativos; um para contas em papel e outro para contas virtuais. A criação de documentos, o acesso aos dados e a lógica de negócios podem ser executados de uma só vez, permitindo que você crie documentos impressos e virtuais simultaneamente. Você pode coordenar mensagens e campanhas de marketing nos canais em papel e eletrônico, usando um único ambiente de criação. Aceitando dados diretamente do sistema de faturamento, você pode reduzir erros e custos.

UM EXEMPLO CLARO:

TELEFONICA LANÇA A CONTA ECOLÓGICA

Com 11 milhões de contas, essa pioneira das comunicações no Brasil imprime e envia 40 milhões de páginas todos os meses, um processo que levava dez dias para ser concluído.

Trabalhando com a Pitney Bowes Business Insight, a Telefonica remodelou seu processo de emissão de contas, permitindo que os clientes recebam suas contas por email e efetuem os pagamentos pela Internet. Prestando suporte de ponta a ponta, a Pitney Bowes apoiou a remodelagem das contas através da implementação da e-Account. Entre os benefícios previstos estão os seguintes:

- Economia de US\$20 milhões em um período de três anos
- Emissão mais rápida de contas
- Arquivamento e acesso mais ágeis para as equipes jurídica e de auditoria
- Armazenamento econômico de documentos
- Marketing mais eficaz

Esse programa é uma parte fundamental do seu Grupo de Sustentabilidade Ambiental. Calcula-se que, no primeiro ano, 760 mil clientes optarão pela entrega eletrônica de contas. Isso economizará 300 árvores e ajudará a neutralizar três toneladas de emissões de CO₂.

Pitney Bowes Business Insight: A sua fonte de soluções de faturamento Onde Verde é Igual a Verde

Suas contas mensais são um dos pontos de contato mais importantes entre você e seus clientes. A forma como você lida com essas transações representa uma maneira altamente visual para demonstrar o seu compromisso com a responsabilidade ambiental. Ao mesmo tempo, as empresas também procuram formas de mudar as práticas de emissão de contas para acelerar o fluxo de caixa, reduzir custos, aumentar a fidelidade e vender novos produtos e serviços. Com uma estratégia eficaz de emissão de contas por vários canais, você pode conseguir tudo isso e muito mais.

A Pitney Bowes Business Insight oferece a você o conhecimento e as soluções de que você precisa para gerenciar, arquivar e manipular fluxos de dados e impressões. Há mais de 25 anos, ajudamos empresas de comunicações a melhorar suas operações de faturamento e, hoje, oferecemos suporte de ponta a ponta, com tecnologias que incluem:

- Qualidade de dados de clientes
- Depuração global de endereços
- Inteligência de Localização
- Composição de documentos
- Engenharia de fluxos de impressão
- Gestão eletrônica de documentos
- Repositórios de dados de alto volume
- Apresentação eletrônica de contas
- Funções de pagamento pela Internet
- Gestão remota de contas

COM A PITNEY BOWES, VOCÊ CRIA EXPERIÊNCIAS PARA OS CLIENTES, QUE SÃO IDEAIS PARA O MUNDO MULTICANAL COM CONSCIÊNCIA AMBIENTAL DE HOJE, DE FORMA QUE CONECTE OS CLIENTES, PRESERVE RECURSOS E CONTRIBUA COM O AUMENTO DAS RECEITAS.

PARA SABER MAIS, ENTRE EM CONTATO COM A PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT PELO TELEFONE 1.800.327.8627 OU VISITE WWW.PBBUSINESSINSIGHT.COM HOJE MESMO.

CHRISTOPHER CHERRY É DIRETOR DE ESTRATÉGIA PARA O SETOR DE COMUNICAÇÕES DA PITNEY BOWES BUSINESS INSIGHT, LÍDER NO FORNECIMENTO DE SOLUÇÕES DE LOCALIZAÇÃO, INTELIGÊNCIA E CONHECIMENTO PARA EMPRESAS PÚBLICAS E PRIVADAS DE TODO O MUNDO. CHRISTOPHER É ANALISTA E CONSULTOR DO SETOR DE COMUNICAÇÕES HÁ MAIS DE 15 ANOS E TRABALHA PARA DESENVOLVER ESTRATÉGIAS PARA MUITAS DAS MAIORES OPERADORAS.



ESTADOS UNIDOS

One Global View
Troy, NY 12180-8399
teléfono: 518.285.6000
1.800.327.8627
fax: 518.285.6070
sales@mapinfo.com
www.mapinfo.com

OFICINA CENTRAL AMÉRICA

LATINA Y CARIBE

15100 NW 67th Avenue,
Suite 403
33014 Miami Lakes, FL
U.S.A.
teléfono: 305.698.2799
fax: 305.826.1246
la_editorial@q1.com

OFICINA MEXICO

Gonzalez Camarena
1450 Piso 7
Oficina 728
01210 Ciudad de Mexico, DF
México
teléfono: 55.1105.0541