

# Las facturas del cliente y los procesos de producción de impresión rediseñados crean fidelidad, fomentan el marketing y bajan los costos.



“Recibimos comentarios de nuestros clientes afirmando que nuestra factura era confusa, no adecuada para el cliente. Nos dimos cuenta de que era hora de realizar un gran cambio”.

– Claudine Langan  
Directora de Marketing de Consumo,  
Aliant

## Antecedentes

Aliant, uno de los principales proveedores de tecnología de la información y de las comunicaciones de Estados Unidos, envía facturas mensuales a cientos de miles de clientes en cuatro provincias marítimas de la costa atlántica de Canadá.

## El desafío

Hace unos pocos años, la empresa se dio cuenta de que sus facturas estaban causando problemas que perjudicaban la experiencia del cliente, afectaban el flujo de efectivo, los costos operativos y su marca.

Los clientes estaban confundidos por la complejidad de la información de las facturas. Como consecuencia, las llamadas costosas al Centro de atención al cliente aumentaron después de que las facturas se enviaron por correo.

Adicional era muy difícil para los agentes de atención al cliente resolver los problemas de manera rápida, ya que el formato de las facturas electrónicas en las pantallas de sus computadoras era diferente a las facturas impresas que recibían los clientes.

Todas estas cuestiones contribuyeron a una cantidad excesiva de pagos atrasados que redujo la fuente de ingresos de la empresa.

Además, la empresa no tenía la capacidad de incluir mensajes comerciales específicos en sus facturas, y quería reducir el costo de la producción de impresión.

Para resolver estos problemas, Aliant acudió a nosotros; su socio de servicios documentales estratégicos y completos.

# Mejorando las comunicaciones con el cliente.

## Mejorando de balance final.

### La solución

Un equipo de Aliant trabajó estrechamente con nosotros para mejorar su factura para el cliente y rediseñar el enfoque de la empresa en la producción de impresión.

Nuestros expertos en ingeniería de la comunicación llevaron a cabo la iniciativa de rediseño de la factura utilizando metodologías y procesos disciplinados para analizar los problemas con el formato actual y desarrollar, probar y perfilar detalladamente una larga lista de mejoras de gran impacto.

Los cambios fueron diseñados especialmente para mejorar la experiencia del cliente, facilitar el marketing, realzar la marca y crear un diseño de factura único y consistente para impresión y aplicaciones en línea y de Centro de Atención al Cliente.

También trabajamos con socios de negocios líderes para rediseñar un enfoque sofisticado y económico para la producción y automatización de documentos que permitiría a Aliant obtener reducciones de gastos año sobre año mediante la tercerización.

La transición involucraba una relocalización masiva de tecnología, personal y datos sensibles de los clientes a instalaciones administradas por nosotros. De hecho, un nuevo centro estaba a más de 200 millas del anterior sitio de producción de impresión de Aliant.

Pero gracias a nuestra experiencia en Lean Six Sigma, la transición se completó sin ninguna interrupción en el servicio. Aliant dejó de imprimir facturas para sus clientes a última hora un viernes a la tarde. Nosotros reanudamos la producción el lunes siguiente a la mañana.

### Los resultados

En cuanto las nuevas facturas llegaron a los correos, la opinión del cliente fue asombrosamente positiva. Incluso estaban contentos con el nuevo contenido de marketing, que les permitía saber más sobre los nuevos servicios. Fue una señal evidente de que Aliant había logrado su objetivo número uno: mejorar la experiencia del cliente.

Además, las preguntas sobre facturación al Centro de atención al cliente descendieron un 30%, y el flujo de efectivo mejoró, gracias a una reducción en los pagos atrasados. También fue fácil para los agentes de atención al cliente resolver los problemas contando con un formato de facturación de plataforma cruzada y consistente.

Aliant incluso descubrió un beneficio sorprendente: los empleados valoraron mucho la nueva factura y la dedicación de la empresa en la mejora de la experiencia del cliente.

La nueva y flexible solución de tercerización para la producción de impresión también ofrecía resultados concretos reduciendo los costos, mejorando la eficiencia y proporcionando una capacidad dinámica del Siglo XXI para las comunicaciones personalizadas con el cliente.

Este proyecto exitoso y multifacético fue el más reciente desarrollo de una asociación estratégica de larga trayectoria con nosotros, diseñado para mejorar el enfoque empresarial de Aliant en la producción y administración de documentos.

### Visión global del caso de estudio

#### El desafío

- Las facturas mensuales confundían a los clientes, aumentaban las llamadas al Centro de atención al cliente y afectaba el flujo de efectivo
- Formatos de factura inconsistentes
- La producción de impresión de facturas interna era ineficiente; no ofrecía capacidades de marketing personalizadas

#### La solución

- Los ingenieros en comunicación rediseñaron la factura para mejorar la experiencia de los clientes, facilitar el marketing y crear un formato de diseño consistente y de plataforma cruzada
- Se optimizó y mejoró la producción de impresión mediante la tercerización
- La experiencia en Lean Six Sigma facilitó una transición compleja relacionada con la tecnología, el personal y los datos sensibles del cliente

#### Los resultados

- La opinión del cliente demostró que las facturas mejoraron radicalmente
- Las preguntas sobre facturación al Centro de atención al cliente disminuyeron un 30%
- El nuevo diseño soportaba la venta cruzada
- La solución de producción mejorada optimizó la eficiencia y proporcionó verdaderas capacidades de marketing personalizadas
- El contrato de tercerización garantizó las ventas año sobre año
- La transición uniforme mantuvo la producción de impresión y el flujo de efectivo

**Acerca de los servicios de Xerox.** Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia en las industrias y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

**Para obtener más información sobre cómo ayudamos a las compañías de comunicaciones, visite [www.xerox.com/services..](http://www.xerox.com/services..)**

