

# A reformulação das faturas para o cliente e dos processo de produção de impressão desenvolvem fidelidade, impulsionam as vendas e reduzem custos.



“Recebemos um feedback dos nossos clientes dizendo que nossa fatura estava confusa e pouco amigável. Foi então que percebemos que estava na hora de fazer grandes mudanças.”

– Claudine Langan  
Aliant  
Diretora de Marketing do Consumidor

## Histórico

A Aliant, um dos fornecedores regionais líderes em tecnologia da informação e de comunicações da América do Norte, envia mensalmente faturas para centenas de milhares de clientes nas quatro províncias marítimas da região atlântica do Canadá.

## O desafio

Há poucos anos, a empresa percebeu que suas faturas estavam causando problemas que prejudicavam a experiência do cliente, o fluxo de caixa, os custos operacionais e sua marca.

Os clientes estavam confusos com a complexidade das informações sobre faturamento. Como resultado, o número de chamadas dispendiosas para o Centro de Atendimento ao Cliente aumentou após o envio das faturas por e-mail.

Também era difícil para os agentes do Atendimento ao Cliente solucionar os problemas rapidamente, já que o formato das faturas eletrônicas nas telas de seus computadores era diferente das faturas impressas recebidas pelos clientes.

Todas essas questões contribuíam para um número excessivo de pagamentos atrasados que reduziam o fluxo de receita da empresa.

Além disso, a empresa não tinha os recursos para incluir mensagens de marketing direcionadas em suas faturas. Ela também visava reduzir os gastos com produção de impressões.

Para ajudar a solucionar esses problemas, a Aliant recorreu a nós—sua parceira estratégica e completa em serviços de documentos.

# Melhoria da comunicação com clientes

## Melhoria dos resultados.

### A solução

Uma equipe da Aliant trabalhou conosco para melhorar a fatura dos seus clientes e reformular a abordagem de produção de impressões da empresa.

Nossos especialistas em Engenharia de Comunicação lideraram os esforços para reformular a fatura, usando processos e metodologias técnicas para analisar os problemas do formato existente e desenvolver, testar e refinar, cuidadosamente, uma enorme lista de melhorias de alto impacto.

O objetivo das mudanças era melhorar a experiência do cliente, facilitar o marketing, expandir a marca e criar um único design consistente de fatura para aplicativos impressos, on-line e do Centro de Atendimento ao Cliente.

Também contamos com parcerias importantes para formular uma abordagem sofisticada e econômica de automação e produção de documentos que permitiria à Aliant reduzir seus custos ano após ano graças à terceirização.

A transição envolveu uma realocação enorme de tecnologia, equipe e dados confidenciais dos clientes para instalações que administramos. Na verdade, um dos novos centros estava a mais de 320 km de distância do local anterior de produção de impressão da Aliant.

Mas graças ao nosso conhecimento do Lean Six Sigma, a transição foi concluída sem que o serviço fosse interrompido. A Aliant parou de imprimir faturas para os clientes no final da tarde de uma sexta-feira. Retomamos a produção na manhã da segunda-feira seguinte.

### Os resultados

Assim que as novas faturas começaram a ser enviadas, o feedback dos clientes foi incrivelmente positivo. Os clientes gostaram até mesmo do novo conteúdo de marketing, que os ajudou a conhecer novos serviços. Esse foi um sinal claro de que a Aliant havia alcançado seu objetivo principal: aprimorar a experiência do cliente.

Além disso, as chamadas para o Centro de Atendimento ao Cliente referentes a faturas diminuíram em 30%. O fluxo de caixa também melhorou, graças a uma redução no atraso de pagamentos. Os agentes do Atendimento ao Cliente também puderam solucionar os problemas mais facilmente devido ao formato consistente e compatível com diferentes plataformas da fatura.

A Aliant até descobriu um benefício inesperado: seus funcionários estavam orgulhosos da nova fatura e do compromisso da empresa em aprimorar a experiência do cliente.

A nova solução de terceirização flexível para produção de impressões também gerou resultados concretos ao reduzir os custos, aumentar a eficiência e fornecer um recurso dinâmico moderno para comunicações 1:1 com o cliente.

Este projeto bem-sucedido e diversificado foi a expansão mais recente da sua longa parceria estratégica conosco, desenvolvida para melhorar a abordagem da ampla iniciativa da Aliant em gerenciamento e produção de documentos.

### Resumo do estudo de caso

#### O desafio

- Faturas mensais confundiam os clientes, aumentavam as chamadas para o Centro de Atendimento ao Cliente e interferiam no fluxo de caixa
- Formatos de faturas inconsistentes
- Produção interna de faturas impressas ineficiente; não fornecia recursos de marketing 1:1

#### A solução

- Os engenheiros de comunicação reformularam a fatura para melhorar a experiência do cliente, facilitar o marketing e criar um formato consistente e compatível com várias plataformas
- A produção de impressões foi otimizada e aperfeiçoada com a terceirização
- As estratégias do Lean Six Sigma agilizarão uma transição complexa entre tecnologia, equipe e dados confidenciais do cliente

#### Os resultados

- O feedback dos clientes provou que as faturas haviam mudado muito
- As chamadas para o Centro de Atendimento ao Cliente referentes a faturas diminuíram em 30%
- O novo design permitiu as vendas cruzadas
- O aperfeiçoamento de soluções de produção otimizou a eficiência e proporcionou recursos para o verdadeiro marketing 1:1
- Serviços terceirizados garantiram economias ano após ano
- A transição perfeita preservou a produção de impressões e o fluxo de caixa

**Sobre Xerox Services.** A Xerox Corporation é líder mundial em processos de negócios, tecnologia da informação e em terceirização de serviços de documentos. A combinação singular de nosso conhecimento da indústria e nossa capacidade de implementação mundial ajuda sua empresa a reduzir custos, agilizar processos operacionais e aumentar receitas enquanto abre caminho para você se concentrar no que você faz de melhor: seu negócio real.

**Para obter mais informações sobre como ajudamos as empresas de comunicação, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

