

CASO DE ÉXITO TELEFONÍA: Múltiples Formatos de Documentos

A lo largo del tiempo Intelidata ha desarrollado diversos formatos para los documentos que emiten las empresas de Telefonía, con el objetivo de sintetizar información, optimizar procesos, aprovechar la oportunidad de comunicación y generar ahorro ya sea de papel o de impresión.

Estos desarrollos se han realizado en diversas empresas, tanto en Chile como en Latinoamérica:

- Entel Chile
- VTR Chile
- Telefónica:
 - ➔ Chile
 - ➔ Guatemala
 - ➔ Panamá
 - ➔ Perú
 - ➔ Colombia
 - ➔ Argentina

CONTEXTO

Los documentos, facturas y boletas, emitidos por las empresas de telecomunicación se deben ajustar a diferentes requerimientos impuestos por las entidades reguladoras y deben ser capaces de cumplir con las expectativas de los Clientes.

Por este motivo los documentos deben ser:

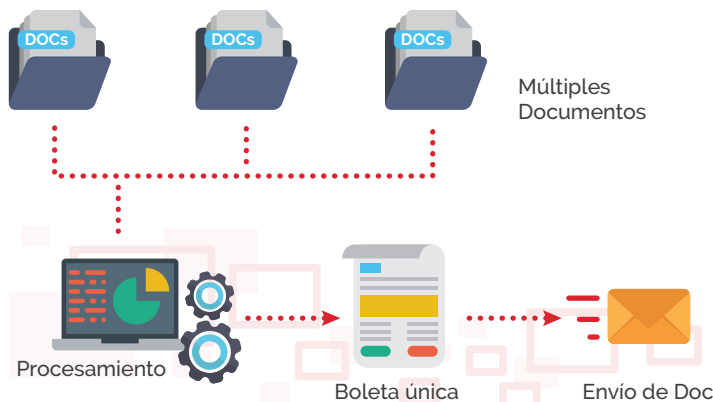
- ➔ Claros
- ➔ Detallados
- ➔ Exactos
- ➔ Oportunos

DESAFÍO

El objetivo es mejorar los estándares de satisfacción al cliente cumpliendo las regulaciones existentes generando mejoras al actual formato y contenido de los documentos de cobro. "Personalizar" la información entregada, ya que hoy el formato del documento es único y en la mayoría de los casos no satisface las necesidades de información de los clientes.

Los documentos por concepto de facturación de servicio son:

- ➔ Boleta o Factura: Documento Tributario.
- ➔ Resumen de Cobros por Documento: Agrupa de acuerdo a normativa, el detalle de cobros por móvil.
- ➔ Resumen por Móvil: Detalla el total de cobros.
- ➔ Detalle de llamados: Detalle de llamados realizados por móvil



SOLUCIÓN

Incluir el resumen por documento para las cuentas que realmente lo requieran generando con esto una disminución sustantiva en la cantidad de páginas impresas a generar como parte de los documentos.

Uno de los formatos es el del tipo **autosobre**. Para esto se desarrolló la generación de un nuevo formato de documento que permite en una sola página concentrar toda la información necesaria para los Clientes y requerida por los Reguladores, eliminando páginas de Resumen y Detalles innecesarios además del sobre que los contenía.

RESULTADOS

- ➔ Ahorro de papel excesivo.
- ➔ Cerca de **600.000** cuentas fueron incluidas en esta mejora con lo cual se generó un ahorro estimado de **\$360.000.000 por cada año**.
- ➔ Mejorar la claridad en la información que se envía al cliente, que se tradujo en una mejora estimada de un **30%** sobre la medición mensual de satisfacción de Clientes.