

## CASO DE SUCESSO TELEFONÍA: Múltiplos Formatos de Documentos

Ao longo do tempo Intelidata tem desenvolvido diversos formatos para os documentos que as empresas de Telefonía emitem, com o objetivo de sintetizar informação, otimizar processos, aproveitar a oportunidade de comunicação e gerar economia seja de papel ou de impressão.

Estes desenvolvimentos têm sido realizados em diversas empresas, tanto no Chile como na América Latina:

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

### CONTEXTO

Os documentos, faturas e boletos, emitidos pelas empresas de telecomunicação devem se ajustar a diferentes requerimentos impostos pelas entidades reguladoras e devem ser capazes de cumprir com as expectativas dos Clientes.

Por este motivo os documentos devem ser:

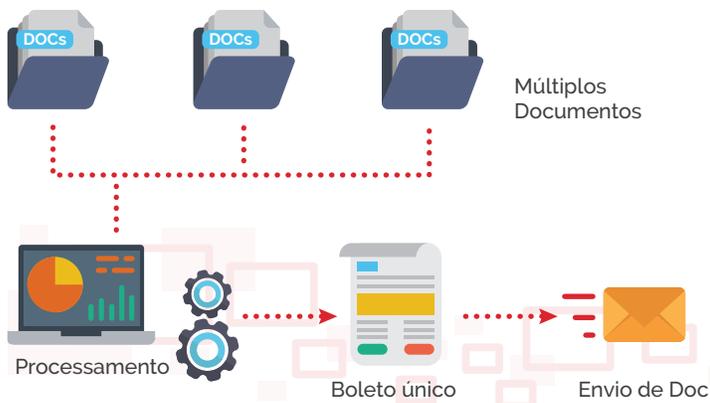
- ➔ Claros
- ➔ Detalhados
- ➔ Exatos
- ➔ Oportunos

### DESAFÍO

O objetivo é melhorar o nível de satisfação do cliente cumprindo os regulamentos existentes gerando melhorias ao atual formato e conteúdo dos documentos de cobrança. "Personalizar" a informação que é entregue, já que hoje o formato do documento é único e na maioria dos casos não satisfaz as necessidades de informação dos clientes.

Os documentos por conceito de faturamento de serviço são:

- ➔ Boleto ou Fatura: Documento Tributário.
- ➔ Resumo de Cobranças por Documento: Agrupa de acordo com a normativa, o detalhe de cobranças por telefone móvel.
- ➔ Resumo por telefone Móvel: Detalha o total de cobranças.
- ➔ Detalhe de chamadas: Detalhe de chamadas realizadas por telefone móvel.



### SOLUÇÃO

Incluir o resumo por documento para as contas que realmente solicitam gerando com isto uma diminuição substantiva na quantidade de páginas impressas a gerar como parte dos documentos.

Um dos formatos é do tipo *auto-envelopado* para isto se desenvolveu a geração de um novo formato de documento que permite em uma só página concentrar toda a informação necessária para os Clientes e requisitada pelos Reguladores, eliminando páginas de Resumo e Detalhes desnecessários e também o envelope.

### RESULTADOS

- ➔ Economia de papel excessivo.
- ➔ Cerca de **600.000** contas foram incluídas nessa melhoria com o qual se gerou uma economia estimada de **\$360.000.000 por ano**.
- ➔ Melhora a clareza na informação que se envia ao cliente, que se traduz em uma melhoria estimada de **30%** na medição mensal de satisfação dos Clientes.