

Actualizar la Experiencia con Clientes y las Operaciones de Envío de Documentos Multicanal

Inversión estratégica en asegurar la satisfacción del servicio digital a clientes, liderazgo en el competitivo mercado y creciente mercado

El Negocio

Cyta es una compañía de capital público líder en los servicios de comunicación electrónica en Chipre. Desarrolla y mantiene un servicio integral de telecomunicaciones tanto nacionales como internacionales, mediante cable submarino de fibra óptica e infraestructura de estaciones satélites en tierra, Cyta ofrece una amplia gama de servicios y facilidades de aplicaciones de voz y datos tanto en telefonía fija como móvil. Como miembro de la UE, Cyta fue evaluada a nivel nacional con el modelo de excelencia EFQM y está en lo más alto del ranking "Reconocimiento a la Excelencia". También es la compañía pública más grande de Chipre que ha recibido la Certificación de Calidad ISO 9001:2000.

El Reto

Es el proveedor más importante de Comunicaciones Electrónicas Globales de Chipre y cliente Papyrus desde 2006. Cyta invierte estratégicamente en la tecnología más avanzada, en mejoras en los servicios a clientes y busca servicios inspirados en las sinergias entre telecomunicaciones, IT y multimedia.

Una parte importante de esta estrategia se centra en las comunicaciones electrónicas con clientes - para mejorar la satisfacción en el servicio, dar respuesta a las preferencias y reducir el coste de la impresión y envío por correo.

Con aproximadamente 800K facturas mensuales, Cyta no sólo tiene un gran volumen de documentos que producir y distribuir, sino también más de 50M de facturas archivadas para la consulta de clientes, Web site con self-service y normativa de archivado de 12 años.

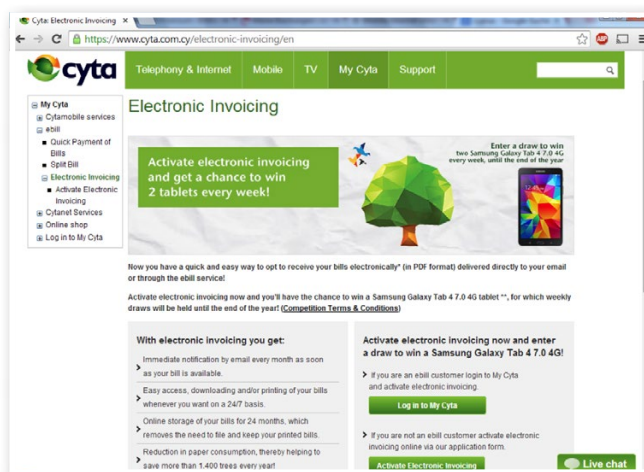
La Solución

Se decidió ampliar en Cyta el uso de la Plataforma Papyrus para darle un enfoque más eficiente y ágil aprovechando la inversión y el conocimiento existentes en la compañía, utilizando la tecnología y capacidades de Papyrus para la gestión completa de documentos y el envío multicanal.

El nuevo programa de Facturación Electrónica de Cyta ofrece a sus clientes:

- Cada mes notificación inmediata de facturas por email
- Acceso, descarga y/o impresión de las facturas en un 24/7
- Almacenamiento online de facturas 24 meses

Cyta utiliza la solución Framework de impresión, envío por email y archivo de Papyrus, que no sólo mejora y optimiza la relación con el cliente sino que aporta numerosos beneficios al equipo de más de 500 usuarios.



Resultados

- Crear la experiencia digital en el cliente
- Mejorar la interfaz de usuario
- Mejorar la seguridad del envío de documentos electrónicos
- Minimizar el impacto en el aprendizaje de usuarios
- Reducir la administración y soporte para un grupo grande de usuarios
- Mejorar la fiabilidad y escalabilidad del sistema
- Mejorar el rendimiento de la producción y los procesos

Requerimientos Funcionales

- Reutilizar bloques de texto y plantillas existentes
- Actualizar el diseño de documentos para envío multicanal
- Conversión AFP y generación PDF
- Acceso web seguro para usuarios y clientes
- Importar 50M de facturas desde ficheros existentes
- Gestionar la retención de documentos según requisitos de negocio
- Interfaz con mainframe para generación/salida de documentos

Cyta amplía su solución Papyrus de impresión y archivo para facturas y notificaciones a empresas y clientes finales, permitiendo el envío por email y las e-comunicaciones, con potentes componentes:

- **WebRepository** para full-color, diseño de documentos, producción y envío multicanal
- **Papyrus Typemanager** interfaz nativa para facilitar la importación de datos y documentos desde base de datos Microsoft SQL Server
- **Papyrus Server (E-mail e IPDS)** para permitir el envío electrónico e impresión eficaz de alto volumen
- **Papyrus Adapters (LDAP y SOAP)** para autenticación de usuarios y recuperación de facturas, respectivamente

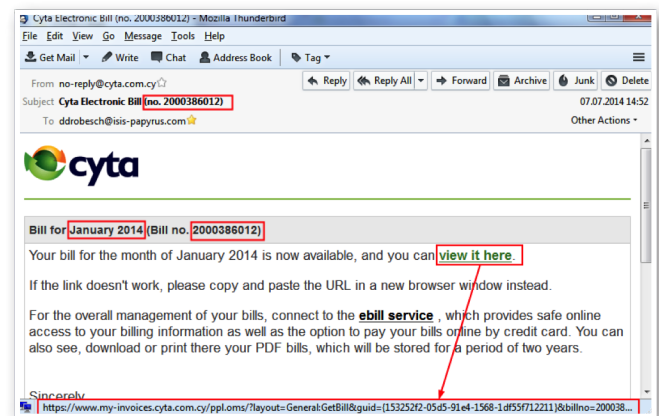
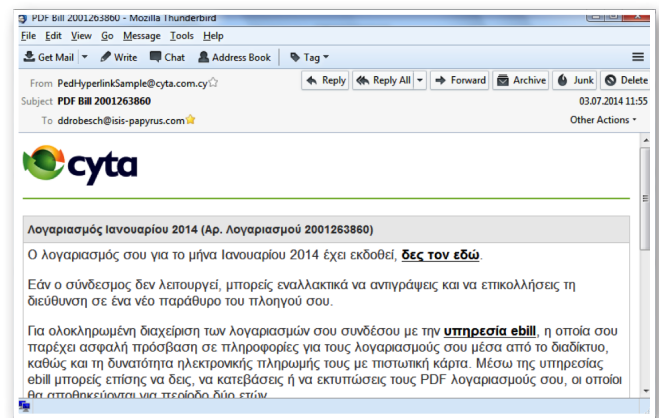
Mejora de la Experiencia del Cliente

Los documentos de alta calidad ahora se envían al canal de elección del cliente que puede ser email, Web portal o papel, e incorpora color, gráficos y URLs para que las comunicaciones sean atractivas e interactivas con datos y mensajes relevantes, precisos y claros. Cyta incluso premia a los clientes por el uso de la facturación electrónica, creando una colaboración win-win.

Mejora de las Operaciones con Clientes

Actualización del diseño de documentos y envío a clientes de respuestas, con recepción más rápida de facturas más sencillas de modo que los pagos se gestionen antes.

Documentos con mejores contenidos y mayor calidad que se entienden mejor y conducen a consultas más rápidas. Incorporando color en los nuevos documentos electrónicos sin coste extra, y reduciendo la impresión se minimizan los costes. Ampliando el software existente e integrándolo con otras herramientas operativas se ha abierto el camino para continuar avanzando y con mejoras más rápidas que sitúan a Cyta como líder en esa industria.



Maximizar la Experiencia Digital de Clientes

En el futuro, Cyta planea implementar la solución Papyrus Targeted Messaging para campañas y la solución Correspondence Framework para dar más poder a los departamentos para crear sus propios mailings y plantillas con building blocks. Estas soluciones adicionales corren en el Repository y usan las herramientas Papyrus que ya tienen, haciendo más fácil la ampliación de la configuración actual.

Productos Papyrus en Cyta

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Designer Package
- Papyrus DocEXEC
- Papyrus Client/Desktop
- Papyrus WebArchive
- Papyrus Server E-mail/SMTP
- Papyrus Server/IPDS
- Papyrus Adapters: LDAP, SOAP

Resumen

- **Organización:** Cyta (Telecomunicaciones/Sector Público)
- **Retos:** mejorar las comunicaciones de clientes vía eDelivery
- **Logros:** envío de documentos electrónicos, uso de las tecnologías existentes, diseño de documentos de alta calidad, archivo de gran volumen
- **Migración:** extensiones DFA, InfoPrint Manager, Microsoft SQL, Papyrus 7.1, LDAP, SOAP, E-mail, IPDS
- **Solución Framework(s):** eDelivery, ADF