

Modernizzare Customer Experience e Operations attraverso la Distribuzione Multicanale

Investire in modo strategico nel settore dei servizi digitali ai clienti assicura soddisfazione del cliente, compliance e leadership in un mercato a competitività crescente.

Il Business

Cyta è un'organizzazione a partecipazione governativa, considerata il principale fornitore di servizi di comunicazione elettronica di Cipro, che fornisce, sviluppa e mantiene un servizio completo di telecomunicazioni sia nazionali che internazionali, via cavo sottomarino in fibra ottica e infrastrutture satellitari nelle stazioni di terra. Inoltre, fornisce una vasta gamma di servizi e strutture per applicazioni voce e dati, sia per telefonia fissa che mobile. Come membro dell'Unione europea, Cyta è stata la prima organizzazione a livello nazionale ad essere valutata con il modello di eccellenza della EFQM, a ricevere il riconoscimento più alto nella classifica "Recognized for Excellence" e, come organizzazione statale a Cipro, la prima a ricevere la certificazione ISO 9001: 2000 Certificazione di Qualità.

La Sfida

Cyta è il principale fornitore di comunicazioni elettroniche di Cipro e già cliente Papyrus sin dal 2006; nell'ultimo periodo ha maturato la decisione di investire in modo strategico in tecnologia d'avanguardia per migliorare il servizio ai clienti e la qualità dei servizi moderni, facendo convergere telecomunicazioni, IT e multimedia.

Una parte importante di questa strategia è stata quella di sviluppare totalmente la comunicazione elettronica verso la clientela, per migliorare il servizio e la soddisfazione dei clienti, rispondere alle loro preferenze e sfruttare i vantaggi derivanti dalla riduzione dei costi di stampa e spedizione.

Con circa 800K fatture mensili, Cyta non solo aveva un grande volume di documenti data-driven da produrre e distribuire, ma anche più di 50M di fatture archiviate da rendere consultabili dai clienti, oltre a fornire accesso al sito Web e la conformità ai requisiti di conservazione per 12 anni.

Obiettivi di Business

- Creare una customer experience digitale
- Migliorare l'interfaccia e l'esperienza dell'utente
- Consentire una distribuzione del documento elettronico sicura
- Minimizzare l'impatto per l'utente e la formazione
- Ridurre l'amministrazione e il supporto per un'ampia base di utenti
- Migliorare l'affidabilità e la scalabilità del sistema
- Migliorare le prestazioni di lavorazione e produzione

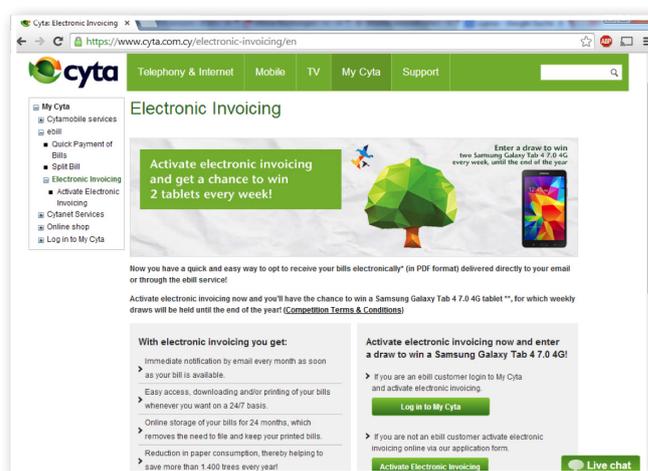
La Soluzione

Cyta ha deciso di estendere l'utilizzo della piattaforma Papyrus adottando un approccio molto efficace e razionale per sfruttare l'investimento e le conoscenze già esistenti, utilizzando la gestione documentale completa e le capacità di distribuzione multi-canale fornite dalla tecnologia Papyrus.

Il nuovo programma di fatturazione elettronica offre ai clienti Cyta:

- Notifica immediata della fattura via e-mail ogni mese
- Accesso, download e/o stampa della fattura su base 24/7
- Salvataggio online delle fatture per 24 mesi

Oggi Cyta si avvale completamente della soluzione applicativa Papyrus per stampa, e-delivery e archiviazione che, oltre a migliorare e ottimizzare la customer experience, porta al team composto da oltre 500 utenti business numerosi vantaggi operativi.



Requisiti Funzionali

- Riutilizzare i blocchi di testo e modelli esistenti
- Aggiornare il disegno del documento per la consegna multicanale
- Convertire AFP e generare PDF
- Rendere sicuro l'accesso su Web per utenti e clienti
- Importare 50M di fatture da un archivio esistente
- Gestire la conservazione dei documenti in base ai requisiti di settore
- Interfacciare il mainframe per la produzione documentale

Cyta ha esteso la soluzione Papyrus esistente per stampa e archiviazione di fatture e comunicazioni ai clienti finali e aziendali, inserendo le funzionalità di e-delivery e comunicazioni digitali, attraverso l'aggiunta di pochi componenti:

- **WebRepository** disegno documento a colori, produzione e distribuzione multicanale
- **Papyrus Typemanager** accede a interfacce native al fine di eseguire l'importazione di dati e documenti dal Microsoft SQL Server database
- **Papyrus Server (E-mail e IPDS)** per consentire la distribuzione elettronica e la stampa massiva efficiente
- **Papyrus Adapters (LDAP e SOAP)** rispettivamente per autenticazione utenti e recupero fattura

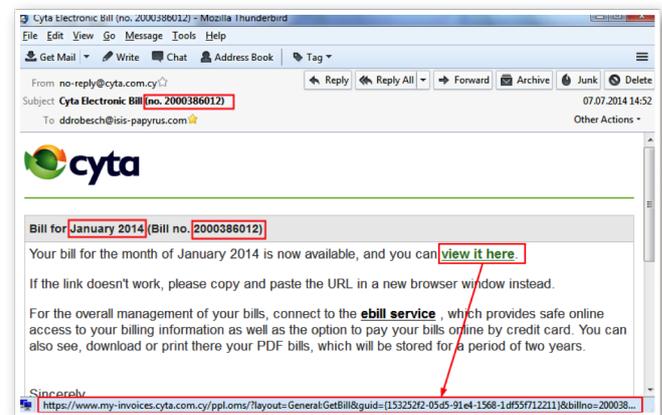
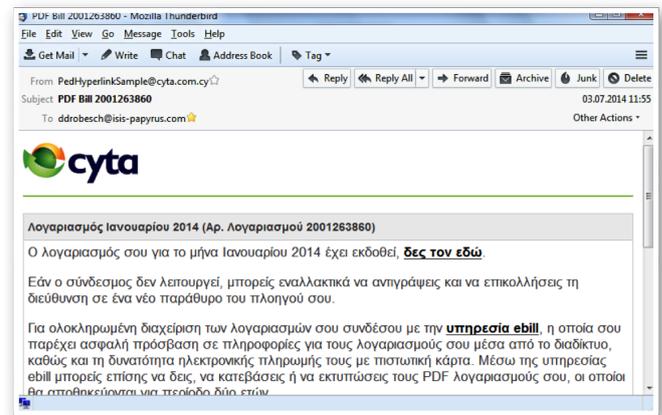
Miglioramento della Customer Experience

Documenti di alta qualità sono ora distribuiti sul canale scelto dal cliente, per un accesso sicuro e comodo, via e-mail, portale, Web o cartaceo incorporando colore, grafica e URL per coinvolgere il cliente in una comunicazione interattiva, con dati e messaggi pertinenti, chiari e precisi. Cyta ha introdotto una politica premiante per i clienti che utilizzano la fatturazione elettronica, creando una partnership win-win.

Miglioramento dell'Operatività Clienti

Aver aggiornato il disegno e la distribuzione dei documenti ha ottimizzato la risposta e la soddisfazione del cliente, le fatture di nuova generazione arrivano prima e di conseguenza anche i pagamenti.

I documenti, migliorati in termini di contenuti e qualità, risultano ora più comprensibili; di conseguenza, le richieste di assistenza clienti sono diminuite e velocizzate. Nei nuovi documenti elettronici, l'utilizzo del colore è illimitato e senza costi mentre la riduzione della stampa ha minimizzato i costi di produzione e gli sprechi. Aver esteso il software esistente e integrato altri strumenti operativi, ha aperto la strada verso progressi e miglioramenti continui e veloci, collocando Cyta in una posizione d'avanguardia nel suo settore.



Ottimizzare la Customer Experience Digitale

Per il futuro, Cyta prevede di sviluppare la soluzione Papyrus di Messaggistica Personalizzata per la gestione delle campagne marketing e la soluzione Business Correspondence per consentire ai servizi di business di creare la propria corrispondenza, inclusi i modelli di documento con l'utilizzo di building block. Queste soluzioni verranno configurate nel Repository, utilizzando gli strumenti software di Papyrus già in uso che permettono una facile estensione.

Prodotti Papyrus in 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

Snapshot

- **Organizzazione:** Cyta (Telecom/ Settore Pubblico)
- **Sfida di Business:** Migliorare la comunicazione ai clienti utilizzando la e-Delivery
- **Obiettivi:** Consegna di documenti elettronici, utilizzo di tecnologie esistenti, alta qualità nel disegno dei documenti, archiviazione di grossi volumi
- **Migrazione:** DFA extensions, InfoPrint Manager, Microsoft SQL, Papyrus 7.1, LDAP, SOAP, E-mail, IPDS
- **Applicazioni:** eDelivery, ADF