



Intercambio electrónico de datos, fundamental en la gestión digital

Caso de Éxito | Compart



Swisscom, el mayor proveedor de TIC y telecomunicaciones de Suiza, es considerado por los suizos como un motor de la digitalización. Esto se puede observar sobre todo en la comunicación con los clientes, donde se está haciendo un mayor uso del intercambio electrónico de datos. Todo ello gracias a un nuevo enfoque en la creación y preparación de documentos y contenidos.

Con una cuota de mercado del 59% en el mercado de la telefonía móvil y del 36% en el mercado de la televisión, Swisscom no sólo es el principal proveedor de telecomunicaciones suizo, sino también una de las empresas más innovadoras del país alpino. El grupo ocupa el tercer lugar en el ranking de 2.200 empresas, después de Roche (industria farmacéutica/biotecnología) y Logitech (IT). Swisscom es líder del mercado, principalmente por sus servicios de atención al cliente. Por ejemplo, su red de telefonía móvil es una de las mejores de Europa, como lo demuestran las revistas comerciales "connect" y "CHIP". Ello se debe, entre otras cosas, a la acelerada expansión de la norma 5G, que está disponible en toda Suiza desde finales de 2019. Swisscom desarrolla muchas innovaciones junto con socios, clientes y partes interesadas y mantiene un centro de innovación especialmente creado en Biel, "La Werkstatt".

Innovación en la comunicación con los clientes

Desde hace mucho tiempo, todos los clientes de Swisscom pueden descargar sus facturas en formato PDF desde el portal online - esto es una práctica común hoy en día, pero a principios de la década de 2000, cuando se introdujo por primera

vez, era una novedad en el mercado.

El Grupo está impulsando la comunicación digital sin descuidar los canales analógicos; porque a pesar de toda la digitalización, una gran parte de los clientes siguen prefiriendo la clásica factura en papel. Pero el comportamiento está cambiando. Según Philip Achermann, Jefe de Facturación de Swisscom, desde que el portal de clientes en línea entró en funcionamiento en 2001, su aceptación por parte de los consumidores finales ha ido aumentando continuamente. En particular, el área de "Facturas" registra ahora el promedio más alto de llamadas. Además, se muestra también que el número de documentos en papel en Swisscom está en realidad disminuyendo. Mientras que en enero de 2018 se imprimieron y enviaron por correo tradicional unos 2,3 millones de facturas, a mediados de 2019 - con el mismo número de clientes - esta cifra

se había reducido a menos de dos millones.

"Nuestra industria tiene que adaptarse a los nuevos medios mucho antes que otros", explica Philip Achermann, pensando también en los asistentes lingüísticos (Alexa, Siri, Bixby etc.), la nueva caja de televisión Swisscom y también en los chatbots como canales de comunicación. "En el futuro, se añadirán otros canales que ni siquiera conocemos hoy en día". Por lo tanto, la base tecnológica para esto también debe ser creada lo antes posible.

Creación de documentos para impresión web y móvil

Para poder servir realmente a todos los medios de comunicación, el contenido actual debe crearse y ponerse a disposición de tal manera que pueda ser emitido, recibido e idealmente editado

Resumen

Con la introducción de DocBridge® Impress y DocBridge® Pilot, Swisscom ha establecido el curso básico para la comunicación con los clientes de Omnichannel a un alto nivel. Un proyecto difícil con el que el mayor proveedor de telecomunicaciones de Suiza vuelve a estar a la altura de su reputación como líder en innovación.

Nuevo enfoque en la creación de documentos

o respondido de inmediato en todos los canales, según las necesidades del cliente. Después de todo, es cada vez más el receptor quien determina el medio de comunicación. Por esta razón, Swisscom está introduciendo actualmente un nuevo software para la creación de documentos: DocBridge® Impress, una aplicación escalable, independiente de la plataforma y habilitada para la nube para el diseño de documentos en página y en dispositivo.

El principio básico del software de Compart es que el diseño se lleva a cabo separadamente de DIN A4 como formato de página, ya que este estándar rígido es posiblemente inadecuado para la visualización y el procesamiento en la Web o en Smartphone & Co. En cambio, DocBridge®

Impress se basa en el principio de "Digital First - Design Once": cada documento se crea una vez sobre la base de HTML5 y sólo se convierte al formato de salida/visualización deseado inmediatamente después de su recuperación o envío. En lugar de tener un software de diseño separado para cada canal de comunicación analógico y electrónico, el documento se crea desde el principio de manera que pueda ser visualizado, enviado y editado en todos los canales. La base para ello son los datos en bruto, que -administrados de forma centralizada- se combinan luego con módulos de texto, imágenes, plantillas de libre definición y otros recursos por parte de la persona responsable para crear finalmente un documento terminado (layout). La decisión de cómo se entrega finalmente al destinatario es inicialmente secundaria y a menudo llega mucho más tarde: ya sea que se envíe por medios analógicos o digitales, como una carta clásica, como un archivo de descarga en un portal web o como un mensaje o SMS de WhatsApp, una vez creado, el documento puede visualizarse y enviarse en cualquier forma concebible.

Estándares abiertos para la programación

El cambio de software se hizo necesario porque el anterior software de diseño tenía considerables

debilidades en cuanto a su uso y mantenimiento. Por ejemplo, el mantenimiento de las plantillas de documentos almacenados era bastante complejo. Incluso el más mínimo cambio podría degenerar en un asunto tedioso que durara varias horas, debido en parte al muy específico lenguaje de programación (propietario) del sistema de legado.

La situación es diferente con DocBridge® Impress, que se basa en estándares abiertos (HTML5) y facilita la programación. Según Achermann, esta circunstancia es una «gran oportunidad para que los empleados puedan continuar su educación». Mediante el uso de tecnologías modernas y comercializables, podrían ampliar sus horizontes profesionales. «DocBridge® Impress tiene un alto grado de flexibilidad y está abierto a nuevos canales».

El objetivo era desafiante: un máximo de quince minutos por Process ID (PID) como objetivo de la dirección. En total, el Billrun mensual comprende unos 1.360 PID con 6.600 documentos cada uno, de los cuales unos 2.300 son facturas. Con DocBridge® Impress, el rendimiento aumentó significativamente. Compart invirtió muchos conocimientos en la optimización de DocBridge® Impress para alcanzar los parámetros requeridos. Casi todo el equipo de desarrollo fue traído a bordo para este propósito. Philip Achermann: "Nos sorprendió cómo el rendimiento aumentó realmente con cada prueba adicional". Cuando se aceptó la "Prueba de Concepto (PdC)", quedó claro que el nuevo sistema podía utilizarse para aplicar los requisitos. Alrededor de 40 millones de documentos al año, no sólo facturas, se crearán una sola vez con el software de Compart, en cuatro idiomas (alemán, francés, italiano, inglés) y disponibles en cualquier medio. También hay notificaciones por correo electrónico y SMS.

Generación de documentos "a la carta"

Para Swisscom, la introducción de las dos soluciones de Compart representa un hito tecnológico que le permitirá seguir avanzando en la digitalización y automatización de las



comunicaciones con los clientes. En particular, DocBridge® Impress sigue ofreciendo un potencial considerable. En este contexto, Philip Achermann habla de "generación de documentos a petición": si, por ejemplo, el cliente llama y quiere volver a tener una determinada factura, los datos (en bruto) correspondientes de la aplicación especializada se llaman a través de DocBridge® Impress «con sólo pulsar un botón», se compilan en un documento y se envían o se ponen a disposición en el medio deseado por el cliente, ya sea analógico o digital.

Esto tendría el encanto de que Swisscom ya no tendría que guardar decenas de millones de billetes como documentos terminados (consumo innecesario de capacidad de almacenamiento). Aunque el papel sigue marcando la pauta en el procesamiento de documentos de Swisscom, el Grupo ya ha sentado las bases para una comunicación con los clientes por vía omnicompreensiva aún más eficaz y que ahorre recursos.

Compart AG

Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Alemania
Teléfono: +49 7031 6205-0
info@compart.com

Southern European Region

Compart France S.A.S.

Tour Part Dieu
129, rue Servient
69326 Lyon Cedex 03
France
Téléphone: +33 4 78 63 69 90
info@ser.compart.com