



Gaz Métro

Gaz Métro, la principal distribuidora de gas natural de Québec, presta servicios al 97% del mercado. Una vez que un cliente comercial o residencial adquiere el servicio, el contacto habitual con la empresa suele darse a través de la factura mensual. Todos los estados de cuenta deben prepararse e imprimirse con la misma eficacia y agilidad con que los clientes reciben el servicio de gas natural, porque un error de facturación podría poner a una cuenta en manos de la competencia.

Se elaboran estados de cuenta para más de 180.000 cuentas comerciales y residenciales, y la facturación total asciende a aproximadamente dos mil millones de dólares (canadienses) por año. La necesidad de servir a dos tipos de clientes (comerciales y residenciales) complica aun más las cosas. Aproximadamente 2.400 cuentas comerciales reciben lo que Gaz Métro denomina facturación SAP, en tanto la facturación cíclica hace referencia a la aplicación destinada a más de 160.000 clientes residenciales. Para la empresa es imprescindible construir relaciones de confianza con los proveedores de impresión y otras áreas para preservar el máximo nivel de calidad en los procesos de facturación.

WWW.GAZMETRO.COM

PlanetPress impulsa la flexibilidad de un distribuidor de gas natural

Agilidad en la edición: un requisito esencial

Los procesos de facturación cíclicos y SAP comparten un requisito clave: la necesidad de poder modificarse de forma rápida y sencilla. Jean Gaumont, gerente del departamento de facturación de la empresa, explica: *"Nuestra necesidad primordial era poder hacer modificaciones en las facturas. Antes las facturas se codificaban en el mainframe, y era extremadamente difícil modificar los datos obtenidos. Agregar tan sólo una línea implicaba cambiar todo el código, una tarea que podía llevar hasta una semana o dos"*.

El software PlanetPress de Objectif Lune le permitió a Gaz Métro preparar y distribuir estados de cuenta que cumplen con todos los requisitos, y pueden modificarse con total facilidad. La flexibilidad para modificar los contenidos y el diseño de las facturas fue un factor clave para optar por PlanetPress. Las eficaces herramientas de PlanetPress, simples y fáciles de usar, pueden administrar una amplia gama de documentos de contenido variable y direccionarlos al canal de envío más adecuado por medio de PlanetPress Watch.

Objectif Lune lleva a cabo todas las modificaciones de conformidad con las disposiciones de un contrato de servicio 24 horas. En consecuencia, Gaz Métro logró ahorrar tiempo y dinero, pues dejó de utilizar al personal de la empresa para estas tareas y lo asignó a trabajos más importantes.

"Hemos mejorado enormemente la flexibilidad", manifiesta Gaumont. "De ser necesario, podremos implementar cambios fácilmente y en un tiempo razonable, y ése es el mayor beneficio. Ahora sólo lleva medio día cuando antes llevaba dos semanas". La falta de flexibilidad de la facturación también afectaba al departamento de marketing. Gaumont agrega: "Cuando el área de marketing nos pedía que agregáramos algo a las facturas, nos negábamos. En cambio, ahora es fácil y rápido incorporar sus ideas".

Personalización para crear facturas más eficaces

Por medio de PlanetPress, Gaz Métro puede agregar mensajes personalizados dirigidos a un grupo de clientes en particular, como anuncios publicitarios sobre nuevos servicios y promociones. Para mejorar la precisión del seguimiento de respuestas y el cumplimiento de las normas, pueden agregarse códigos de barras a los anuncios y promociones. La capacidad para imprimir datos, gráficos y páginas condicionalmente suma un mayor atractivo a PlanetPress.

"También podemos enviar cartas con las facturas, de acuerdo con el perfil del cliente. Disponemos de 21 tipos diferentes de cartas en inglés y francés, con párrafos que se insertan según la cuenta". La plataforma PlanetPress ofrece una personalización total.

Además, su flexibilidad también impulsa las oportunidades de venta cruzada. *"Podemos enviar diferentes ofertas de forma tal que sea más cómodo para el cliente responder por medio de formularios que ya se completaron parcialmente con sus datos",* explica Gaumont.

Perfecta integración con SAP

Gaz Métro ejecuta operaciones de facturación de gran envergadura a través de un mainframe, por medio de secuencias de datos LCDS para impresión. La plataforma de documentos debe ser compatible con una amplia variedad de complejos formatos de salida, que incluyen estados de cuenta y facturas, documentos de datos variables y cheques MICR. La arquitectura abierta de PlanetPress le permitió a Gaz Métro implementar el software sin afectar ni modificar los sistemas existentes.

El primer paso consistió en integrar PlanetPress con la aplicación comercial SAP, aunque este procedimiento representó un desafío adicional.



"Siempre que necesitamos algo, el equipo de Objectif Lune está dispuesto a ayudarnos. Es fácil comunicarse con el equipo, y jamás necesitamos elevar nuestras inquietudes a otro nivel. El personal responde a nuestros requisitos sin procedimientos complejos ni formularios que completar. Es una relación simple y directa, tal como nos gusta", relata Gaumond.

Jean Gaumond, Gerente del departamento de facturación

"Teníamos poco tiempo, porque el proyecto SAP ya tenía una fecha programada", explica Gaumond. Para garantizar que el software PlanetPress pudiese funcionar con la aplicación SAP, Objectif Lune debía personalizar el proceso de desarrollo y trabajar de forma conjunta con el equipo de SAP. "Recopilamos datos en formato RDI (datos sin procesar) y los enviamos a Objectif Lune, que se encargó de preparar muestras y presentarnos ejemplos de las funciones que podía realizar PlanetPress Suite, y era exactamente lo que necesitábamos. Además, pudimos imprimir directamente con nuestro proveedor, y controlar los formularios e imprimirlos internamente".

Optimización de las copias de seguridad

Gaumond manifiesta que PlanetPress le ofreció otra importante ventaja a Gaz Métro. "Las copias de seguridad del sistema, denominadas Grand Débit SAP, se encontraban en la impresora, pero no disponíamos de un sistema de copias de seguridad interno y PlanetPress modificó esa situación. En la actualidad, si la impresora presenta algún problema, como un dispositivo que queda fuera de servicio, podemos imprimir internamente en un sistema de color de alta capacidad, por medio de formularios a color preimpresos".

La capacidad para crear un documento e imprimirlo como parte de un lote o por separado amplió las opciones de Gaz Métro para generar datos de salida siempre que lo necesitan. "Los primeros cuatro días del mes enviamos facturas a los 2.400 clientes industriales más importantes a través de nuestra impresora. El resto de las facturas para los clientes comerciales se imprime una por una. Cuando necesitamos imprimir sólo una factura, utilizamos el sistema interno y nuestra impresora a color y utilizamos papel blanco con un código MICR de seguimiento".

La aplicación de facturación cíclica incluye más de 160.000 clientes residenciales que reciben facturas mensuales, lo que representa un promedio de 10.000 facturas procesadas por día. "Transferimos los datos del mainframe de forma interna en formato RDI, y luego los enviamos a PlanetPress", explica Gaumond. Tal como sucede con la facturación SAP, el anverso de la factura puede editarse por completo.

Proceso de reimpressiones mejorado

Las reimpressiones siempre han sido un obstáculo para las aplicaciones comerciales, puesto que es prácticamente imposible separar, enviar e imprimir sólo una factura por un bajo costo. Gaumond explica: "En el pasado, si surgían errores en los importes o problemas de impresión, no podíamos corregirlos en el sistema".

Con PlanetPress como plataforma de documentos, Gaz Métro puede realizar cambios y reimprimir facturas en el sistema interno siempre que es necesario. "En la actualidad, podemos realizar los cambios manualmente y localizar la factura, editarla y reimprimirla en una sola aplicación". Una vez sucedió que las columnas se desplazaron, pero con PlanetPress como base del documento, "podimos corregir el error de inmediato. Es una satisfacción poder corregir la factura y reimprimirla inmediatamente a través del sistema interno. Además podemos guardar los cambios, que se realizan durante la visualización de los datos y no en la base de datos misma".

La optimización de la capacidad de reimpressiones también ayudó a mejorar el servicio de atención al cliente. En la actualidad, si un cliente extravía una factura, Gaz Métro puede reenviarle una copia por fax, correo electrónico o postal. "La ventaja es que si el cliente llama para informar de que ha extraviado su factura, también podemos reproducir la carta que la acompañaba originalmente con exactitud. Todas las cartas se guardan automáticamente junto con cada factura, y podemos reimprimir todo el material que se había enviado".

Presentación y visualización en la Web

PlanetPress Watch permite que Gaz Métro envíe automáticamente una secuencia de datos de impresión a cualquier dispositivo o lugar, o para presentarlos electrónicamente a través de la Web. La empresa sólo debe realizar el diseño o los cambios una vez, y aparecerán correctamente en el lugar en el que se utilice el documento.

"Convertimos todas las facturas para exponerlas en un sitio Web a fin de que los clientes puedan verlas. Como siempre, PlanetPress genera la factura, la envía a la impresora y luego a otro sistema interno para elaborar una copia en PDF que se publica en la cuenta de Internet del cliente, que puede verla de inmediato", detalla Gaumond. PlanetPress también genera mensajes de correo electrónico para notificar a los clientes de que sus estados de cuenta se encuentran en línea.

Una relación positiva

"Como empresa de servicios, debemos ofrecer herramientas que se adapten a las necesidades de nuestros clientes y que ante todo les resulten sencillas. Debemos ser muy cuidadosos, pues están en juego nuestra imagen y nuestro prestigio", indica Gaumond. "Afortunadamente, la forma en que trabajamos con PlanetPress nos permite controlar nuestra imagen a través de las facturas, y utilizarlas para construir una relación positiva con todos los clientes".

La relación de la empresa con Objectif Lune es igualmente valiosa. "Siempre que necesitamos algo, el equipo de Objectif Lune está dispuesto a ayudarnos. Es fácil comunicarse con el equipo, y jamás necesitamos elevar nuestras inquietudes a otro nivel. El personal responde a nuestros requisitos sin procedimientos complejos ni formularios que completar. Es una relación simple y directa, tal como nos gusta", relata Gaumond.



PLANETPRESS SUITE

La solución PlanetPress Suite para Gaz Métro:



PLANETPRESS DESIGN Documentos de datos variables con diseño flexible.



PLANETPRESS IMAGING Generación de imágenes electrónicas para archivo, correo electrónico y fax.



PLANETPRESS WATCH Administración de distribución de documentos automatizada e impresión

Si desea obtener más información, visite
www.objectiflune.com