



SOBRE GAZ MÉTRO

Como principal distribuidora de gás natural em Quebec, a Gaz Métro presta serviços em 97% do mercado. Depois que uma empresa ou um cliente residencial é conectado para receber os serviços, o contato mais comum com a distribuidora é uma fatura mensal. Todos os relatórios financeiros devem ser preparados e impressos de maneira tão eficiente e contínua quanto o serviço de gás natural que os clientes recebem, pois qualquer erro nas faturas pode representar a perda de um cliente para o concorrente.

Os relatórios financeiros são enviados para mais de 180.000 clientes empresariais e residenciais, e o faturamento total é de aproximadamente dois bilhões de dólares (canadenses) por ano. A necessidade de oferecer suporte a dois tipos de clientes (empresariais e residenciais) é um fator de complicação. Cerca de 2.400 clientes empresariais recebem o que a Gaz Métro denomina fatura SAP, enquanto a fatura cíclica refere-se ao aplicativo enviado a mais de 160.000 clientes residenciais. Os relacionamentos baseados na confiança com os fornecedores de impressão e outros fornecedores são essenciais para manter o nível máximo de qualidade nesses processos de faturamento.

WWW.GAZMETRO.COM

O software PlanetPress Suite fornece flexibilidade para o distribuidor de gás natural.

A FACILIDADE DE EDIÇÃO É IMPRESCINDÍVEL

Os ciclos de faturas SAP e cíclica têm em comum um requisito muito importante: a necessidade de alteração fácil e rápida. «Nossa necessidade principal era editar faturas», explicou Jean Gaumond, gerente do departamento de faturamento. «Anteriormente, as faturas eram codificadas no mainframe, e os dados resultantes eram muito difíceis de ser modificados. Para adicionar apenas uma linha, era necessário alterar todo o código, e isso poderia levar uma ou duas semanas.»

O software PlanetPress da Objectif Lune ajuda a Gaz Métro a preparar e distribuir relatórios financeiros que atendam a todos os requisitos, o que facilitou muito as alterações. A flexibilidade na modificação do conteúdo e da estrutura das faturas foi um fator importante na seleção do software PlanetPress. As ferramentas sofisticadas e, ao mesmo tempo, de fácil utilização do PlanetPress são capazes de gerar uma ampla variedade de documentos de conteúdo variável e direcioná-los ao melhor canal de envio com o uso do PlanetPress Watch.

A Objectif Lune trata quaisquer modificações em um contrato de serviços de 24 horas por dia e sete dias por semana. Como resultado, a Gaz Métro economiza tempo e capital por não utilizar o pessoal interno para o trabalho e pode concentrar esses recursos em outras tarefas que geram receita.

«Nós ganhamos significativamente em flexibilidade», afirmou Gaumond. «Quando é necessário realizar alterações, podemos fazê-las com facilidade, em um tempo razoável. Esse é o principal benefício. Agora levamos apenas meio dia, não mais duas semanas». A falta de flexibilidade das faturas também dificultou o trabalho para o departamento de marketing. «Quando o pessoal do Departamento de Marketing nos pedia para fazer adições a uma fatura, tínhamos que dizer não», ele acrescentou. «Agora, é muito fácil e rápido integrar as suas idéias.»

A PERSONALIZAÇÃO CRIA FATURAS MAIS EFICIENTES

Com o PlanetPress, a Gaz Métro pode adicionar mensagens personalizadas direcionadas a um grupo específico de clientes, como comunicados sobre novos serviços e promoções. Para obter controle e documentação mais precisos da rentabilidade, podem ser adicionados códigos de barra para anúncios e outras promoções. É possível também adicionar suporte para a impressão condicional de dados, gráficos e páginas ao PlanetPress. «Também enviamos cartas com faturas, de acordo com o perfil do cliente. Temos 21 tipos diferentes de cartas em dois idiomas, o inglês e o francês, com inserção de parágrafos com base no cliente.» Tudo é completamente personalizado por meio da plataforma do PlanetPress.

A flexibilidade do PlanetPress também ajuda a aumentar as iniciativas de vendas cruzadas. «Podemos enviar ofertas diferentes e tornar mais conveniente para os clientes responderem usando formulários previamente preenchidos com algumas de suas informações», afirmou Gaumond.

EXCELENTE INTEGRAÇÃO COM SAP

Gaz Métro executa uma pesada operação de faturamento baseada em mainframe, com o uso de fluxos de dados LCDS para a impressão. A plataforma de documentos deve oferecer suporte a uma variedade de reproduções complexas, incluindo relatórios financeiros, faturas, documentos de dados variáveis e produção de cheques MICR. A arquitetura aberta do PlanetPress permitiu à Gaz Métro implementar o software sem causar impacto ou modificar os sistemas existentes.

A primeira etapa foi integrar o PlanetPress com o aplicativo SAP comercial, mas isso representou um desafio potencial.

«Havia pouco tempo, porque o projeto SAP já estava programado»,



«Sempre que precisamos de ajuda, a equipe da Objectif Lune está à disposição. Eles são acessíveis, e nunca precisamos repassar nossas preocupações. A Objectif Lune cuida de nossas solicitações sem procedimentos complicados ou formulários para preencher. A relação é fácil e direta, e isso é o que mais apreciamos.»

Jean Gaumond

Gerente do departamento de faturamento

acrescentou Gaumond. Para garantir que o software PlanetPress funcionasse com o aplicativo SAP, foi necessário que a Objectif Lune personalizasse o desenvolvimento e trabalhasse com a equipe de SAP. «Nós coletamos dados em formato RDI (Raw Data Information, Informações de dados brutos) e os enviamos à Objectif Lune. Em seguida, eles prepararam amostras e apresentaram o que o PlanetPress Suite poderia realizar, e percebemos que era exatamente o que necessitávamos. Além disso, era possível imprimir diretamente a partir do fornecedor de impressão, controlar formulários e também imprimir internamente.»

MELHOR BACKUP

O PlanetPress proporcionou à Gaz Métro outra vantagem importante, segundo Gaumond. «O backup do sistema, denominado Grand Débit SAP, estava em nossa impressora, mas não havia backup interno. O PlanetPress mudou isso. Se ocorrer algum problema com a impressora, como um mau funcionamento do dispositivo, podemos imprimir internamente em um sistema de alta capacidade de cores com o uso de formulários coloridos pré-impressos.» A capacidade de criar um documento e imprimi-lo como parte de um lote ou individualmente, oferece à Gaz Métro muitas opções de reprodução, quando necessário. «Nos primeiros quatro dias do mês, enviamos faturas para nossos 2.400 maiores clientes industriais a partir da impressora. As outras faturas para clientes comerciais são impressas uma a uma. Quando é necessário imprimir apenas uma fatura, fazemos isso internamente na impressora colorida usando papel branco com um código MICR para controle.»

O aplicativo de faturas cíclicas contém mais de 160.000 clientes residenciais que recebem faturas mensalmente, com uma média de 10.000 processados por dia. «Transferimos os dados do mainframe internamente no formato RDI e, em seguida, enviamos esses dados ao PlanetPress», afirmou Gaumond. Como as faturas SAP, a face da fatura é totalmente editável.

UM PROCESSO MELHOR PARA REIMPRESSÕES

As reimpressões têm sido sempre um ponto de estrangulamento para aplicações transacionais, porque é difícil isolar, direcionar e imprimir apenas uma fatura de maneira rentável. «No passado, quando havia quantidades incorretas ou um problema de impressão, não podíamos corrigir isso no sistema», disse Gaumond.

Com o PlanetPress como plataforma de documentos, a Gaz Métro pode fazer alterações e reimprimir faturas internamente por demanda. «Agora, podemos fazer as alterações manualmente, procurar a fatura, editá-la e reimprimi-la em um único aplicativo.» Depois que algumas colunas foram deslocadas, com o PlanetPress como a base do documento, «Foi possível corrigir o erro rapidamente. É ótimo poder corrigir a fatura e imprimi-la imediatamente de modo interno. Também salvamos as alterações, que foram feitas na exibição dos dados e não no banco de dados.»

A capacidade de impressão aprimorada também melhora o atendimento ao cliente. Se um cliente perde uma fatura, a Gaz Métro pode enviar uma cópia por fax, e-mail ou correio. «A vantagem é que, quando um cliente telefona para informar que perdeu a fatura, também reproduzimos a carta exatamente como a original. Todas as cartas são salvas automaticamente com cada fatura, e tudo o que foi enviado pela primeira vez pode ser reimpresso.»

APRESENTAÇÃO NA WEB PARA EXIBIÇÃO ELETRÔNICA

O PlanetPress Watch permite que a Gaz Métro direcione automaticamente um fluxo de impressão para qualquer dispositivo ou local e para apresentação eletrônica na Web. A empresa tem apenas que elaborar a estrutura ou fazer uma alteração apenas uma vez, e o documento é exibido corretamente em qualquer lugar onde for usado.

«Convertemos todas as faturas para apresentação em um site da Web, de modo de os clientes possam visualizá-las. É o PlanetPress que gera a fatura, a envia à impressora e, em seguida, a outro sistema interno para reproduzir uma cópia em PDF, que é enviada à conta eletrônica do cliente para exibição imediata», explicou ele. O PlanetPress também gera e-mails para notificar os clientes de que seus relatórios financeiros estão disponíveis on-line.

UM RELACIONAMENTO FLEXÍVEL

«Como uma empresa de serviços, temos que oferecer ferramentas adaptadas às necessidades de nossos clientes, e a principal preocupação é torná-las fáceis de usar. Temos que ser cautelosos, pois nossa imagem e reputação está em jogo», ele explicou. «Felizmente, a maneira com que trabalhamos no PlanetPress nos permite controlar nossa imagem pela fatura e usá-la para construir um relacionamento positivo como todos os nossos clientes.»

O relacionamento com a Objectif Lune é igualmente valioso. «Sempre que precisamos de ajuda, a equipe da Objectif Lune está à disposição. Eles são acessíveis, e nunca precisamos repassar nossas preocupações. A Objectif Lune cuida de nossas solicitações sem procedimentos complicados ou formulários para preencher. A relação é fácil e direta, e isso é o que mais apreciamos», afirmou Gaumond.

A SOLUÇÃO PLANETPRESS SUITE DA GAZ MÉTRO

PLANETPRESS. DESIGN

para elaboração de documentos

PLANETPRESS. WATCH

para automatização do processo e da distribuição

Para obter mais informações sobre nossa linha de produtos, visite
www.objectiflune.com