



ABBYY FlexiCapture for Mailrooms

Solución inteligente de sala de correo digital para empresas orientadas a clientes

Hoy en día todas las empresas orientadas al cliente requieren un procesamiento eficiente del correo para poder responder con prontitud y exactitud a las necesidades de los clientes. Administrar la comunicación con el cliente se ha convertido en una actividad multicanal que incluye, entre otras cosas, papel, correo electrónico y fax. Los clientes no solo se comunican a través de diversos canales, sino que también esperan respuestas inmediatas a sus consultas. Por lo tanto, las empresas que utilicen soluciones de salas de correo digitales tendrán una ventaja competitiva respecto a otras empresas que utilicen procesos de correo tradicionales basados en papel.

FlexiCapture for Mailrooms es una solución inteligente designada para automatizar el procesamiento y distribución de correo entrante de su organización que posibilita la captura multicanal y las comunicaciones en formato digital. Organizaciones de sectores tales como las telecomunicaciones, la energía, los servicios públicos, seguros, manufactura u otras áreas, necesitan responder a las consultas de los clientes de manera rápida y exhaustiva, incluso cuando los clientes se comunican por correo electrónico. La automatización de las salas de correo basadas en FlexiCapture for Mailrooms ayuda a las empresas a automatizar por completo el proceso de correo entrante para lograr así tomas de decisiones y respuestas más rápidas.



Ventajas

Proceso de toma de decisiones más rápido

Debido a la automatización del procesamiento de correo con ABBYY FlexiCapture for Mailrooms, el ciclo de toma de decisiones queda considerablemente reducido. Las consultas de los clientes se pueden procesar según su prioridad.

Mayor satisfacción del cliente

Gracias a la rápida reacción que se produce con las consultas entrantes, la comunicación con los clientes y la capacidad de respuesta a sus necesidades mejoran notablemente.

Reducción de costes y aceleración del ROI

Toda la comunicación entrante se puede digitalizar, lo que reduce el trabajo manual a un mínimo, y esto a su vez deriva en costes más bajos y menos errores. Por otra parte, la solución de sala de correo digital de ABBYY ayuda a reducir notablemente el almacenamiento y los costes de archivado, ya que todos los documentos se pueden guardar en un archivo virtual.

Mejor control y visibilidad

Al usar la solución de automatización de sala de correo ABBYY, las empresas pueden controlar el flujo de información entrante de manera fácil y eficiente. El correo entrante se puede clasificar automáticamente, priorizar y distribuir.

Eficiencia empresarial y productividad incrementadas

Una sala de correo se expone a un aumento de los costes laborales y de personal relacionados con la distribución y procesamiento de cartas, así como otros gastos asociados con reenvíos, pérdidas, destrucción y archivado de documentos. La solución de sala de correo digital de ABBYY tiene un efecto paliativo sobre todos esos costes al contribuir a un mayor ahorro y a un incremento de la productividad para la empresa.

LO MÁS DESTACADO DE LA SOLUCIÓN

- Automatización de la sala de correo multicanal
- Clasificación avanzada de la comunicación entrante del cliente
- Clasificación rápida y exacta de documentos entrantes
- Identificación de varios temas por documento/ correo electrónico
- Distribución rápida y correcta de documentos para gestión de casos
- Integración de aplicaciones de terceras partes a través de módulos personalizados
- Escaneado y verificación completamente basados en web
- Aprendizaje (en línea) que mejora la clasificación durante el proceso
- Visibilidad pronta y clara de todo documento entrante
- Conformidad mejorada mediante control e informes

ABBYY FlexiCapture for Mailrooms – Página 2

Características de la solución

La sala de correo multicanal

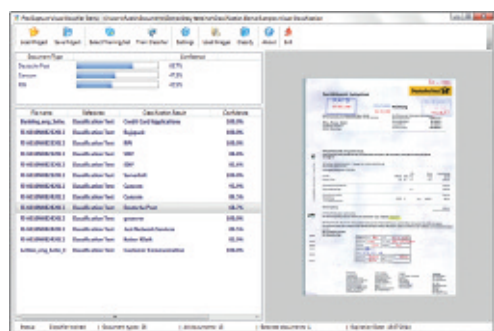
FlexiCapture for Mailroom automatiza el procesamiento de todo el correo entrante, desde el papel al fax y al correo electrónico. Todos los documentos que llegan a una organización se pueden automatizar digitalmente, clasificar, capturar y dirigir al flujo de trabajo correcto para su posterior procesamiento.

Captura distribuida en salas de correo

Todo correo o documento entrante se puede digitalizar en la sala de correo central, mediante MFP o descentralizar en filiales o mediante captura móvil, reduciendo la cantidad de trabajo manual y costes de envío. Una digitalización temprana reduce los porcentajes de error derivados de un procesamiento manual.

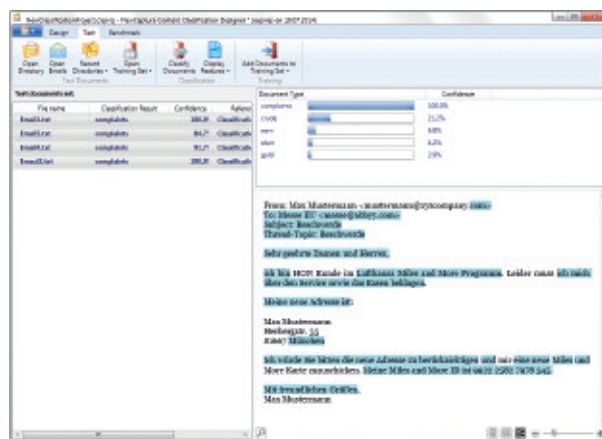
Clasificación visual de documentos entrantes

FlexiCapture for Mailrooms se integra con tecnologías vanguardistas para la clasificación de imágenes. Clasifica automáticamente documentos entrantes independientemente de su formato y calidad para la posterior extracción de datos.



Clasificación de contenido de documentos

La clasificación de contenido posibilita el procesamiento de correos electrónicos y de documentos sin estructura. Apoya la gestión de la creciente comunicación con el cliente y ayuda a correlacionar, categorizar y analizar de manera automática la información para poder reaccionar con rapidez. Como resultado, la clasificación de contenido mejora el proceso de toma de decisiones en una organización.



Distribución de documentos

A partir de la clasificación y resultados de extracción, el caso se dirige a un proceso empresarial posterior. Las reglas de empresa interna definen el flujo de trabajo que se desencadena dentro de la solución de captura de correo. En consecuencia, el especialista del caso procesa la solicitud del cliente e inicia el correcto seguimiento con el cliente.

Control y estadísticas

Toda comunicación con el cliente en forma de papel, fax o correo electrónico que llegue a la organización, será visible desde el momento de su recepción. Esto consigue que las organizaciones ganen control completo sobre las entradas de documentos e información. Los documentos no se pierden y la comunicación se puede seguir mediante todo el proceso empresarial.

Conformidad

FlexiCapture for Mailrooms está dirigida a las necesidades crecientes de conformidad de las organizaciones. Una mayor visibilidad de los documentos, información entrante y comunicación con el cliente facilitan el control de todo el proceso empresarial. Esto asegura el cumplimiento de los requisitos legales y reduce notablemente los riesgos.

Menos errores gracias a la excelente calidad de reconocimiento

ABBYY FlexiCapture for Mailrooms permite a las organizaciones procesar documentos y diversas informaciones al mismo tiempo. La galardonada tecnología ROC de ABBYY y sus herramientas integradas para mejorar la imagen permiten a las organizaciones mejorar la calidad de la imagen del documento original escaneado, con lo que se reduce el porcentaje de error y se incrementa la velocidad de procesamiento.

Aprendizaje (en línea)

La tecnología de clasificación requiere de formación para el conjunto de documentos que recibe la organización. Se pueden crear grupos intensivos de formación que posibiliten una clasificación de alta calidad en un escenario de sala de correo. La formación en línea se puede usar durante el proceso para incrementar los resultados con cada documento o pieza informativa que llegue a la organización.

ACERCA DE ABBYY

ABBYY es el proveedor líder en reconocimiento de documentos, conversión de documentos, captura de datos y tecnologías lingüísticas. La cartera de productos de ABBYY ofrece la solución idónea para cada caso, desde software listo para usar para usuarios finales a completos kits de desarrollo de software (SDK) para integradores de sistemas, de-

sarrolladores de software y departamentos informáticos de empresas. La red de partners de ABBYY para captura de datos y documentos está en constante crecimiento y abarca a más de 350 partners en más de 100 países.

Para obtener más información: www.ABBYY.com



ABBYY Europe GmbH
Elsenheimerstr. 49,
80687 München, Alemania
Tel: +49 89 69 33 33 0
sales_eu@abby.com
www.ABBYY.com

ABBYY UK
sales_UK@abby.com

ABBYY France
sales_france@abby.com

ABBYY Spain
sales_es@abby.com

ABBYY Italy
sales_it@abby.com

ABBYY Benelux
sales_benelux@abby.com

ABBYY Scandinavia
sales_nordic@abby.com