

Reimaginando los flujos de trabajo diarios y ofreciendo un mayor servicio al cliente

Con la plataforma Workflow Central de Xerox®, los minoristas pueden dotar a los empleados de back-office de hoy en día de una herramienta eficaz que procesa las tareas repetitivas centradas en los documentos, lo que les permite centrarse más en la satisfacción del cliente, ya sea en el trabajo, en la tienda o en casa. En los escenarios siguientes se muestra cómo se puede hacer esto.



LE PRESENTAMOS A MICHAEL

Trabaja como asistente de servicio posventa y calidad en una empresa de venta de moda y ropa. Michael es responsable de previsión, pedidos y entrega de envases en tiendas minoristas en distintos países. Dedicar la mayor parte de su tiempo a trabajar de forma remota, lo que significa realizar un seguimiento de problemas de calidad y devoluciones, y supervisar las operaciones diarias de la línea de asistencia al cliente. Cada segundo desaprovechado en procesar el papeleo puede afectar negativamente a la experiencia del cliente.

Con nuestro conjunto de flujos de trabajo basados en la nube y fáciles de usar, Michael tiene las herramientas adecuadas para el trabajo, dondequiera que lo haga.



Redacte automáticamente la información personal identificable utilizando palabras o frases establecidas para proteger la privacidad del cliente



Convierta archivos PDF o de imagen a formatos populares de Microsoft para compartirlos con los departamentos de ventas, marketing y proveedores



Convierta la escritura a mano en texto legible, editable y compartible después de las reuniones con proveedores



Traduzca a/desde más de 40 idiomas diferentes y facilite la comprensión de preguntas de clientes extranjeros



Transformar documentos grandes en archivos de audio para escucharlos con facilidad en cualquier momento y lugar



Crear un archivo más pequeño y resumido que sea más fácil de digerir para los equipos de servicio posventa



Combine hasta 5 archivos diferentes para crear un nuevo y único archivo maestro que facilite la gestión de los casos de los clientes

Estos flujos de trabajo también se pueden combinar para realizar más tareas a la vez. Solo tiene que seleccionar cualquiera de los flujos de trabajo de combinación predefinidos para continuar la automatización.

9:00 EDICIÓN DE DOCUMENTOS EN SEGUNDOS

Convierta archivos PDF en documentos fácilmente editables.



Convertir a MS Office



EL RETO

La mayoría de los documentos de tabla que Michael necesita editar, como órdenes de compra y listas de precios, se suelen guardar como archivos PDF para mantener el diseño y los datos del documento. La modificación de estos archivos de imagen es tediosa y requiere repetir tareas.

LA SOLUCIÓN

Cada vez que desee personalizar una tabla, Michael puede usar la plataforma Workflow Central de Xerox® para convertir archivos PDF en documentos editables de Excel. Ahora puede añadir, modificar o excluir datos y realizar cambios de diseño deseados.

EL RESULTADO

La posibilidad de modificar archivos de imágenes hace que Michael sea más eficiente cuando se enfrenta a proveedores o a equipos de planificación y entrega en múltiples ubicaciones de la tienda.

11:00 HABLAR EL IDIOMA DEL CLIENTE

Utilice la traducción automática para traducir rápidamente los documentos.



Traducir



EL RETO

En varios países, la empresa de Michael trabaja con una agencia externa para traducir la documentación estándar. Aun así, los plazos de entrega a veces son demasiado largos para textos con un ciclo de vida corto, como la correspondencia de los clientes.

LA SOLUCIÓN

Gracias a la plataforma Workflow Central, Michael puede traducir documentos en más de 40 idiomas para comprenderlos y editarlos rápidamente antes de enviar comunicaciones a clientes y proveedores extranjeros.

EL RESULTADO

Michael ahora puede dar respuestas precisas en idiomas locales sin retrasos. Mediante la traducción automática instantánea, contribuye a procesar las consultas de los clientes y las instrucciones de los proveedores de una forma más eficiente.

16:30 COMPARTIR INFORMACIÓN IMPORTANTE DE FORMA SEGURA

Utilice funciones de seguridad avanzadas para aumentar la protección de datos y la productividad.



EL RETO

Para compartir documentos importantes, como órdenes de compra, informes de provisiones y consultas de clientes, Michael utiliza un servicio de correo electrónico estándar que puede no garantizar que sus mensajes de correo electrónico y sus adjuntos estén totalmente seguros.

LA SOLUCIÓN

Utilizando la plataforma Workflow Central, Michael puede mejorar la seguridad de los documentos añadiendo una contraseña de documento, o utilizar Encrypt and Track para añadir cifrado de correo electrónico y de archivos con recibos de correo electrónico cuando se comparten.

EL RESULTADO

El cifrado integral evita el acceso no autorizado a datos personales y la capacidad de rastrear la entrega de correo electrónico, proporcionando a Michael un tiempo valioso y una "tranquilidad" evitando llamadas de seguimiento innecesarias.

Obtenga más información acerca de cómo la plataforma Workflow Central de Xerox® puede ayudarle a usted y a su equipo a sacar el máximo partido de cada minuto en www.xerox.es/es-es/oficina/soluciones-de-software/xerox-workflow-central-platform.