

# Mejora del proceso comercial en los Servicios Financieros Cooperativos. Ayudamos a transformar el servicio al cliente.



# Xerox transforma los procesos de documentos para CFS, mejorando el servicio al cliente y reduciendo los costos.



“Además de la tecnología líder en el mercado que ofrecía Xerox, y la rapidez con la que podía suministrar la solución, Xerox también tenía una gran experiencia en la colaboración con organizaciones de servicios financieros, algo que era importante para nosotros”.

– Dick Parkhouse  
Director Ejecutivo de Estrategia y Cambio de CFS

## Contexto

Co-operative Financial Services (CFS) forma parte de The Co-operative Group, la cooperativa de clientes más grande del Reino Unido. Sus subsidiarias incluyen The Co-operative Insurance (CIS) y The Co-operative Bank, junto con Smile. CFS ofrece a sus 6,5 millones de clientes una amplia variedad de productos financieros: banca minorista y por Internet, cuentas corrientes, hipotecas, tarjetas de crédito y préstamos a través de The Co-operative Bank; y fondos de pensiones, fondos de inversiones, seguros y asesoramiento financiero a través de CIS y su red de asesores financieros.

## El desafío

CFS recibe una correspondencia diaria de más de 10.000 documentos impresos, entre correos electrónicos, faxes y cartas de sus clientes, que deben ser leídos, respondidos y clasificados para archivo, según la política de retención apropiada. Como sus procesos eran puramente manuales, CFS se dio cuenta de que no podía ofrecer los niveles de servicio al cliente que deseaba. Esta situación tenía un efecto negativo sobre la retención y satisfacción de los clientes, y entorpecía la capacidad de CFS de competir efectivamente en el mercado de los servicios financieros. Y lo que es más importante, repercutió sobre nuestro objetivo de convertirnos en la empresa de servicios financieros más admirada del Reino Unido.

Según Dick Parkhouse, Director Ejecutivo de Estrategia y Cambio de CFS, los procesos para administrar el correo no sólo eran ineficientes, sino también costosos. “Teníamos una gran cantidad de empleados para gestionar la correspondencia entrante, aún si procesar y la clasificación ocupa mucho espacio en la oficina, estaban esparcidos en cuatro pisos de nuestro edificio central de Manchester”, recuerda. “También nos preocupaba la planificación de la continuidad del negocio. Como la correspondencia que se recibía sólo estaba en papel, era vulnerable si alguna vez se producía algún desastre en el lugar”.

Siendo la velocidad de respuesta esencial para la ventaja competitiva, especialmente cuando CFS pasó a ser una organización centrada en el cliente, se dio cuenta de que tenía que modernizar su enfoque hacia el manejo de la correspondencia. De modo que la compañía realizó un cálculo de rentabilidad que comparaba el uso de recursos internos para gestionar la actividad con la contratación de un proveedor externo.

Aunque el cálculo demostró que los costos operativos de ambos enfoques serían prácticamente similares, también había que considerar los costos de oportunidad. CFS decidió buscar un proveedor de servicios externo para que tuviera acceso a las actualizaciones regulares de la tecnología, y para que le permitiera centrar los recursos internos en áreas más estratégicas de la empresa.

## La solución

CFS seleccionó a Xerox como su socio estratégico de servicios de gestión por varias razones. “Además de la tecnología líder en el mercado que ofrecía Xerox, y la rapidez con la que podía suministrar la solución, Xerox también tenía una gran experiencia en la colaboración con organizaciones de servicios financieros, algo que era importante para nosotros”, dice Parkhouse.

Y como CFS es conocida por su punto de vista ético, quería trabajar con un socio que tuviera referencias similares. Esto también implicaba una revisión independiente de toda la cadena de entrega de suministro de proveedores para asegurarse de que cumpliera con los estándares éticos de CFS.

La solución de Xerox se aplicará en cinco etapas durante un período de dos años, y se espera que transforme radicalmente los procesos comerciales internos de CFS, la experiencia de los clientes y los programas de sostenibilidad. Consiste en transformar las operaciones de gestión de correo electrónico de CFS en una sala de correo electrónico completamente automatizada, donde se procese y catalogue eficientemente toda la correspondencia entrante de la banca minorista y de los seguros.

La primera etapa del lanzamiento provee un servicio administrado para la identificación, indexación, escaneo y almacenamiento de miles de reclamos de seguros generales que se reciben todos los días. El proceso utiliza una Red de Área Amplia segura y flexible para garantizar una transferencia de información rápida y la integridad de los datos, y automatizará y optimizará los

procesos comerciales posteriores a través de un sistema de flujo de trabajo avanzado. Las eficiencias obtenidas a través de la administración del proceso de flujo de trabajo también asegurará que CFS cumpla con sus compromisos medioambientales reduciendo significativamente los volúmenes de papel que utiliza.

## Los resultados

La solución de Xerox se implementó sin interrumpir las operaciones de CFS. Ya le está permitiendo a CFS ofrecer a los clientes un servicio mucho mejor y más proactivo, y como resultado, aumentar su cuota de mercado.

“Hemos pasado rápidamente de trabajar sobre una base de ‘mejores prácticas’ a ofrecer un servicio líder en el mercado, y frecuentemente superamos nuestros propios objetivos”, comenta Dick Parkhouse. Esto incluye plazos de entrega en el mismo día para actividades como liquidaciones de reclamos de seguro, que tienen un límite de 48 horas, y cambios en las pólizas de seguro, que anteriormente habrían demorado siete días laborables.

CFS también está disfrutando de mejoras en la productividad y eficiencia de sus procesos internos. Los documentos ya no se pierden ni tienen que enviarse por correo de una sucursal a otra – en vez de eso, todas las sucursales pueden acceder a los documentos escaneados en el depósito central. Además, la compañía se está beneficiando de los ahorros en los costos operativos, con menos llamadas al centro de atención al cliente y una reducción de la cantidad de empleados para gestionar la correspondencia que reciben.

Gracias al involucramiento de Xerox, la infraestructura de documentos de CFS ahora cumplirá con los requisitos comerciales y normativos correspondientes, incluyendo MiFID para negocios bancarios, ISO27001 para las normas de alta seguridad y BiP0008 para la admisibilidad jurídica.

## El futuro

Cuando se implementen las otras fases de la solución, Xerox gestionará todos los documentos bancarios y de seguros de CFS, e introducirá su tecnología DocuShare® para apoyar un servicio integral de administración de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés) que se expandirá a otras áreas del negocio, automatizando el procesamiento y la distribución de comunicación posterior con el cliente. CFS podrá estandarizar las comunicaciones que recibe, ofrecer a los clientes tiempos de respuesta más rápidos y asegurar que se envíe y reciba información más precisa y puntual. Como resultado, habrá una reducción en el costo total de la propiedad y el proyecto se autofinanciará por completo a través de los ahorros de costo que obtendrá.

Dice Peter Romaine, Director y Gerente General de Xerox en Reino Unido: “Estamos comprometidos a ayudar a CFS a implementar métodos de trabajo nuevos e innovadores que permitan un servicio al cliente excelente, cumplir con los objetivos de sostenibilidad y mejorar la rapidez y eficiencia de su negocio”.

# La automatización del proceso de correo electrónico y la administración de contenidos, mejoraron las satisfacción del cliente.

## Visión general del estudio de caso

### El desafío

- Más de 10.000 artículos de correspondencia impresa, correos electrónicos, faxes y correspondencia manuscrita de los clientes por día
- Los procesos de leer, responder y clasificar toda la correspondencia eran totalmente manuales
- Como resultado el servicio al cliente era deficiente, lo que a su vez repercutía sobre la retención y satisfacción de los clientes
- Extremadamente costoso con respecto a recursos humanos y el espacio de oficina

### La solución

- Proceso de correo electrónico completamente automatizada, donde se maneja y cataloga toda la correspondencia entrante de la banca minorista y de los seguros
- Servicio de administración de contenidos empresariales que automatiza el procesamiento y la distribución de comunicación posterior con el cliente

### Los resultados

- Servicio al cliente más rápido y ágil con plazos de entrega en el mismo día para liquidaciones de reclamos de seguro frente al plazo de resolución anterior de 7 días
- No se pierden documentos importantes de los clientes
- Ahorro de costos operativos a través de la reducción de las llamadas al servicio de atención al cliente y de los empleados dedicados al manejo de la correspondencia
- Significativa reducción de los volúmenes de papel que se utilizan

**Acerca de los servicios de Xerox.** Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia industrial y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

**Para obtener más información acerca de cómo ayudamos a organizaciones de servicios financieros, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

