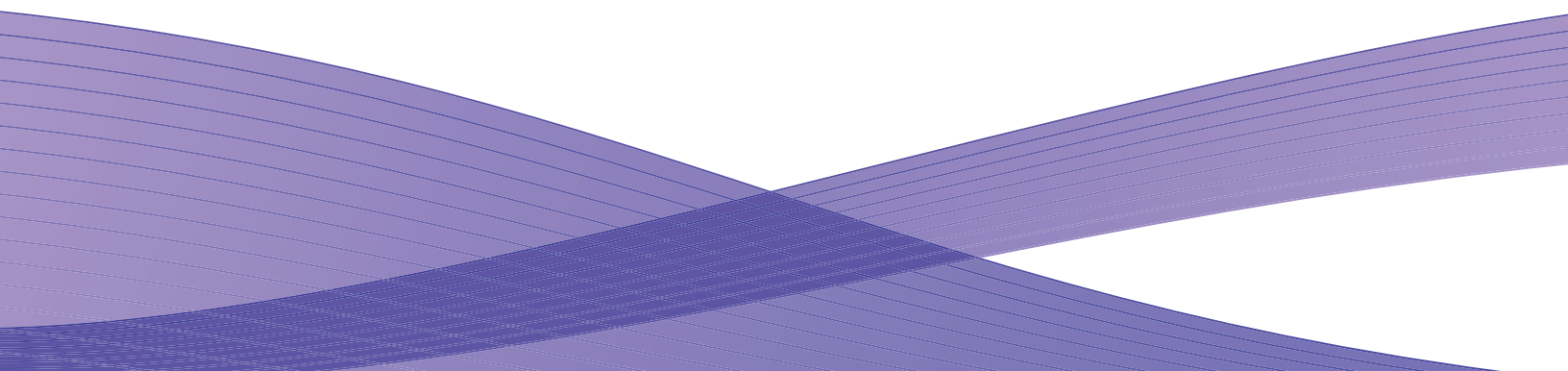


Co-operative Financial Services
entend améliorer ses processus
d'affaires.

Cap sur la transformation du
service à la clientèle.



Non contente de transformer les processus de gestion des documents de CFS, Xerox lui améliore aussi le service à la clientèle et réduit ses coûts.



« En plus des technologies de pointe que propose Xerox, sans parler de la vitesse à laquelle elle pouvait livrer la solution, Xerox avait également une vaste expérience du travail des établissements de services financiers, et c'était là un grand atout pour nous », explique Parkhouse.

– Dick Parkhouse
Directeur général, Stratégie et devises
CFS

Contexte

La Co-operative Financial Services (CFS) fait partie de The Co-operative Group, la plus grande coopérative de consommation au Royaume-Uni, et The Co-operative Insurance (CIS), The Co-operative Bank et Smile sont au nombre de ses filiales. CFS offre à ses 6,5 millions de clients un éventail de produits financiers : activités bancaires de proximité, banque virtuelle, comptes courants, hypothèques, cartes de crédit et prêts par l'intermédiaire de The Co-operative Bank; régimes de retraite, fonds commun de placement, assurance et conseils financiers par l'intermédiaire de CIS et de son réseau de conseillers financiers.

Le défi

CFS reçoit des clients, tous les jours, plus de 10 000 pièces de correspondance (imprimés, courriels, télécopies, lettres écrites à la main) qui doivent être lues, suivies de réponse, classées selon la politique de conservation qui convient. Ne disposant que des processus de traitement manuel, CFS a trouvé qu'il ne pouvait pas assurer les niveaux de service client qu'elle souhaitait et que cette insuffisance avait non seulement un effet négatif sur la satisfaction et la fidélisation des clients, mais minait aussi sa capacité de soutenir efficacement la concurrence sur le marché des services financiers. Plus important encore, elle portait ombre à notre vision, celle de devenir l'établissement de services financiers le plus admiré au Royaume-Uni.

Selon Dick Parkhouse, directeur général de Stratégie et devises à CFS, non seulement les procédures de traitement du courrier étaient inefficaces, elle étaient aussi coûteuses. « Nous avions, dit-il, un personnel pléthorique chargé du courrier reçu — sans parler du traitement — et le classement occupait de vastes aires de notre bureau, soit plus de quatre étages à notre siège social à Manchester. Nous avons également le souci qu'est la planification de la continuité des opérations, parce que la correspondance reçue n'existe qu'en format papier et était donc vulnérable si jamais une catastrophe survenait. »

Avec toute la célérité que demandait son avantage compétitif, surtout que CFS se voulait un établissement centré sur le client, elle s'est rendu compte qu'elle devait moderniser son approche de la gestion de la correspondance. En conséquence, CFS a mis sur pied un scénario dûment motivé comparant la gestion du courrier par les ressources internes et par un fournisseur externe.

À l'examen, les deux approches — ressources internes et externalisation — que présente le scénario avait un coût d'exploitation plus ou moins similaire; toutefois, il y avait le coût d'opportunité à considérer aussi. CFS a choisi de se tourner vers un fournisseur externe de services gérés, afin de pouvoir bénéficier régulièrement des mises à niveau technologiques et concentrer ses ressources internes dans les domaines plus stratégiques des activités.

La solution

CFS a choisi Xerox comme son partenaire stratégique de services gérés, et ce pour plusieurs raisons. « En plus des technologies de pointe que propose Xerox, sans parler de la vitesse à laquelle elle pouvait livrer la solution, Xerox avait également une vaste expérience du travail des établissements de services financiers, et c'était là un grand atout pour nous », explique Parkhouse.

De plus, CFS, qui est à cheval sur ses principes d'éthique, notamment l'examen indépendant de toute la chaîne d'approvisionnement des fournisseurs de Xerox afin d'en assurer la conformité aux exigences de CFS, tenait à travailler avec un partenaire qui avait une réputation similaire.

La solution de Xerox, actuellement en cours de mise en œuvre, et ce en cinq étapes sur deux ans, devrait transformer radicalement les processus internes de CFS, l'expérience des clients et ses programmes de durabilité. Concrètement, elle consiste à transformer les opérations de traitement du courrier en une salle de courriel entièrement informatisée et capable de traiter et cataloguer efficacement toute la correspondance d'arrivée en matière d'assurance et de services bancaires de détail.

La première phase de la mise en œuvre prévoit un service géré pour le tri, l'indexation, la numérisation et le stockage des milliers de réclamations générales qui arrivent tous les jours au titre d'assurance. Ce processus repose sur un réseau étendu sécurisé, résilient et capable non seulement d'assurer la transmission rapide de l'information et l'intégrité des données, mais aussi d'automatiser et d'optimiser en aval les processus opérationnels via un système offrant un flux de travail avancé. Les gains d'efficacité réalisés grâce à la gestion du processus lié au flux de travail permettront aussi à CFS de tenir ses engagements environnementaux en réduisant de manière appréciable le volume de papier consommé.

Les résultats

La solution de Xerox a été mise en place sans interruption des opérations de CFS, et a déjà permis à la société d'accroître ses parts de marché en offrant aux clients, et par anticipation, un service de meilleure qualité.

« Nous passons rapidement de l'étape des 'pratiques exemplaires' à la prestation d'un service sans égal sur le marché et dépassons régulièrement les objectifs que nous avons nous-mêmes établis », se félicite Dick Parkhouse. Par exemple, le règlement de réclamations d'assurance se fait maintenant le même jour alors que l'objectif est de 48 heures. Il en est de même des modifications apportées aux polices d'assurance qui, dans le passé, auraient pris sept jours ouvrables.

CFS tire aussi profit de la productivité et de l'efficacité de ses processus internes grâce aux améliorations apportées. Finis les jours où des documents se perdent et où il fallait les envoyer d'une succursale à l'autre. Aujourd'hui, toutes les succursales peuvent accéder aux documents numérisés stockés dans le référentiel central. De plus, la société voit réduire son coût d'exploitation, sous l'effet des économies opérationnelles, du fait qu'il y a moins d'appels au télécentre et qu'il a fallu réduire aussi le nombre d'employés chargés du traitement du courrier.

Fort du soutien de Xerox, CFS dispose maintenant d'une infrastructure de gestion des documents conforme à la réglementation et aux pratiques commerciales en vigueur, notamment la norme MiFID dans le domaine bancaire, les normes ISO27001 (sécurité élevée) et BiP0008 (admissibilité légale).

Salle de courrier et gestion de contenu entièrement automatisées : amélioration appréciable de la satisfaction des clients.

À l'horizon

Au cours des prochaines phases de la mise en œuvre de la solution, Xerox prendra en main la gestion des documents bancaires et d'assurance de CFS et mettra en place sa technologie DocuShare® pour appuyer la gestion de contenu d'entreprise (GCE), service qui sera élargi à d'autres domaines d'activité afin d'automatiser en aval la distribution et le traitement du courrier destiné aux clients. CFS pourra standardiser ses communications d'arrivée, écourter les délais de réponse aux clients et s'assurer de l'exactitude et du caractère opportun de l'information envoyée et reçue. En dernière analyse, le coût total de possession s'en trouvera réduit et le projet sera entièrement financé par les économies réalisées.

Comme le souligne Peter Romaine, directeur principal de Xerox Limited, « Nous tenons à aider CFS à mettre en œuvre des méthodes de travail novatrices, porteuses de gains d'efficacité opérationnelle et gages d'un excellent service à la clientèle et des objectifs de durabilité. »

Étude de cas : vue d'ensemble

Le défi

- Plus de 10 000 pièces de courrier (imprimés, courriels, télécopies, lettres écrites à la main) reçues des clients tous les jours
- Lecture, suivi et classement du courrier tous tributaires de processus entièrement manuels
- Service client de piètre qualité avec des incidences négatives sur la satisfaction et la fidélisation des clients
- Processus extrêmement coûteux en termes de ressources humaines et de besoins d'espace bureau

La solution

- Salle de courrier entièrement informatisée et traitement et catalogage efficaces de toute la correspondance d'arrivée en matière d'assurance et de services bancaires de détail
- Service de gestion de contenu à l'échelle organisationnelle et automatisation en aval de la distribution et du traitement du courrier destiné aux clients

Les résultats

- Service client plus rapide et adapté, notamment le règlement des réclamations d'assurance le même jour alors qu'il fallait compter sept jours ouvrables dans le passé
- Finis les jours où les documents importants des clients se perdent
- Réduction des frais opérationnels par la réduction du nombre des appels au télécentre et des employés chargés du courrier
- Réduction significative du volume de papier consommé

À propos des services Xerox : Xerox Corporation est un leader mondial dans les domaines des processus d'entreprise, des technologies de l'information et des services d'externalisation de la gestion des documents. Forts de notre expertise sectorielle et de nos capacités d'intervention mondiales, deux atouts uniques, nous pouvons vous aider à réduire les coûts, à simplifier les processus opérationnels et à accroître les revenus, tout en vous préparant le terrain afin que vous puissiez vous consacrer à ce que vous savez faire de mieux : vos activités principales.

Pour plus d'information sur la façon dont nous aidons les sociétés du domaine des services bancaires et financiers, rendez-vous à www.xerox.com/services.

