

Geschäftsprozessoptimierung bei Co-operative Financial Services Unterstützung bei der Umgestaltung des Kundendienstes



Xerox gestaltet Dokumentenprozesse für CFS um, optimiert dessen Kundendienst und kann zudem dessen Kosten senken



„Neben der von Xerox angebotenen marktführenden Technologie und der Schnelligkeit, mit der die entsprechende Lösung bereitgestellt werden konnte, stützte sich Xerox auch auf einen umfassenden Erfahrungsschatz im Umgang mit Finanzdienstleistungsunternehmen – eine Tatsache, die für uns von enormer Bedeutung war“.

– Dick Parkhouse
Executive Director of Strategy
and Change
CFS

Hintergrund

The Co-operative Financial Services (CFS) ist Teil von The Co-operative Group, der größten Konsumgenossenschaft Großbritanniens. Zu den Tochtergesellschaften des Unternehmens zählen The Co-operative Insurance (CIS) und The Co-operative Bank sowie Smile. CFS bietet seinen 6,5 Millionen Kunden eine breite Palette an Finanzprodukten an: Filial- und Online-Banking, Girokonten, Hypotheken, Kreditkarten und Darlehen über The Co-operative Bank sowie Altersvorsorge, Investmentfonds, Versicherungen und Finanzberatung über CIS und sein Netzwerk von Finanzberatern.

Die Herausforderung

CFS empfängt täglich mehr als 10.000 Dokumente. Es handelt sich um Kundenkorrespondenz in gedruckter oder handschriftlicher Form, per E-Mail oder per Fax, die gelesen, beantwortet und entsprechend der geltenden Aufbewahrungsrichtlinie archiviert werden müssen. Da CFS dazu bisher nur manuelle Prozesse zur Verfügung standen, stellte man schnell fest, dass so nicht die gewünschte Qualität im Kundendienst geliefert werden konnte. Es wirkte sich negativ auf die Zufriedenheit und Treue der Kunden aus und behinderte CFS dabei, sich auf dem Markt für Finanzdienstleistungen effektiv gegenüber seinen Mitbewerbern zu behaupten. Darüber hinaus wirkte sich dieser Sachverhalt auf ihre Vision aus, sich zum angesehensten Finanzdienstleistungsunternehmen Großbritanniens zu entwickeln.

Laut Dick Parkhouse, Executive Director for Strategy and Change bei CFS, waren die Methoden zur Bearbeitung der Post nicht nur ineffizient, sie waren zudem kostenintensiv. „Eine beträchtliche Zahl von Mitarbeitern war allein mit der eingehenden Korrespondenz beschäftigt – was noch nicht deren Bearbeitung umfasste. Außerdem war die Archivierung mit einem erheblichen Platzbedarf verbunden: So erstreckte sich diese über vier Stockwerke unseres Hauptgebäudes in Manchester“, erinnert er sich. „Darüber hinaus waren wir auch über die Planung der Geschäftskontinuität besorgt. Da die eingehende Korrespondenz lediglich in Papierform existierte, bestand ein enormes Risiko, sollte es innerhalb des Gebäudes einmal zu einer Katastrophe kommen.“

Da die Reaktionsgeschwindigkeit für den Wettbewerbsvorsprung von grundlegender Bedeutung war, insbesondere als sich CFS in eine kundenorientierte Organisation verwandelte, realisierte man, dass der Ansatz zur Bearbeitung der Korrespondenz rasch modernisiert werden musste. Deshalb stellte das Unternehmen einen Geschäftsfall auf, in dessen Rahmen der Einsatz interner Ressourcen zum Management dieser Aktivität mit der Beauftragung eines externen Anbieters verglichen wurde.

Obschon aus dem Geschäftsfall hervorging, dass sich die laufenden Kosten für beide Verfahren weitestgehend gleichen, galt es jedoch auch, Zusatzkosten zu berücksichtigen. Deshalb entschied sich CFS für die Suche nach einem externen Anbieter für Managed Services, über den das Unternehmen Zugang zu regelmäßigen Technologie-Updates erhält – und über den es sich stärker auf interne Ressourcen für strategische Geschäftsbereiche konzentrieren kann.

Die Lösung

CFS entschied sich aus verschiedenen wichtigen Gründen für Xerox als seinen strategischen Managed Services-Partner. „Neben der von Xerox angebotenen marktführenden Technologie und der Schnelligkeit, mit der die entsprechende Lösung bereitgestellt werden konnte, stützte sich Xerox auch auf einen umfassenden Erfahrungsschatz im Umgang mit Finanzdienstleistungsunternehmen – eine Tatsache, die für uns von enormer Bedeutung war“, sagt Parkhouse.

Und da CFS für seinen ethischen Standpunkt bekannt ist, wollte man vorzugsweise mit einem Partner zusammenarbeiten, der ähnliche Referenzen besitzt. Dies umfasst auch eine unabhängige Prüfung der gesamten Zuliefererkette von Xerox, um sicherstellen zu können, dass die ethischen Standards von CFS erfüllt werden.

Die Lösung von Xerox wird innerhalb von zwei Jahren über fünf Etappen hinweg implementiert und wird erwartungsgemäß die internen Geschäftsprozesse von CFS, die Kundenbindung und die Nachhaltigkeitsprogramme von CFS grundlegend verändern. Sie umfasst die Umwandlung der Prozesse zur Postbearbeitung bei CFS in einen vollständig automatisierten E-Mail-Room, über den die gesamte eingehende Korrespondenz zu Versicherungen und zum Privatkundengeschäft effizient bearbeitet und katalogisiert wird.

Im Rahmen der ersten Etappe der Einführung wird ein Managed Service bereitgestellt, über den die mehreren Tausend tagtäglich eingehenden allgemeinen Versicherungsansprüche identifiziert, indiziert, gescannt und archiviert werden. Für diesen Prozess kommt ein sicheres, stabiles Großraumnetzwerk zum Einsatz, um eine schnelle Informationsübertragung und die Integrität der Daten zu gewährleisten. Zudem werden hierdurch die nachgeschalteten Geschäftsprozesse über ein modernes Workflow-System automatisiert und rationalisiert. Die anhand des Workflow-Prozessmanagements erlangten Auswirkungen stellen außerdem sicher, dass CFS seine umweltbezogenen Verpflichtungen erfüllt, da hierbei der Umfang des verbrauchten Papiers erheblich vermindert wird.

Die Ergebnisse

Die Xerox-Lösung wurde ohne Unterbrechung des Geschäftsablaufs von CFS implementiert. Bereits jetzt kann CFS seinen Kunden einen erheblich verbesserten und proaktiveren Kundendienst bereitstellen und folglich seinen Marktanteil ausbauen.

„Wir haben uns rasch von der Basis, nach besten Bemühungen zu arbeiten, entfernt und uns der Bereitstellung eines marktführenden Service zugewandt – und in regelmäßigen Abständen können wir unsere eigenen Ziele übertreffen“, sagt Dick Parkhouse. Dies umfasst die Durchführung bestimmter Aktivitäten noch am selben Tag, wie beispielsweise die Schadenregulierung in Versicherungsfällen, wofür ursprünglich eine Frist von 48 Stunden angesetzt wurde, oder Änderungen an Versicherungspolicen, die in der Vergangenheit sieben Werktage in Anspruch genommen haben.

CFS profitiert zudem von Steigerungen der Produktivität und Effizienz seiner internen Prozesse. Dokumente werden nicht mehr verlegt oder müssen nicht mehr zwischen verschiedenen Filialen hin und her geschickt werden – stattdessen können sämtliche Filialen auf die gescannten Dokumente im verwalteten Datenarchiv zugreifen. Darüber hinaus profitiert das Unternehmen von Einsparungen im Bereich der Betriebskosten, da weniger Anrufe im Call Center eingehen und weniger Mitarbeiter mit der Bearbeitung der eingehenden Korrespondenz beschäftigt sind.

Dank Xerox entspricht die Dokumenteninfrastruktur von CFS nun den relevanten Regulierungs- und Geschäftsanforderungen, einschließlich MiFID für das Bankwesen, ISO 27001 für Hochsicherheitsstandards und BiP0008 für die Klagbarkeit.

Die vollständige Automatisierung des E-Mail-Rooms und der Inhaltsverwaltung führten zu erheblich höherer Kundenzufriedenheit

Zukunftsaussichten

Mit der Umsetzung weiterer Etappen der Lösung wird Xerox schon bald alle Dokumente von CFS im Versicherungs- und Bankwesen verwalten und seine DocuShare®-Technologie implementieren, über die ein umfassender ECM-Service (Enterprise Content Management) unterstützt wird. Dieser Service wird schließlich auf weitere Geschäftsbereiche ausgedehnt und sorgt auch dort für eine Automatisierung der nachgelagerten Verteilung und Bearbeitung der Kundenkommunikation. So kann CFS seine eingehende Kommunikation standardisieren, schneller auf Kundenanfragen reagieren sowie Versand und Empfang genauer und aktuellerer Informationen sicherstellen. Daraus ergibt sich eine Senkung der Gesamtkosten und eine komplett eigenständige Finanzierung des Projekts über die erzielten Kosteneinsparungen.

Peter Romaine, Direktor und General Manager von Xerox Limited, sagt: „Wir setzen uns dafür ein, CFS bei der Implementierung neuer und innovativer Arbeitsweisen zu unterstützen, aus denen ein erstklassiger Kundendienst, die Erfüllung der Nachhaltigkeitsziele sowie eine Steigerung der Geschwindigkeit und Effizienz seiner Geschäftsabläufe hervorgehen.“

Überblick Fallstudie

Die Herausforderung

- Täglich mehr als 10.000 Dokumente der Kundenkorrespondenz in gedruckter oder handschriftlicher Form, per E-Mail oder per Fax
- Prozesse zum Lesen, Beantworten und Archivieren dieser Dokumente wurden einzig und allein manuell umgesetzt
- Daraus ergab sich ein unzureichender Kundendienst, der sich wiederum negativ auf Zufriedenheit und Treue der Kunden auswirkte
- Extrem kostenintensiv in Bezug auf Personal- und Platzbedarf

Die Lösung

- Vollständig automatisierter E-Mail-Room, effiziente Bearbeitung und Katalogisierung der gesamten eingehenden Korrespondenz zu Versicherungen und Privatkundengeschäft
- Umfassender unternehmensweiter Content-Management-Service, über den die nachgelagerte Verteilung und Bearbeitung der Kundenkommunikation automatisiert wird

Die Ergebnisse

- Schnellerer und professioneller Kundendienst – einige Aktivitäten für die früher bis zu 7 Werktage benötigt wurden, können nun am selben Tag durchgeführt werden
- Kein Verlegen wichtiger Kundenunterlagen
- Einsparungen im Bereich der Betriebskosten durch weniger Anrufe im Call Center und weniger Mitarbeiter, die für die Bearbeitung der Korrespondenz erforderlich sind
- Erhebliche Verminderung des Papierverbrauchs

Über Xerox. Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

