

# Verbesserung der Kundenkommunikation bei Nationwide



„Ich bin überzeugt, dass die ADF die richtige Lösung war, um die Druck- und Versandprozesse von Nationwide zu automatisieren und die Unternehmensziele zu erreichen.“

– Richard Blythe  
Technology Operations Consultant  
Nationwide Building Society

## Hintergrund

Die Nationwide Building Society ist die weltweit größte Building Society und einer der führenden Finanzdienstleister in Großbritannien. Sie hat über 10 Millionen Kunden (bzw. Mitglieder) und ein Anlagevermögen von insgesamt 85,4 Mrd. GBP.

Während die einzelnen Zweigstellen von Nationwide in Großbritannien ihre Mitgliederkommunikation lokal verwalten, wird der Großteil der gedruckten Kommunikation über die zentrale Poststelle von Nationwide abgewickelt. Hierzu gehören Kontoauszüge, Hypotheken- und Sparunterlagen für die Mitglieder, aber auch Marketingmaterial, das den Briefen beigelegt wird.

## Die Herausforderung

Die zentrale Poststelle von Nationwide versendet momentan etwa 90 Millionen Seiten pro Jahr. Angesichts einer jährlichen Zunahme von rund 20 Prozent war das Risiko, dass man Kontoauszüge verwechseln und dann an den falschen Empfänger schicken würde, immer präsent. Bei einem derartigen Fehler könnten erhebliche Strafen von den Regulierungsbehörden auferlegt werden. Zudem würden der Vertrauensverlust der Mitglieder und die damit verbundene Schädigung des Markenimage Nationwide schwer zu schaffen machen.

Die manuellen Vorgänge, die Nationwide bei der Produktion der gedruckten Mitgliederkommunikation durchführte, waren bereits seit langem im Einsatz. Die Daten für die Druckdurchläufe wurden von den Unisys-, ICL- und IBM-Großrechnern auf Cartridges heruntergeladen. Diese wurden dann an die

Drucker im Druckzentrum geliefert, wo der Ausdruck in Batches erfolgte. Trat bei einem Druckdurchlauf ein Problem auf, mussten die Mitarbeiter die Cartridge neu erstellen und den Druckdurchlauf neu starten oder ab der Stelle, an der der Fehler aufgetreten war, manuell drucken.

Die fertigen Druckstapel wurden dann mithilfe von Kuvertiermaschinen eingetütet. Auch dieser Vorgang wurde nicht überwacht und es bestand ein relatives hohes Fehlerrisiko, unter anderem dadurch, dass das Papier falsch zugeführt wurde. So konnte es passieren, dass einige Mitglieder gleich mehrere Kopien einer Mitteilung erhielten oder - was noch schlimmer war - überhaupt keine Post bekamen.

Angesichts des Geschäftswachstums und der Tatsache, dass die Kapazität des Druckzentrums, das ursprünglich für 20 Millionen Briefe pro Jahr ausgelegt worden war, deutlich überschritten wurde, war Nationwide klar, dass sie etwas unternehmen mussten um sich und ihre Mitglieder vor einer möglichen Katastrophe zu schützen.

## Die Lösung

Nachdem Nationwide die aktuellen Angebote im Markt untersucht hatte, entschied sie sich, für das Produktionsmanagement der Kundenkommunikation eine Automated Document Factory (ADF) zu implementieren. Richard Blythe, Technology Operations Consultant, Nationwide Building Society, äußerte sich überzeugt, dass dies die richtige Lösung sei, um die Druck- und Versandprozesse von Nationwide zu automatisieren und die Unternehmensziele zu erreichen.

# Vollautomatisierter Workflow

## Verbesserung des Kundendienstes

Nach einer Ausschreibung wurde ein Konsortium unter der Leitung von Xerox gebildet, um das Projekt bei Nationwide durchzuführen. Das Konsortium bestand aus Xerox (Projektmanagement, Systemintegration und Druck), Sefas Innovation (Integritätssoftware), Formscan (Druckintegrität) und Pitney Bowes (Endverarbeitung).

Der Schlüssel zum Erfolg dieses Projekts lag in einem groß angelegten Change-Management-Programm, das alle Mitarbeiter über die Vorteile der ADF informierte und die positiven Auswirkungen erläuterte, die sich durch die verbesserten Arbeitsprozesse und die Erreichung der Projektziele für den künftigen Erfolg von Nationwide ergeben würden.

Mit der ADF steht eine vollautomatisierte workflowgesteuerte Lösung für die Verwaltung des gesamten Druck- und Versandprozesses zur Verfügung. In der ersten Phase ging es darum, die Großrechner in den Druckprozess zu integrieren. Danach musste der Integritätsprozess für das Druck- und Abwicklungsmanagement implementiert werden. Jedes Poststück innerhalb eines Batches wird automatisch mit einer eindeutigen Kennung versehen, damit es während des gesamten Bearbeitungsprozesses verfolgt werden kann. Beim Druckvorgang wird jedes Dokument mittels Barcode-Technologie und Hochgeschwindigkeitsdigitalkameras erfasst. Eine Datenbank zeichnet auf, dass jedes Dokument dem richtigen, vorcodierten Papierlager zugeordnet ist.

Wenn die Batches fertig sind, überprüft die ADF, ob der gesamte Batch korrekt gedruckt wurde. Danach werden die Batches an die Kuvertiermaschinen weitergeleitet, wo sie vor dem Eintüten durch die jeweiligen Marketingunterlagen ergänzt werden. Während des Kuvertiervorgangs werden erneut die Barcodes mithilfe der Digitalkameras überprüft. Anschließend wird die Datenbank aktualisiert, um zu dokumentieren, dass die Batches korrekt fertiggestellt wurden. Bei Fehlern oder Druckausfällen werden die Arbeitsschritte automatisch wiederholt, bis der vollständige Batch erfolgreich verarbeitet

wurde. Die Druckstreams jedes Batches werden automatisch erfasst und archiviert, sodass ein Datensatz der Dokumente zur Verfügung steht, die an die einzelnen Mitglieder verschickt wurden. Bei Bedarf können die Dokumente dann elektronisch abgerufen werden.

### Das Ergebnis

Dank der ADF-Implementierung kann Nationwide den Druck und Versand seiner Mitgliederkommunikation nun mit vollständiger Integrität abwickeln. Es gibt einen kompletten Datensatz der gesamten gedruckten Kommunikation, der auch Angaben zum zugehörigen Batch, zum verwendeten Drucker und zum zuständigen Mitarbeiter enthält. Fehlende oder fehlerhafte Dokumente können umgehend identifiziert und automatisch neu erstellt werden. Da der Prozess nun von Anfang bis Ende überwacht wird, hat Nationwide sein vorrangiges Projektziel erreicht: Im Gegensatz zu seinen Mitbewerbern kann Nationwide die Mitgliederkommunikation nun ohne Fehlerrisiko abwickeln.

Nachdem klar war, dass der Prozess der Kommunikationserstellung überarbeitet werden musste, um während des Druckvorgangs Verfolgungsinformationen einfügen zu können, ergaben sich durch die nachfolgenden Änderungen noch weitere Vorteile. So lassen sich nun beispielsweise die Angaben zur Postanschrift validieren und korrigieren und/oder Batches zusammenlegen, um günstigere Portotarife zu nutzen.

Durch die elektronische Erfassung und Archivierung der Druckaufträge konnte Nationwide zudem die Effektivität seiner Call-Center-Mitarbeiter bei der Beantwortung von Kundennachfragen verbessern. Wenn ein Kunde anruft, weil er eine Frage zu einem Dokument hat, das ihm zugeschickt wurde, kann der Mitarbeiter sofort einen Datensatz abrufen und hat dann die Unterlagen in dem gleichen Format und Layout vorliegen wie der Kunde. Auf diese Weise konnte die Effizienz bei der Bearbeitung von Kundennachfragen deutlich verbessert werden.

**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, wie wir führenden Banken und Finanzdienstleistungsunternehmen helfen, erhalten Sie unter [www.xerox.de/services](http://www.xerox.de/services).**

### Die Fallstudie im Überblick

#### Die Herausforderung

- Pro Jahr werden 90 Millionen Seiten an Kundenkommunikation verschickt.
- Fehlende oder falsche Unterlagen können erhebliche Strafen von den Regulierungsbehörden nach sich ziehen und außerdem zu einem Vertrauensverlust und einer Schädigung des Markenimage führen.
- Mit den aktuellen Prozessen stieß die vorhandene Infrastruktur an ihre Grenzen.

#### Die Lösung

- Automated Document Factory (ADF)
- Vollautomatisierter Workflow zur Abwicklung des gesamten Druck- und Versandprozesses
- Jedes Poststück erhält eine eindeutige Barcode-Kennung, um die Prozessintegrität sicherzustellen und die Archivierung der Kundendokumente zu ermöglichen.

#### Das Ergebnis

- Die gesamte Mitgliederkommunikation kann sicher abgewickelt werden.
- Es können günstigere Portotarife genutzt werden.
- Die Call-Center-Mitarbeiter können effektiver arbeiten, da sie jetzt Zugriff auf ein elektronisches Dokumentenarchiv haben.

