

Tiempos de respuesta más rápidos mejoran la atención que reciben los clientes de SNT Deutschland



“Con la combinación adecuada de tecnología, consultoría de procesos y competencia en proyectos, Xerox nos está ayudando a cumplir las promesas que hicimos a nuestros clientes corporativos”.

– Bert Hartmann
Director de Compras e Infraestructuras
de SNT Deutschland AG

Antecedentes

SNT Deutschland AG, uno de los cinco principales proveedores de centros de atención telefónica de Alemania, es una filial participada al cien por cien del grupo internacional de telecomunicaciones KPN. Una de las responsabilidades de su centro de atención al cliente en Potsdam es la gestión de toda la correspondencia de los clientes de una gran empresa alemana de telefonía móvil.

Cada día, SNT Deutschland recibe más de 16.000 correos electrónicos, faxes y cartas de los clientes de este proveedor. Cada una de estas comunicaciones tiene que ser leída, respondida y archivado en cumplimiento de las directrices de almacenamiento.

El reto

Responder con rapidez a los clientes es cada vez más importante en el negocio de las comunicaciones móviles. “En este sector, la diferencia la marca la prestación de un buen servicio,” explica Bert Hartmann, Director de Compras e Instalaciones de SNT Deutschland. Esto se debe a que las tarifas entre competidores pueden variar sólo por unos cuantos céntimos, de modo que la satisfacción de los clientes es la mejor baza para retenerlos.

SNT Deutschland procesaba manualmente la correspondencia de sus clientes. Este lento proceso limitaba seriamente los volúmenes que el equipo de SNT podía manejar. También favorecía que se produjeran errores humanos durante la distribución del correo.

SNT necesitaba aumentar la capacidad de su oficina de correo para manejar los documentos entrantes, optimizar los procesos de manipulación de documentos y desarrollar un flujo de trabajo ágil y flexible para dirigir la correspondencia a su destino. La presión que sufrían se debía a la necesidad de ofrecer beneficios tangibles y rápidos a los clientes de su cliente.

La solución

SNT eligió a Xerox para que desarrolláramos una solución, ya que pudimos demostrar cómo una plataforma de contenido unificado adaptada individualmente podía ayudar a cumplir con los objetivos de productividad y costes requeridos. Una plataforma de este tipo utiliza estándares de proceso para gestionar los distintos canales de correspondencia (correo electrónico, fax y cartas) y garantizar una atención al cliente de calidad consistente en todas las comunicaciones escritas.

Ahora Xerox abre, clasifica, escanea y categoriza el correo entrante, listo para su envío a las pantallas del personal de atención al cliente de SNT. En la sede de Potsdam, 17 empleados de oficina de correo de Xerox reciben diariamente una media de 8000 cartas y 6600 mensajes de fax. Los sobres se clasifican manualmente para sacar la correspondencia con dirección errónea, la correspondencia personal y el correo destinado a la dirección.

La mitad de la plantilla maneja un 40 % más de correo. Se alcanzan objetivos de atención al cliente más exigentes.

Se abren los sobres restantes y se elimina su contenido automáticamente. Cada comunicación se emite automáticamente con un código de barras que le asigna un número de identificación de serie. A continuación, un escáner de alto rendimiento escanea y digitaliza entre 80 y 90 hojas A4 a dos caras por minuto.

El tratamiento posterior de los archivos escaneados, junto con los mensajes de correo electrónico, está altamente automatizado gracias al software de flujo de trabajo de Xerox capaz de manejar documentos estructurados (formularios) y no estructurados con suma facilidad. Con la ayuda del reconocimiento óptico de caracteres (OCR), la solución es capaz de identificar el texto clave dentro de cada comunicación, como nombres y números de teléfono, que se pueden cotejar con la base de datos de clientes para identificar al remitente.

Durante la configuración del software ayudamos a SNT a identificar una serie de frases y palabras clave, como "orden", que permiten al software clasificar documentos automáticamente en categorías y utilizar dicha información para determinar cómo debe procesarse la correspondencia. En total hay unas 400 frases clave diferentes para clasificar la correspondencia.

También hay 25 categorías diferentes de clientes y la solución puede reconocer información gráfica para clasificar un documento como un tipo de formulario particular, aunque el formulario esté dañado o se haya reducido de tamaño por su transmisión a través de fax.

Este nivel de clasificación automatizada constituye una herramienta muy eficaz para optimizar los procesos. Cada categoría está sujeta a diferentes reglas de procesamiento que crean un flujo de trabajo altamente diferenciado con un esfuerzo relativamente pequeño. A las categorías también se les pueden asignar prioridades, por lo que las

cancelaciones, por ejemplo, se pueden procesar con mayor rapidez. Nuestro personal categoriza manualmente en pantalla todos los documentos que no se pueden clasificar de forma automática.

Los resultados

"Con la combinación adecuada de tecnología, consultoría de procesos y competencia en proyectos, Xerox nos está ayudando a cumplir las promesas que hicimos a nuestros clientes corporativos", explica Hartmann.

Ahora, toda la correspondencia de los clientes de comunicaciones móviles se envía en formato digital, junto con los datos relevantes del cliente, a los buzones de más de 500 empleados de atención al cliente de SNT encargados de trabajar según los niveles de servicio que SNT ha acordado con este cliente para proporcionar respuesta inmediata a sus consultas. Ahora el personal de SNT puede procesar los documentos prioritarios en tan solo dos horas y el 99,7% de los documentos en un plazo máximo de 12 horas.

La clave para conseguir estos resultados es la rapidez que aporta Xerox a los procesos que se llevan a cabo en la oficina de correo. Tardamos una media de 120 minutos en procesar un documento. Los faxes de alta prioridad tardan 35 minutos y las cartas en papel 215 minutos. Las tasas de errores han caído a menos del 2% y siguen bajando. Estamos procesando un 40% más de correo con la mitad de la mano de obra, lo que supone un aumento de la productividad del 65%.

El futuro

Las asociaciones estratégicas de servicios son la piedra angular del negocio de la gestión de la atención al cliente de SNT. Basándose en los conocimientos de Xerox y en sus valiosos procesos de externalización, SNT planea ayudarnos a comercializar esta solución entre algunos de sus clientes actuales y potenciales.

Resumen del caso

El reto

- Automatizar el procesamiento manual de la correspondencia de los clientes
- Eliminar los errores que surgen durante la transferencia y el envío de la correspondencia de los clientes
- Implementar una solución diseñada para aumentar los volúmenes

La solución

- Apertura, clasificación, escaneado y categorización del correo entrante con tecnología y mano de obra de Xerox
- Procesamiento de documentos estructurados y no estructurados mediante reconocimiento de texto y categorización de documentos en su mayor parte automatizada
- Distribución eficaz del correo hacia el personal de atención al cliente pertinente, junto con indicaciones sobre su prioridad

Los resultados

- SNT procesa el 99,7% de los documentos en un plazo máximo de 12 horas
- SNT procesa los documentos prioritarios en un plazo máximo de dos horas
- Se elimina el papel en la medida de lo posible durante el procesamiento de la correspondencia
- La mitad de la plantilla maneja un 40% más de correo
- Aumento del 65% en la productividad de la oficina de correo

Acerca de Xerox Services. Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

Para más información sobre cómo ayudamos a las empresas de comunicaciones, visite www.xerox.com/services.