

Mejora del proceso empresarial en los servicios financieros cooperativos.

Ayudamos a transformar el servicio
de atención al cliente.



Xerox transforma los procesos documentales de CFS mejorando el servicio de atención al cliente y reduciendo los costes.



“Además de la tecnología de primer orden que ofrecía Xerox y la rapidez con que podían suministrar la solución, Xerox también tenía una larga experiencia en la colaboración con empresas de servicios financieros, algo que era importante para nosotros”.

– Dick Parkhouse
Director Ejecutivo de Estrategia y Cambio de CFS

Antecedentes

The Co-operative Financial Services (CFS) forma parte de The Co-operative Group, la mayor cooperativa de consumidores del Reino Unido. Entre sus filiales figuran The Co-operative Insurance (CIS) y The Co-operative Bank, además de 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 reto

CFS recibe cada día más de 10.000 artículos de correspondencia impresa, correos electrónicos, faxes y correspondencia manuscrita de sus clientes que deben ser leídos, contestados y clasificados de acuerdo con la política de retención apropiada. Puesto que sus procesos eran exclusivamente manuales, CFS se dio cuenta de que no podía ofrecer los niveles de atención al cliente que deseaba. Esta situación tenía un efecto negativo en la retención y la satisfacción de los clientes y entorpecía la capacidad de CFS para competir eficazmente en el mercado de los servicios financieros. Y lo que es más importante, afectó a 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 de manipulación del correo no sólo eran ineficientes, sino que además eran caros. “Un número considerable de empleados se dedicaba a gestionar la correspondencia entrante —sin procesarla—, y la clasificación ocupaba mucho espacio de oficina; ocupaba cuatro pisos de nuestro edificio central de Manchester”, recuerda Parkhouse. “También nos preocupaba la planificación de la continuidad del negocio. Dado que la correspondencia que se recibía sólo estaba en papel, era vulnerable si un día se producía un desastre en el edificio”.

Siendo la agilidad de respuesta un factor decisivo para la ventaja competitiva, sobre todo cuando CFS pasó a ser una empresa centrada en el cliente, se dieron cuenta de que tenían que modernizar su planteamiento respecto a la manipulación de la correspondencia. La empresa hizo 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 mostraba que los gastos corrientes de ambos planteamientos serían similares en líneas generales, también era necesario tener en cuenta los costes de oportunidad. CFS decidió buscar un proveedor de servicios externo que tuviera acceso a las actualizaciones de tecnología, y que le permitiera concentrar los recursos internos en áreas más estratégicas de la empresa.

La solución

CFS eligió a Xerox como socio estratégico para los servicios de gestión por varias razones.

“Además de la tecnología de primer orden que ofrecía Xerox y la rapidez con que podían suministrar la solución, Xerox también tenía una larga experiencia en la colaboración con empresas de servicios financieros, algo que era importante para nosotros”, explica Parkhouse.

Y puesto que CFS es conocida por su punto de vista ético, quería trabajar con un socio que tuviera unas referencias similares, lo que por otra parte implicaba una revisión independiente de toda la cadena de suministro de proveedores de Xerox para asegurarse de que cumplía los valores éticos de CFS.

La solución de Xerox se aplicará en cinco etapas durante un periodo de dos años, y se espera que transforme radicalmente los procesos empresariales internos de CFS, la experiencia del cliente y los programas de sostenibilidad. Consiste en transformar la planta de manipulación del correo de CFS en una sala de correo electrónico totalmente automatizada, donde se procese y catalogue eficientemente toda la correspondencia entrante de la banca minorista y de las compañías de seguros.

La primera fase que se ha desplegado ofrece un servicio gestionado para la identificación, indexación, escaneado y almacenamiento de las miles de reclamaciones de seguros generales que se reciben cada día. El proceso utiliza una Red de Área Amplia (WAN) flexible y segura que garantiza una transferencia de información rápida y la integridad de los datos, y automatizará y optimizará los procesos empresariales posteriores mediante un sistema de flujo de trabajo avanzado. Las eficiencias obtenidas a través de la gestión del proceso de flujo de trabajo garantizarán asimismo que CFS cumple sus compromisos medioambientales al reducir de manera significativa los volúmenes de papel que utiliza.

Los resultados

La solución de Xerox se implementó sin interrumpir las operaciones de CFS, y ya está permitiendo a CFS ofrecer a los clientes un servicio mucho mejor y más proactivo y, por lo tanto, aumentar su cuota de mercado.

“Hemos pasado rápidamente de trabajar según el criterio del máximo esfuerzo a ofrecer un servicio líder en el mercado, y superamos constantemente nuestros propios objetivos”, comenta Dick Parkhouse. Esto incluye plazos de entrega en el mismo día para actividades como liquidaciones de siniestros, que tienen un límite de 48 horas, y cambios en las pólizas de seguros, que anteriormente habrían tardado siete días laborables.

CFS también está disfrutando de mejoras en la productividad y la eficiencia de sus procesos internos. Ya no se pierden documentos ni tienen que enviarse por correo de una sucursal a otra; en vez de ello, todas las sucursales pueden acceder a los documentos escaneados en el depósito centralizado. Por otra parte, la empresa se beneficia de un ahorro en los costes de explotación al recibir menos llamadas en el centro de atención al cliente y por la reducción del número de empleados para manipular la recepción de correspondencia.

Gracias a la implicación de Xerox, la infraestructura documental de CFS cumplirá los requisitos empresariales y normativos correspondientes, entre ellos el MiFID para negocios bancarios, la norma ISO 27001, relativa a altos niveles de seguridad y BiP0008 de admisibilidad jurídica.

La sala de correo electrónico totalmente automatizada y la gestión del contenido mejoraron sustancialmente la satisfacción del cliente.

El futuro

Cuando se despliegan 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 gestión de contenidos empresariales (GCE) que se extenderá a otras áreas del negocio, automatizando el procesamiento, la distribución y la comunicación posterior con el cliente. CFS podrá estandarizar la recepción de comunicaciones, ofrecer a los clientes tiempos de respuesta más rápidos y garantizar que se envía y se recibe una información más exacta y puntual. Como consecuencia, se producirá una reducción en el coste total de la propiedad y el proyecto se autofinanciará por completo gracias al ahorro de costes conseguido.

Según Peter Romaine, Consejero y Director General de Xerox Limited: "Estamos decididos a ayudar a CFS a poner en práctica métodos de trabajo nuevos e innovadores que le permitan ofrecer un servicio al cliente excelente, cumplir los objetivos de sostenibilidad y mejorar la rapidez y eficiencia de su negocio".

Resumen

El reto

- Más de 10.000 artículos de correspondencia impresa, correos electrónicos, faxes y correspondencia manuscrita de los clientes recibidos al día
- Los procesos de leer, contestar y clasificar toda la correspondencia eran totalmente manuales
- Se traducía en un servicio al cliente deficiente, que a su vez afectaba a la satisfacción y la retención de clientes
- Sumamente caro en cuanto a recursos humanos y espacio de oficina

La solución

- Una sala de correo electrónico totalmente automatizada, donde se procesa y cataloga eficientemente toda la correspondencia entrante de la banca minorista y de las compañías de seguros
- Servicio de gestión de contenidos empresariales que automatiza el procesamiento, la distribución y la 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 siniestros frente al plazo de resolución anterior de 7 días
- No se pierden documentos importantes de los clientes
- Ahorro de costes de explotación por la reducción de llamadas al servicio de atención al cliente y de empleados dedicados a manipular la correspondencia
- Reducción significativa 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 más información sobre cómo ayudamos a los bancos y empresas de servicios financieros, visite www.xerox.com/services.

