

Mejora de la gestión de relaciones con los clientes en Nationwide



“Estoy convencido de que ADF fue la solución adecuada para automatizar los requisitos de impresión y envío de Nationwide y cumplir nuestros objetivos corporativos”.

– Richard Blythe
Consultor de Operaciones Tecnológicas
Nationwide Building Society

Antecedentes

Nationwide Building Society es la sociedad de préstamo inmobiliario más importante del mundo, y unas de las instituciones financieras más destacadas del Reino Unido, con más de 10 millones de clientes (conocidos como socios) y un activo total de 85.400 millones de libras esterlinas.

Aunque las sucursales de Nationwide en el Reino Unido gestionan las comunicaciones a los socios a escala local, la gestión de las comunicaciones impresas se realiza desde las instalaciones centrales de Servicios de Envío de Nationwide. Las comunicaciones pueden ser extractos de cuentas, cartas sobre préstamos hipotecarios y ahorro y la inserción de material de marketing en dichas cartas.

El reto

Actualmente el centro de Servicios de Envío de Nationwide entrega unos 90 millones de páginas anuales de comunicaciones a clientes. Y con un índice de crecimiento anual del 20%, Nationwide creyó que la amenaza de que se produjese un problema de comunicaciones estaba más presente que nunca. Además de las penalizaciones que pueden imponer las autoridades competentes en el supuesto de que se produzca un error de este tipo, la pérdida de confianza que tendrían los socios de Nationwide y el daño asociado a su imagen de marca podrían ser irreparables.

Los procesos manuales de Nationwide para producir comunicaciones impresas con sus clientes estaban más que probados. Anteriormente, los datos de las tiradas se descargaban en cartuchos de aplicaciones Unisys, ICL e IBM. A continuación, los datos se enviaban a las impresoras del centro de impresión, donde los operarios imprimían lotes individuales. Si una tirada daba problemas, el personal tenía que volver a generar el cartucho y reiniciar la tirada o reimprimir manualmente a partir del punto del fallo.

Los lotes de impresión terminados se ensobraban con máquinas especiales, que no tenían comprobación de bucle cerrado y presentaban un riesgo similar de errores, pudiendo fallar los impresos en la máquina o la alimentación de los documentos. Cualquier operación podía provocar que los miembros recibiesen múltiples copias o peor aún, ningún documento.

Dado que el volumen de negocio crecía exponencialmente, y la capacidad del centro de impresión superaba de largo los 20 millones de cartas que estaba diseñado para producir anualmente, Nationwide admitió que tenía que tomar medidas para proteger a sus socios y a sí misma contra un posible desastre.

Flujo de trabajo de documentos totalmente automatizado. Mejora del servicio al cliente.

La solución

Tras estudiar las ofertas del mercado, Nationwide decidió implementar una Fábrica de Documentos Automatizada (ADF) para gestionar la producción de comunicaciones a sus clientes. Richard Blythe, Consultor de Operaciones Tecnológicas de Nationwide Building Society estaba “convencido de que ADF era la solución adecuada para automatizar los requisitos de impresión y envío de Nationwide y cumplir nuestros objetivos corporativos”.

Tras un concurso de ofertas, se eligió un consorcio encabezado por Xerox para implementar el proyecto en Nationwide. El consorcio estaba integrado por Xerox (gestión del proyecto, integración de sistemas e impresión), Sefas Innovation (software de integridad), Formscan (integridad de impresión) y Pitney Bowes (acabado).

La clave del éxito del proyecto fue un programa de gestión de cambios que informó a todos los empleados sobre las ventajas del ADF y el impacto positivo que tendría sobre Nationwide, tanto en la mejora del proceso de trabajo como para lograr los objetivos del proyecto que impulsarían el éxito futuro de la empresa.

La ADF ofrece una solución totalmente automática que gestiona el proceso completo para imprimir y enviar comunicaciones a los clientes. La primera fase fue integrar los mainframes en el proceso de impresión. Una vez hecho esto, el siguiente requisito era implementar el proceso de integridad para gestionar las tareas de impresión y tramitación. Todos los documentos se reprocesarían automáticamente para incorporar un identificador único dentro del lote, lo que permitiría realizar un seguimiento a lo largo de todo el proceso. Utilizando tecnología de códigos de barras y cámaras digitales de alta velocidad, los artículos se comprueban a medida que se imprimen y una base de datos memoriza que cada uno se haya imprimido con el tipo de papel adecuado, que ya incluye un código de barras.

A medida que se completan los lotes, la ADF comprueba que todo se haya imprimido correctamente. A continuación, se incluye la eventual información de marketing antes de ensobrarlos. Una vez más, las cámaras digitales comprueban los códigos de barras a medida que los artículos pasan por las máquinas, y la base de datos se actualiza indicando que los lotes se han completado correctamente. Cualquier error o problema de impresión se vuelve a reprocesar automáticamente hasta que se ha procesado por completo el lote. Simultáneamente, los documentos impresos de cada lote se digitalizan y archivan automáticamente para que los socios tengan la posibilidad de recuperarlos electrónicamente bajo pedido.

Los resultados

Como consecuencia de la implementación de la ADF, Nationwide puede gestionar los procesos de impresión y envío de las comunicaciones a los socios con total integridad. Se guardan registros de todas las comunicaciones impresas, el lote con el que se imprimieron, en qué impresora y qué operario fue responsable de la máquina. Los artículos dañados o que faltan se pueden identificar de inmediato y reimprimir automáticamente. El hecho de gestionar el proceso integralmente ha permitido a Nationwide satisfacer su objetivo principal de garantizar que las comunicaciones a los socios se entreguen sin riesgo de errores, como ocurrió a algunas empresas de la competencia.

Habiendo identificado la necesidad de reprocesar el envío para incluir información de seguimiento en el punto de impresión, los cambios subsiguientes permiten obtener ventajas adicionales ya que al tener la posibilidad de validar y corregir los datos de dirección postal, los lotes se pueden fusionar para aprovechar posibles descuentos postales.

Al mismo tiempo, la sociedad ha mejorado la efectividad de su centro de atención al cliente en las respuestas a sus socios gracias a la capacidad de archivar electrónicamente los trabajos impresos. Cuando un cliente

llama preguntando sobre el contenido de la comunicación que ha recibido, el agente puede recuperar inmediatamente una copia de lo que se le envió, exactamente con el mismo formato, para hablar más fácilmente con el cliente. Con ello se logra mejorar la eficiencia en los servicios de atención al cliente.

Resumen

El reto

- 90 millones de páginas de comunicaciones a clientes que se envían todos los años
- Los eventuales problemas de comunicación podrían conllevar penalizaciones legales, pérdida de confianza y daño de la imagen de marca
- Los procesos y la infraestructura actuales habían llegado al límite

La solución

- Fábrica de Documentos Automatizada (ADF)
- Flujo de trabajo totalmente automático para gestionar el proceso de impresión y envío de comunicaciones a clientes
- Identificador de código de barras en cada documento para garantizar la integridad del proceso y facilitar el archivado de los documentos

Los resultados

- Todas las comunicaciones a socios se procesan y entregan sin riesgo de errores
- Posibilidad de aprovechar descuentos postales adicionales
- Mejora de la efectividad del servicio de atención al cliente gracias al acceso al archivo de documentos electrónicos

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 los bancos y empresas de servicios financieros, visite www.xerox.com/services.

