

La automatización del centro de correos de una agencia gubernamental agiliza la prestación de los servicios para los ciudadanos.



“La solución de Xerox pone la información correcta a disposición de los empleados adecuados en cuestión de segundos y, como consecuencia, contribuye a acelerar la gestión de los casos de forma sustancial”.

– Frans Slingerland
Director de Compras y Servicios
UWV

Antecedentes

UWV es el organismo de la seguridad social de Holanda. Formado en 2002 tras la fusión de varias agencias, proporciona una única fuente de apoyo a los aproximadamente dos millones de personas en paro o con incapacidad laboral temporal por enfermedad, embarazo o discapacidad. La agencia da empleo a unas 16.000 personas y mantiene estrechas relaciones con más de 400.000 empresarios. Una de las principales funciones de UWV consiste en tramitar y entregar los pagos de prestaciones a los ciudadanos, con rapidez y precisión.

El reto

La tramitación de las cartas y los formularios de los ciudadanos es una parte fundamental del proceso de autorización y expedición de los pagos de prestaciones. Como era de esperar, UWV recibe y procesa grandes volúmenes de correo cada día: unos 22.000 documentos, en realidad. Con los procesos manuales de clasificación y distribución de su oficina de correos, podían pasar entre dos y tres días antes de que el empleado de UWV encargado de tramitar una reclamación determinada recibiera la documentación.

“Ayudamos a ciudadanos que dependen del dinero que les mandamos”, explica Frans Slingerland, Director de Compras y Servicios de UWV. “Pero el envío de los documentos a las personas encargadas de tramitar y autorizar las reclamaciones tardaba mucho tiempo. Todavía se prolongaba más cuando se cometían errores y los documentos se distribuían de forma incorrecta, algo que ocurría con frecuencia. Teníamos que mejorarlo”.

UWV siempre está buscando maneras de mejorar el servicio que ofrece y ser más rentable y eficiente. Los servicios del centro de correos se revisaron en 2006 para acelerar la tramitación de las reclamaciones y mejorar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio.

La solución

UWV quería encontrar una solución que automatizara la recepción y expedición de documentos ya fueran estructurados o sin estructurar en cuanto que entraran en la oficina de correos. También querían que los documentos en papel fueran escaneados y digitalizados para que pudieran tramitarse centralmente de forma estándar.

Después de evaluar varias soluciones, UWV seleccionó Xerox y eFLOW por sus sofisticadas funciones y precio competitivo.

“Sabíamos lo que necesitábamos y comparamos las soluciones de diferentes proveedores, característica por característica. Descubrimos que la solución de Xerox era la mejor elección para nuestras necesidades”, señala Slingerland.

En particular, la capacidad de Xerox® eFLOW para manejar correo estructurado y sin estructurar fue un argumento de venta importante: permitió a UWV tramitar cartas de solicitud y formularios con la misma facilidad.

Enrutamiento automático de documentos.

Servicio centrado en el cliente más rápido y eficiente.

En palabras de Slingerland: “Una búsqueda inteligente mediante palabras clave hace que el procesamiento de documentos sin estructurar sea más eficaz. Por ejemplo, podemos decirle al sistema que, cuando reconozca una frase como “cambio de dirección”, deberá buscar también ‘nueva dirección’ y ‘antigua dirección’. Una vez capturada esta información, el software puede encaminarla automáticamente hacia el sistema y la persona apropiados y los registros del cliente pueden modificarse. Es muy eficiente”.

Xerox ha trabajado en estrecha colaboración con UWV para configurar e implementar la solución eFLOW, ayudando a reducir la necesidad de contar con conocimientos especializados internos y asegurando una transición fluida y rentable a la nueva solución. Además de ayudar en la configuración de algoritmos de búsqueda automatizada inteligente y en la creación de las interfaces con sistemas administrativos relevantes de UWV, los consultores de Xerox aconsejaron sobre el diseño de plantillas de documentos y formularios normalizados. Xerox sigue prestando soporte a la solución de forma continuada.

“La ayuda de Xerox para poner el sistema en funcionamiento fue muy valiosa y lo sigue siendo”, explica Slingerland. “Aunque el sistema aprende sobre la marcha y seguirá perfeccionándose, una correcta configuración inicial de la solución asegura la obtención de resultados ventajosos”.

Los resultados

Con el sistema Xerox® eFLOW en funcionamiento, UWV ha sido capaz de acortar el tiempo que se tarda en tramitar las solicitudes de prestaciones y se asegura de que los ciudadanos que cumplen los requisitos obtengan el dinero que necesitan con mayor rapidez.

“Ser capaz de mejorar esta estadística era una prioridad para nosotros”, explica Slingerland. “La solución de Xerox pone la información correcta a disposición de los empleados adecuados en cuestión de segundos y, como consecuencia, contribuye a acelerar la gestión de los casos de forma sustancial”.

Antes de instalar Xerox® eFLOW, el envío de la correspondencia tenía muchos errores humanos. eFLOW identifica automáticamente el tipo general del documento en trámite y luego elige la tecnología de reconocimiento más adecuada – utilizando reglas predefinidas, palabras clave, inteligencia artificial y algoritmos de aprendizaje – para evaluar qué acción requiere el documento y a dónde debería encaminarse. Su precisión garantiza que eFLOW enviará el documento al lugar adecuado, una y otra vez.

Al ayudar a UWV a unificar los formularios y las comunicaciones que se necesitan en las diferentes fases del proceso de evaluación de las prestaciones, Xerox ha aportado una mayor coherencia a las comunicaciones que UWV mantiene con los ciudadanos y ha reducido significativamente los errores. “Los formularios preimpresos tienen una alta tasa de reconocimiento y se han hecho lo más prácticos posible”, explica Slingerland.

En conjunto, con el nivel de automatización y eficiencia alcanzado, UWV ha sido capaz de ahorrar un total de 40 puestos de trabajo y mejorar el servicio que presta a los ciudadanos.

El futuro

El sistema Xerox® eFLOW guarda todos los datos extraídos, junto con la imagen escaneada, en un único repositorio, garantizando que esta información sea fácilmente recuperable desde cualquier lugar y siempre accesible en cualquier momento, permitiendo que 100 sucursales de UWV en Holanda se vayan familiarizando con el sistema antes de adoptarlo por completo en un futuro próximo.

UWV planea escanear todos sus archivos de documentos en papel en el sistema eFLOW, para mantener un registro completo de la correspondencia de los clientes y las reclamaciones. También espera ampliar la solución eFLOW a un número mayor de procesos empresariales; por ejemplo, podría utilizarse para mejorar el procesamiento de facturas entrantes a través de la digitalización, normalizándolas y automatizándolas del mismo modo que la correspondencia de los clientes.

Resumen

El reto

- Mejorar la tramitación de las prestaciones acelerando el procesamiento de la correspondencia (estructurada y sin estructurar) recibida de los demandantes
- Mejorar la satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido
- Reducir los errores de distribución de la correspondencia
- Reducir los costes de tramitación de la correspondencia

La solución

- Software Xerox® eFLOW con reconocimiento de documentos, búsqueda de palabras clave y capacidad de aprendizaje
- Servicios de consultoría de Xerox para crear algoritmos de búsqueda inteligentes y personalizar el software
- Asesoramiento de Xerox en el diseño de plantillas de documentos y formularios estándar

Los resultados

- El plazo de tramitación de las reclamaciones se reduce varios días
- Los errores de distribución se reducen significativamente
- Reducción de costes mediante la eliminación de procesos ineficaces en el centro de correos
- Mejora de la comunicación con los ciudadanos mediante la estandarización

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 obtener más información sobre cómo ayudamos a las organizaciones del gobierno central, visite www.xerox.com/services.

