

Des réponses plus rapides pour améliorer le service clientèle de SNT Deutschland



«Par une combinaison adéquate de technologie, de conseil en procédés et de compétence en gestion de projets, Xerox nous aide à réaliser la promesse que nous avons faite à nos clients.»

– Bert Hartmann
Directeur des achats et de l'ergonomie, SNT Deutschland AG

Contexte

L'un des cinq plus grands centres d'appels d'Allemagne, SNT Deutschland AG, est une filiale du groupe international de télécommunications KPN. Elle est entre autre responsable du centre chargé de la Relation Client de Potsdam pour la gestion de toute la correspondance d'une grande entreprise de téléphonie mobile d'Allemagne.

SNT Deutschland reçoit plus de 16 000 courriers électroniques, fax et lettres de l'opérateur chaque jour. Chaque document doit être lu, faire l'objet d'une réponse et être archivé conformément aux directives de stockage.

Le défi

La rapidité de la réponse aux clients est de plus en plus importante dans le secteur de la téléphonie mobile. «Dans notre secteur d'activité, la qualité du service est ce qui nous différencie de la concurrence», affirme Bert Hartmann, directeur des achats et de l'ergonomie chez SNT Deutschland. En effet, les tarifs entre concurrents varient de quelques centimes, et la satisfaction de la clientèle est la meilleure garantie de fidélité.

SNT Deutschland traitait la correspondance des clients manuellement. Ce procédé lent limitait considérablement les volumes pouvant être traités par l'équipe SNT. Il ouvrait aussi la porte à l'erreur humaine dans l'acheminement du courrier.

SNT devait augmenter ses capacités opérationnelles à plusieurs niveaux : traitement des documents entrants, optimisation des procédés de manipulation des documents et développement d'un flux de travail flexible pour acheminer la correspondance au bon endroit. La pression se faisait sentir, des avantages tangibles devaient être rapidement fournis aux clients.

La solution

SNT a choisi Xerox pour la mise en oeuvre d'une solution. Nous avons pu, en effet, démontrer comment une plateforme de contenu sur mesure pourrait aider à la satisfaction des besoins en productivité et aux exigences budgétaires. Une telle plateforme a recours à des procédés normalisés pour gérer les différents types de correspondance, à savoir messages électroniques, fax et lettres, afin d'assurer une qualité constante du service clientèle pour toutes les communications écrites.

A présent, Xerox ouvre, trie, numérise et catégorise le courrier entrant et le prépare à la diffusion auprès du service responsable de la relation clients de SNT. Sur le site de Potsdam, une équipe de 17 employés Xerox au service courrier reçoit en moyenne 8 000 lettres et 6 600 fax par jour. Les enveloppes sont triées manuellement pour éliminer la correspondance mal adressée, la correspondance personnelle et le courrier destiné à la direction.

40 % de courrier en plus sont traités par deux fois moins de personnel.

Les objectifs ambitieux du service clientèle sont réalisés.

Les enveloppes restantes sont ouvertes à la machine et leur contenu en est extrait. Chaque élément de correspondance reçoit automatiquement une étiquette à code barres, porteur d'un numéro d'identification. Un scanner de hautes performances numérise alors la correspondance, à raison de 80 à 90 feuilles A4 recto verso par minute.

Le traitement des fichiers numérisés, messages électroniques compris, est largement automatisé à l'aide du logiciel de workflow Xerox, capable de traiter facilement les documents structurés (formulaires) et non structurés. Avec l'aide de la reconnaissance optique de caractères (ROC), la solution identifie le texte clé de chaque courrier, comme le nom et le numéro de téléphone, par exemple, et le compare aux données du client dans la base de données pour identifier l'expéditeur.

Lors de la configuration du logiciel, nous avons travaillé avec SNT pour identifier une série de mots et phrases clés, tels que «commande», grâce auxquels le logiciel peut classer les documents automatiquement et les placer dans des catégories, puis utiliser les informations qu'ils contiennent pour déterminer la manière de traiter la correspondance. La correspondance est classée selon 400 mots clés différents.

Les catégories de clients sont au nombre de 25, et la solution reconnaît les informations graphiques pour classer un document selon un type de formulaire particulier, même si ce formulaire est endommagé ou de taille réduite par le fax.

Ce niveau d'automatisation du classement est un outil extrêmement efficace pour l'optimisation du procédé. Chaque catégorie est soumise à différentes règles de traitement, créant ainsi un flux de travail fortement différencié représentant un effort minime. Chaque catégorie peut également recevoir

une priorité, pour que les résiliations, par exemple, soient traitées plus rapidement. Tout document ne pouvant pas être traité automatiquement est classé manuellement à l'écran par notre personnel.

Les résultats

«Par une combinaison adéquate de technologie, de conseil en procédés et de compétence de gestion de projets, Xerox nous aide à réaliser la promesse que nous avons faite à nos clients.»

Toute la correspondance des clients est maintenant fournie au format numérique et s'accompagne d'informations pertinentes sur le client, dans la boîte de réception de plus de 500 employés du service Relation Client de SNT chargés de réaliser les niveaux de service définis entre SNT et son client, pour assurer la réponse immédiate aux questions. Le personnel de SNT est désormais capable de traiter les documents prioritaires en deux heures, et 99,7 % des autres documents en 12 heures.

Le traitement rapide par Xerox au service courrier est la clé de la réussite de SNT dans ce domaine. Il nous faut en moyenne 120 minutes pour traiter un document, tout juste 35 minutes pour un fax de haute priorité et 215 minutes pour une lettre au format papier. Le taux d'erreur se situe désormais à moins de 2 % et continue de baisser. Nous traitons environ 40 % de courrier en plus avec moitié moins de personnel, d'où une hausse de la productivité de 65 %.

L'avenir

Les partenariats de service stratégiques sont critiques pour l'activité de gestion de la relation client de SNT. En capitalisant sur l'expertise et l'externalisation des procédés à valeur ajoutée que Xerox est en mesure de proposer, SNT prévoit de travailler avec nous pour distribuer cette solution à d'autres clients et prospects de SNT.

A propos des Services de Xerox. Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

Pour de plus amples informations sur la manière dont nous pouvons vous aider, veuillez vous rendre sur www.xerox.fr/services.

©2011 Xerox Corporation. All rights reserved. XEROX® and XEROX and Design® and DocuColor®, Document Centre®, DocuShare®, SMARTsend®, iGen3® and WorkCentre® are trademarks of or licensed to Xerox Corporation in the United States and/or other countries. 02/11 DAVAN-202

En résumé

Le défi

- Automatiser le traitement manuel de la correspondance client
- Supprimer les erreurs provenant du transfert et de l'acheminement des courriers
- Déployer une solution conçue pour des volumes en évolution

La solution

- Ouvrir, trier, numériser et catégoriser le courrier entrant par le personnel et la technologie Xerox
- Traiter les documents structurés et non structurés par la reconnaissance optique de caractères et une catégorisation en grande partie automatisée
- Distribuer le courrier de manière efficace au service chargé de la relation clients avec des indices de priorité

Les résultats

- 99,7 % des documents traités par SNT dans les 12 heures
- Documents prioritaires traités par SNT dans les 2 heures
- Suppression du support papier lors du traitement de la correspondance
- 40 % de courriers en plus traités par deux fois moins de personnel
- Hausse de la productivité de 65 % au service courrier

