

Rationalisation des processus métier de Co-operative Financial Services. Assistance à la transformation du service clients.



Xerox transforme les processus documentaires de CFS pour améliorer le service clients et réduire les coûts.



«Outre la technologie de pointe dont dispose Xerox et le délai très court dans lequel la solution pouvait être mise en oeuvre. Xerox bénéficiait d'une immense expérience dans le secteur des services financiers. C'était un aspect essentiel pour nous»

– Dick Parkhouse
Directeur exécutif chargé de la stratégie et du changement chez CFS

Contexte

Co-operative Financial Services (CFS) est une filiale de Co-operative Group, la première coopérative du Royaume-Uni. CFS regroupe, entre autres, Co-operative Insurance (CIS) et The Co-operative Bank, ainsi que Smile. CFS propose à ses 6,5 millions de clients une large gamme de produits financiers : Co-operative Bank couvre les services allant de la banque de détail, la banque en ligne et les comptes courants jusqu'aux prêts immobiliers, cartes de crédit et prêts à la consommation, tandis que CIS et son réseau de conseillers financiers proposent des produits de retraite et d'assurance, des fonds de placement et des conseils financiers.

L'enjeu

Chaque jour, CFS reçoit plus de 10 000 courriers de clients, imprimés, envoyés par email, faxés ou manuscrits. Tous les documents doivent être lus, faire l'objet d'une réponse et être archivés conformément à la règle de conservation applicable. CFS a récemment estimé que le processus entièrement manuel en place ne permettait pas d'offrir le niveau de service clients voulu. La satisfaction des clients et leur rétention en souffraient, ce qui handicapait CFS face à ses concurrents sur le marché des services financiers. De plus, cette approche n'était pas conforme à l'objectif de l'entreprise de devenir le fournisseur de services financiers le plus renommé du Royaume-Uni.

Selon Dick Parkhouse, Directeur exécutif chargé de la stratégie du changement pour CFS, ces procédures n'étaient pas seulement inefficaces, mais également coûteuses. « Un nombre important de personnes était dédiées à la manipulation du courrier entrant, indépendamment de son traitement. De plus, l'archivage occupait beaucoup de place : il était réparti sur quatre étages de notre siège à Manchester, se souvient-il. Nous avions également des doutes sur notre capacité à assurer la continuité des activités. En effet, comme les courriers entrants n'existaient que sur papier, ils étaient très vulnérables en cas de sinistre sur le site. »

La réactivité étant essentielle à la compétitivité, en particulier dans une organisation centrée sur le client telle que CFS, l'entreprise a compris qu'elle devait moderniser son approche de traitement de la correspondance. Elle a donc établi un business case comparant l'utilisation de ressources internes à l'intervention d'un prestataire externe.

Bien que ce business case ait montré que les coûts d'exploitation des deux approches étaient tout à fait comparables, il fallait prendre en compte le coût d'opportunité. CFS a donc décidé de rechercher un prestataire de service qui lui donnerait accès à des technologies sans cesse remises à niveau et permettrait à ses ressources internes de se concentrer sur des activités plus stratégiques pour l'entreprise.

La solution

Différentes raisons ont poussé CFS à retenir Xerox comme partenaire stratégique pour ce service. « Outre la technologie de pointe dont dispose Xerox et le délai très court dans lequel la solution pouvait être mise en oeuvre, Xerox bénéficiait d'une expérience considérable dans le secteur des services financiers. C'était un aspect essentiel pour nous. » précise D. Parkhouse.

CFS étant renommée pour son code de conduite éthique, l'entreprise souhaitait de plus travailler avec un partenaire qui affiche un attachement à des valeurs similaires. Elle a donc demandé un audit indépendant de l'ensemble de la chaîne de prestation de Xerox afin de vérifier le respect des normes éthiques de CFS.

La solution de Xerox est actuellement en cours de mise en oeuvre dans le cadre d'un plan en cinq étapes étalé sur deux ans. Elle doit transformer radicalement les processus métiers internes de CFS, son mode d'interaction avec ses clients et ses programmes consacrés au développement durable. Les manipulations manuelles de courrier seront remplacées par une salle courrier électronique qui traitera et cataloguera efficacement toute la correspondance entrante liée à l'assurance et la banque de détail.

La première phase du déploiement comprend un service d'identification, indexation, numérisation et stockage des milliers de déclarations de sinistres IARD arrivant chaque jour. Ce processus repose sur un réseau WAN sécurisé et robuste qui transfère rapidement les informations et assure l'intégrité des données. Il automatisera et optimisera les processus métiers en aval grâce à un système de workflow très poussé. Les gains d'efficacité réalisés grâce à ce workflow permettront également à CFS de respecter ses engagements environnementaux en réduisant considérablement le volume de papier utilisé.

Les résultats

La solution de Xerox a été mise en place sans aucune perturbation sur les opérations de CFS. Elle permet d'ores et déjà à CFS d'offrir un service clients nettement meilleur et plus réactif. Sa part de marché a donc augmenté en conséquence.

« Nous sommes passés très rapidement d'une approche « On fait au mieux » à un service de pointe, et nous dépassons régulièrement nos propres objectifs » explique Dick Parkhouse. Nous sommes en particulier à même de réagir le jour même sur le règlement des sinistres, alors que notre objectif est de 48 heures. Il en va de même pour les avenants sur les polices qui prenaient autrefois sept jours ouvrés.

CFS affiche également une amélioration de la productivité et de l'efficacité de ses processus internes. Fini les documents perdus ou les envois entre filiales ! Au lieu de cela, toutes les filiales peuvent accéder aux documents numérisés stockés dans le référentiel. De plus, l'entreprise bénéficie d'économies sur les coûts de fonctionnement, grâce à une diminution des demandes au centre d'appels et à une réduction des effectifs chargés de la manipulation du courrier entrant.

Grâce à la participation de Xerox, l'infrastructure documentaire de CFS est désormais conforme aux exigences réglementaires et professionnelles en vigueur, y compris les normes MiFID pour le secteur bancaire, ISO27001 pour la gestion de la sécurité et BiP0008 pour la valeur juridique des documents numérisés.

Un service de correspondance électronique et une gestion de contenu entièrement automatisés ont augmenté considérablement la satisfaction des clients

Et demain ?

Au fil du déploiement des phases ultérieures de la solution, Xerox sera chargé de gérer tous les documents bancaires et d'assurance de CFS et mettra en place sa technologie DocuShare à cet effet pour assurer un service complet de gestion de contenu d'entreprise (ECM). Ce service sera étendu à d'autres domaines afin d'automatiser la diffusion et le traitement en aval des communications aux clients. CFS pourra alors normaliser ses communications entrantes, répondre plus rapidement à ses clients et améliorer le délai et la qualité des informations envoyées et reçues. Grâce à la diminution du coût total de possession, le projet sera entièrement financé par les économies réalisées.

Peter Romaine, Directeur de Xerox Limited au Royaume-Uni précise : « Nous nous engageons à assister CFS dans la mise en œuvre de modes de travail novateurs pour assurer l'excellence du service clients, respecter les objectifs de développement durable et améliorer l'efficacité des activités de l'entreprise. »

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Chaque jour, réception de plus de 10 000 courriers clients (imprimés, envoyés par email, faxés ou manuscrits)
- Des processus de lecture, de réponse et d'archivage entièrement manuels
- Un service clients médiocre, avec un impact négatif sur la satisfaction et la délisation
- Des coûts en ressources humaines et en espace extrêmement élevés

La solution

- Une salle courrier électronique qui traite et catalogue efficacement toute la correspondance entrante pour l'assurance et la banque de détail
- Un service complet de gestion de contenu d'entreprise qui automatise la diffusion et le traitement des communications aux clients

Les résultats

- Un service clients plus rapide et plus réactif, avec un traitement des sinistres le jour même, au lieu de 7 jours auparavant
- Plus de pertes de documents clients
- Des économies sur les coûts opérationnels, grâce à la réduction du nombre de demandes au centre d'appels et à la baisse des effectifs chargés de la manipulation des courriers
- Une réduction importante du papier volume de papier

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 plus d'informations sur ce que nous pouvons apporter aux banques et aux entreprises spécialisées dans les services financiers, rendez-vous sur le site www.xerox.fr/services.

