

Amélioration de la gestion de la relation client chez Nationwide



« Je suis convaincu que la solution ADF était le bon choix pour automatiser les besoins en impression et de gestion du courrier de Nationwide et atteindre les objectifs de l'entreprise. »

– Richard Blythe
Technology Operations Consultant
Nationwide Building Society

Contexte

Nationwide Building Society est la plus grande société de crédit immobilier au monde et l'un des principaux groupes mutualistes de services financiers du Royaume-Uni. Le groupe compte plus de 10 millions de sociétaires et ses actifs s'élèvent à 85,4 millions de livres sterling.

Bien que les différentes agences Nationwide au Royaume-Uni gèrent localement le processus de communication avec les sociétaires, la réalisation de la plupart des imprimés est centralisée au niveau du département chargé du courrier. C'est le cas notamment des relevés de compte des sociétaires, des lettres relatives à l'épargne ou aux prêts hypothécaires et de l'insertion d'informations marketing pertinentes dans ces lettres.

l'enjeu

Le département central de reprographie de Nationwide produit chaque année environ 90 millions de pages de communications client. Avec une croissance annuelle des volumes d'environ 20 %, Nationwide ne pouvait pas ignorer le risque d'une erreur de communication auprès de ses sociétaires à propos de leurs comptes. En effet, la survenue d'une telle erreur, outre les pénalités imposées par les autorités de réglementation, peut contribuer à diminuer la confiance des sociétaires dans l'entreprise et à ternir son image de marque de manière irrémédiable.

Les procédés manuels mis en place chez Nationwide pour produire et imprimer les communications à l'intention des sociétaires ont donc été analysés et testés. Jusque là, les bons d'impression étaient téléchargés sur des cartouches à partir des applications

centrales Unisys, ICL et IBM. Ils étaient ensuite transférés sur les imprimantes du centre de reprographie où les opérateurs réalisaient chaque tirage. En cas de problème, le personnel devait générer à nouveau la cartouche et relancer le tirage ou reprendre l'impression manuellement à partir de la défaillance signalée.

Les lots imprimés étaient ensuite mis sous enveloppe grâce à des machines de mise sous pli. Aucun contrôle n'étant mis en œuvre sur ces machines, elles présentaient un risque d'erreur similaire, notamment en cas de plis manquants ou endommagés. Ainsi, certains sociétaires risquaient de recevoir plusieurs exemplaires du même courrier ou pire, aucun exemplaire.

Le volume d'activité du groupe ne cessant d'augmenter et la production du centre de reprographie dépassant déjà les 20 millions de lettres annuelles initialement prévus, Nationwide dut se rendre à l'évidence : il lui fallait agir pour protéger ses sociétaires et l'entreprise d'un désastre potentiel.

La solution

Après avoir étudié les solutions disponibles sur le marché, Nationwide décida de mettre en œuvre un système ADF (Automated Document Factory) pour gérer automatiquement la production de ses communications client. Richard Blythe, Technology Operations Consultant, Nationwide Building Society, était « convaincu que la solution ADF était le bon choix pour automatiser les besoins en impression et d'expédition de Nationwide et atteindre les objectifs de l'entreprise. »

Des flux documentaires entièrement automatisés

Des services pour les utilisateurs plus performants

Suite à l'appel d'offres lancé par le groupe, c'est une solution conçue par Xerox qui fut sélectionnée pour la mise en œuvre du projet au sein de Nationwide. La solution regroupait Xerox (gestion de projet, intégration des systèmes et impression), Sefas Innovation (logiciel d'intégrité), Formscan (intégrité de l'impression) et Pitney Bowes (finition).

Pour garantir la réussite du projet, un vaste programme de conduite du changement fut mis en place afin de démontrer à l'ensemble des salariés les avantages de la solution ADF et l'impact positif qu'elle aurait sur les méthodes de travail et le succès de Nationwide.

La solution ADF assure un workflow totalement automatisé qui gère entièrement le processus d'impression et d'expédition des communications client. La première phase consista à intégrer les unités centrales au processus d'impression. Il fallut ensuite mettre en place un processus sécurisé pour la gestion des impressions et la mise sous plis. Chaque courrier devait être automatiquement traité à nouveau pour incorporer un identifiant unique qui permettrait d'assurer son suivi tout au long du processus. Le contrôle des courriers s'effectue au cours de l'impression, au moyen d'une technologie de code barre et de caméras numériques à grande vitesse. L'adéquation de chaque courrier avec le support d'impression correct, lui-même pré-identifié par un code barre, est enregistrée dans une base de données.

Lorsqu'un lot est terminé, la solution ADF vérifie qu'il a été imprimé correctement. Les lots sont ensuite acheminés vers le système de mise sous pli, des informations marketing sont ajoutées avant la mise sous enveloppe. Une fois de plus, des caméras numériques contrôlent le code barre de chaque imprimé lors de son passage sur l'inséreuse, et la base de données est actualisée pour indiquer que les lots ont été traités correctement. Chaque erreur ou échec d'impression est automatiquement traité jusqu'à ce que le lot complet ait été envoyé avec succès. Dans

le même temps, les flux d'impression de chaque lot sont automatiquement capturés et archivés, afin de disposer d'un enregistrement des documents de chaque sociétaire pouvant être récupéré électroniquement à la demande.

Les résultats

Grâce à la mise en œuvre de la solution ADF, Nationwide est à présent en mesure de gérer le processus d'impression et d'expédition des communications destinées à ses sociétaires en toute sécurité. Dans chaque cas, un enregistrement complet indique quelles communications ont été imprimées, dans quel lot, sur quelle imprimante et par quel opérateur. Toute impression manquante ou endommagée peut être identifiée immédiatement et ré-imprimée. Cette gestion complète du processus a permis à Nationwide d'atteindre son objectif principal, celui d'assurer l'impression et la livraison des communications de ses sociétaires sans le risque d'erreur auquel certains de ses concurrents font face.

Une fois le traitement du courrier repensé de manière à inclure des informations de suivi de l'impression, des modifications supplémentaires ont pu être mises en place et offrir d'autres avantages. Ainsi, le nouveau processus permet de valider et de corriger les adresses ou encore de fusionner plusieurs lots afin de bénéficier de remises sur les tarifs postaux.

Grâce à ce nouveau système, l'entreprise a également amélioré l'efficacité de ses agents du centre d'appels pour traiter les demandes de renseignements des sociétaires, tous les imprimés étant désormais capturés et archivés électroniquement. Lorsqu'un client appelle pour une question concernant le contenu du courrier qu'il a reçu, l'agent est en mesure de retrouver immédiatement un enregistrement de ce qui a été envoyé, exactement dans le même format et la même mise en page et peut alors en discuter avec le client. Cela augmente le rendement des agents et améliore le traitement des appels.

Résumé de l'étude de case

L'enjeu

- 90 millions de pages de communications client expédiées chaque année
- Les erreurs de communication client risquaient d'entraîner des pénalités réglementaires, une baisse de confiance dans l'entreprise et le ternissement de son image de marque.
- Processus et infrastructure actuels exploités au maximum

La solution

- Mise en place d'un système ADF (Automated Document Factory)
- Workflow entièrement automatisé assurant la gestion complète des processus d'impression d'expédition des communications destinées aux sociétaires
- Identifiant grâce à un code barre unique attribué à chaque courrier, afin de garantir l'intégrité des processus et permettre l'archivage des documents client

Les résultats

- Impression et envoi de toutes les communications aux sociétaires, sans risque d'erreur
- Possibilités de remises sur les tarifs postaux
- Efficacité accrue des agents des centres clients grâce à l'archivage électronique des documents

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.

