

Tempi di risposta più rapidi migliorano il servizio ai clienti di SNT Deutschland



“Grazie al giusto mix di tecnologia, consulenza sui processi e competenza progettuale, Xerox ci sta aiutando a mantenere le promesse fatte ai nostri clienti corporate”.

– Bert Hartmann
Responsabile acquisti e strutture,
SNT Deutschland AG

Lo scenario

Tra i primi cinque fornitori di servizi di call centre in Germania, SNT Deutschland AG è una società di proprietà del gruppo internazionale di telecomunicazioni KPN. Una delle sue responsabilità presso il centro di contatto con i clienti a Potsdam è la gestione di tutta la corrispondenza clienti per una grande società tedesca di comunicazioni mobili.

SNT Deutschland riceve quotidianamente oltre 16.000 documenti tra e-mail, fax e lettere dai clienti del provider. Ognuno di essi deve essere letto, deve ricevere una risposta ed essere archiviato in conformità alle linee guida.

La sfida

La rapidità di risposta ai clienti è sempre più importante nel settore delle comunicazioni mobili. “In questo settore, una buona assistenza è ciò che fa la differenza” afferma Bert Hartmann, Responsabile del settore acquisti e strutture della SNT Deutschland. Questo perché le tariffe possono variare appena di qualche centesimo rispetto alla concorrenza, pertanto la soddisfazione dei clienti è il modo migliore per fidelizzarli.

SNT Deutschland elaborava manualmente la corrispondenza con i clienti. La lentezza del processo limitava seriamente i volumi che il team di SNT era in grado di gestire, e in più lasciava troppo spazio alla possibilità di errore umano nella spedizione della posta.

SNT aveva la necessità di aumentare la capacità della propria mailroom per gestire meglio documenti in arrivo, ottimizzare i processi di gestione dei documenti e

sviluppare un flusso di lavoro uniforme ma al contempo flessibile per indirizzare la corrispondenza nei posti giusti. L'imperativo chiave era fornire rapidamente vantaggi tangibili ai clienti dell'azienda.

La soluzione

Per trovare una soluzione SNT si è affidata a Xerox, in quanto eravamo riusciti a dimostrare come una piattaforma di contenuti personalizzata potesse contribuire a raggiungere gli obiettivi richiesti di produttività e riduzione dei costi. Tale piattaforma utilizza standard di processo per la gestione di tutti i diversi canali di corrispondenza – e-mail, fax e lettere – per garantire una qualità uniforme di servizio ai clienti in tutte le comunicazioni scritte.

Attualmente Xerox apre, smista, scansisce e suddivide in categorie tutta la posta in arrivo, pronta per essere consegnata sugli schermi dello staff di assistenza clienti di SNT. Presso la sede di Potsdam, 17 addetti alla mailroom Xerox ricevono in media 8.000 lettere e 6.600 messaggi fax al giorno. Le buste vengono suddivise manualmente per individuare la corrispondenza erroneamente inviata, quella personale e quella rivolta alla direzione.

Le buste restanti vengono aperte meccanicamente e i contenuti eliminati. Ciascun elemento di corrispondenza viene automaticamente dotato di un'etichetta con codice a barre che gli fornisce un numero seriale di identificazione. Uno scanner ad alte prestazioni scansisce e digitalizza quindi tra gli 80 e i 90 fogli A4 fronte/retro al minuto.

40% di posta in più gestita con metà del personale. Obiettivi ambiziosi di servizio ai clienti raggiunti.

La successiva elaborazione dei file scansionati, nonché delle email, è largamente automatizzata grazie al software di flusso di lavoro Xerox, che è in grado di gestire facilmente sia documenti strutturati (moduli) che non strutturati. Con l'aiuto del riconoscimento ottico dei caratteri (OCR), la soluzione è in grado di identificare il testo chiave all'interno di ciascun articolo di corrispondenza, come nomi e numeri di telefono, per poi effettuare un confronto con il database dei clienti e identificare il mittente.

Nel configurare il software abbiamo collaborato con SNT per identificare una serie di frasi e parole chiave, come "ordine", che permette al software di classificare automaticamente i documenti, suddividendoli in categorie, e di usare tali informazioni per stabilire come deve essere elaborata la corrispondenza. In tutto ci sono circa 400 frasi chiave diverse in base alle quali la corrispondenza viene classificata.

Ci sono anche 25 diverse categorie di clienti, e la soluzione è in grado di riconoscere le informazioni grafiche per classificare un documento come un particolare tipo di modulo, anche nel caso in cui questo sia danneggiato o di dimensioni ridotte per via della trasmissione fax.

Questo livello di classificazione automatizzata è uno strumento particolarmente efficace per ottimizzare i processi. Ciascuna categoria è soggetta a regole di elaborazione diverse, che creano facilmente flussi di lavoro altamente differenziati. È anche possibile assegnare priorità alle categorie, in modo che le cancellazioni, ad esempio, vengano elaborate più rapidamente. I documenti che non possono essere classificati automaticamente vengono smistati manualmente sullo schermo dal nostro staff.

I risultati

"Grazie al giusto mix di tecnologia, consulenza sui processi e competenza progettuale, Xerox ci sta aiutando a mantenere le promesse fatte ai nostri clienti corporate", commenta Hartmann.

Oggi tutta la corrispondenza relativa ai clienti delle comunicazioni mobili viene consegnata in formato digitale, insieme alle informazioni pertinenti sui clienti, nelle caselle di posta elettronica di oltre 500 addetti alle relazioni con i clienti di SNT incaricati di rispettare i livelli di servizio concordati da SNT con il cliente per fornire una risposta immediata alle richieste. Il personale SNT è attualmente in grado di elaborare i documenti prioritari in appena due ore, e il 99,7% dei documenti complessivi entro 12 ore.

La rapida elaborazione dei documenti eseguita da Xerox nella mailroom è fondamentale affinché SNT possa raggiungere tali risultati. Occorrono in media 120 minuti per elaborare un documento, con appena 35 minuti per i fax di alta priorità e 215 minuti per le lettere cartacee. Le percentuali di errore attualmente sono scese al di sotto del 2% e sono in costante diminuzione. Elaboriamo circa il 40% in più di posta con la metà del personale, con un conseguente aumento di produttività del 65%.

Il futuro

Le partnership di servizi strategiche sono un elemento chiave dell'attività di gestione dei contatti con la clientela di SNT. Partendo dalla competenza e dell'outsourcing di processi di alto valore che Xerox è in grado di offrire, SNT ha in programma di collaborare con noi per proporre questa soluzione ad altri clienti attuali e potenziali di SNT.

Case Study in breve

La sfida

- Automatizzare l'elaborazione manuale della corrispondenza dei clienti
- Eliminare gli errori derivanti dal trasferimento e dall'instradamento della corrispondenza dei clienti
- Implementare una soluzione finalizzata all'aumento dei volumi

La soluzione

- Apertura, ordinamento, scansione e categorizzazione della posta in entrata utilizzando personale e tecnologia Xerox
- Elaborazione dei documenti strutturati e non mediante riconoscimento del testo, e categorizzazione in gran parte automatizzata dei documenti
- Efficiente distribuzione della posta al personale addetto alle relazioni con il cliente, con indicazione della priorità

I risultati

- 99,7% di documenti elaborati da SNT entro 12 ore
- Documenti prioritari elaborati da SNT entro due ore
- Eliminazione di tutta la carta possibile dal processo di elaborazione della corrispondenza
- 40% di posta in più gestita con metà del personale nella mailroom
- Aumento del 65% della produttività della mailroom

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nel campo dei servizi di processi aziendali, IT e outsourcing della documentazione. La nostra esclusiva combinazione di competenza nel settore e capacità operativa su scala globale vi aiuta a ridurre i costi, semplificare i processi operativi e incrementare i profitti, permettendovi al contempo di concentrarvi su ciò che conoscete meglio: il vostro core business.

Per ulteriori informazioni su come aiutiamo le imprese di comunicazioni, visitare www.xerox.it/services.

