

Aliant rielabora la fattura al cliente e rinnova il processo di produzione di stampa allo scopo di aumentare la fedeltà, migliorare il marketing e ridurre i costi.



“I nostri clienti ci riferivano che la fattura era poco chiara, non facilmente comprensibile. Ci siamo resi conto che era ora di operare un grosso cambiamento.”

– Claudine Langan
Aliant
Direttore Consumer Marketing

Background

Aliant, uno dei principali fornitori di telecomunicazioni del Nord America, invia fatture mensili a centinaia di migliaia di clienti nelle quattro province marittime del Canada Atlantico.

La sfida

Alcuni anni fa, la società si rese conto che le fatture provocavano problemi a danno dell'esperienza del consumatore, del flusso di cassa, dei costi operativi e dello stesso marchio.

I clienti erano disorientati dalla complessità delle informazioni di fatturazione. Di conseguenza, il Centro assistenza clienti veniva inondato da costose chiamate susseguenti alla spedizione delle fatture.

Gli addetti dell'Assistenza clienti non erano in grado di risolvere i problemi in tempi rapidi, in quanto il formato delle fatture elettroniche sullo schermo del loro computer era diverso da quello delle fatture cartacee ricevute dai clienti.

Tutti questi problemi causavano un altissimo numero di ritardi nei pagamenti, che rallentavano il flusso di utili aziendale.

Inoltre, la società non poteva includere messaggi di marketing mirati nelle fatture, e in più intendeva tagliare i costi di stampa.

Per risolvere questi problemi, Aliant scelse Xerox come partner strategico nei servizi di gestione di documenti end-to-end.

Migliorare la comunicazione con la clientela. Migliorare i profitti.

La soluzione

Un team della Aliant lavorò a stretto contatto con Xerox al fine di migliorare la fatturazione al cliente e ripensare l'approccio aziendale alla produzione di stampe.

I nostri esperti di Communication Engineering diressero l'operazione di trasformazione avvalendosi di processi e metodologie sistematiche, al fine di analizzare i problemi inerenti il formato esistente e quindi sviluppare, collaudare e perfezionare un lungo elenco di miglioramenti dal forte impatto.

Le modifiche furono progettate al fine specifico di migliorare l'esperienza del cliente, agevolare il marketing, potenziare l'immagine del marchio e creare un unico modello di fattura per le applicazioni di stampa, online e del Centro assistenza clienti.

Xerox collaborò inoltre con importanti partner alla progettazione di un approccio avanzato ed economico all'automazione e alla produzione dei documenti, che consentisse ad Aliant di ottenere riduzioni dei costi annuali grazie all'outsourcing.

La transizione implicò un trasferimento di massa di tecnologie, personale e dati sensibili dei clienti nelle strutture gestite da Xerox. Uno dei nuovi centri distava infatti oltre 300 chilometri dalla precedente sede produttiva di Aliant.

Tuttavia, grazie alla nostra competenza nella metodologia Lean Six Sigma, la transizione venne completata senza alcun intralcio al servizio. Aliant smise di stampare le fatture un venerdì pomeriggio, e Xerox riprese la produzione il lunedì mattina successivo.

I risultati

Non appena le nuove fatture vennero recapitate, il feedback dei clienti fu straordinariamente positivo. I clienti apprezzarono anche il nuovo contenuto pubblicitario, che li informava dei nuovi servizi disponibili. Fu un chiaro segno che Aliant aveva conseguito il suo obiettivo numero uno: migliorare l'esperienza del cliente.

In più, il numero di richieste di informazioni sulla fatturazione rivolte al Centro assistenza clienti calò del 30%, e il flusso di cassa conobbe un netto miglioramento, grazie anche ad una riduzione della quantità di pagamenti in ritardo. Gli addetti del Centro assistenza clienti, inoltre, trovarono più semplice risolvere i problemi grazie al formato di fatturazione invariato da una piattaforma all'altra.

Aliant scoprì persino un vantaggio inaspettato: i dipendenti erano molto orgogliosi della nuova fattura e dell'impegno aziendale volto al miglioramento dell'esperienza del cliente.

Anche la nuova e flessibile soluzione di outsourcing per la stampa produsse risultati concreti grazie alla riduzione dei costi, al miglioramento dell'efficienza e all'offerta di una dinamica e avanzata funzionalità di comunicazione individuale con il cliente.

Questo articolato progetto è stato l'ultimo risultato in ordine di tempo dell'antica partnership strategica tra Aliant e Xerox, concepito per migliorare l'approccio a livello aziendale di Aliant alla gestione e alla produzione di documenti.

Case Study in breve

Background

- Le fatture mensili confondevano la clientela, producevano un aumento del numero di chiamate al Centro assistenza clienti e interferivano con il flusso di cassa
- Formati delle fatture non omogenei
- La stampa interna delle fatture era inefficiente e non offriva possibilità di marketing personalizzato

La soluzione

- Gli esperti in comunicazione concepirono una nuova fattura per migliorare l'esperienza del cliente, agevolare il marketing e creare un formato invariato da una piattaforma all'altra
- La produzione venne ottimizzata e migliorata grazie all'outsourcing
- La competenza Lean Six Sigma consentì di accelerare una complessa transizione riguardante la tecnologia, il personale e i dati sensibili del cliente

I risultati

- Il feedback della clientela ha dimostrato che le fatture erano state radicalmente migliorate
- Le richieste di informazioni inerenti alla fatturazione rivolte al Centro assistenza clienti sono diminuite del 30%
- Il nuovo design supportava il cross-selling
- La migliorata soluzione di produzione ha ottimizzato l'efficienza ed offerto reali soluzioni di marketing personalizzato
- Il contratto di outsourcing ha garantito risparmi di anno in anno
- La transizione senza interruzioni ha consentito di mantenere invariati la produzione e il flusso di cassa

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.

