

Miglioramento dei processi aziendali alla Co-operative Financial Services.

Un contributo alla trasformazione
del servizio clienti.



Xerox trasforma i processi documentali di CFS, migliorando il servizio clienti e riducendo i costi.



“Oltre alla tecnologia leader del settore offerta da Xerox, e alla velocità con la quale sono in grado di distribuire la soluzione, Xerox disponeva di un’immensa esperienza di gestione di organizzazioni di servizi finanziari, un fattore molto importante per noi”

– Dick Parkhouse
Executive Director for Strategy
and Change presso CFS

Background

Co-operative Financial Services (CFS) fa parte di The Co-operative Group, la più grande cooperativa di consumatori del Regno Unito. Le sue filiali includono The Co-operative Insurance (CIS) e The Co-operative Bank, insieme a Smile. CFS offre ai suoi 6,5 milioni di clienti un’ampia gamma di prodotti finanziari: operazioni bancarie in istituti commerciali e su Internet, conti correnti, ipoteche, carte di credito e mutui attraverso The Co-operative Bank; pensioni, fondi di investimento a portafoglio variabile, polizze di assicurazione e consulenza finanziaria tramite CIS e la sua rete di consulenti finanziari.

La sfida

CFS riceve ogni giorno dai propri clienti oltre 10.000 tra lettere stampate e manoscritte, e-mail e fax che vanno debitamente letti, riscontrati e archiviati in base agli opportuni criteri di conservazione. Avendo a disposizione processi puramente manuali, CFS sentiva di non poter offrire i livelli di servizio clienti che si augurava. Questa situazione stava avendo un effetto negativo sulla soddisfazione e fidelizzazione del cliente, ostacolando la capacità di CFS di mostrarsi concorrenziale sul mercato dei servizi finanziari. Cosa più importante, ne stava risentendo l’idea di CFS di diventare “l’azienda di servizi finanziari più ammirata del Regno Unito.

Secondo Dick Parkhouse, Executive Director for Strategy and Change presso CFS, le procedure di gestione della posta erano non solo inefficaci, ma anche costose. “Un numero considerevole di persone gestiva la corrispondenza in arrivo, ma non la elaborava, e l’archiviazione occupava ben quattro piani dell’edificio della nostra sede centrale di Manchester”, ricorda. “Eravamo inoltre preoccupati della pianificazione della continuità aziendale. Poiché la corrispondenza in arrivo era solo su carta, era vulnerabile in caso di calamità presso la sede.”

Poiché la rapidità di risposta è di importanza vitale per il vantaggio competitivo, soprattutto da quando CFS era passata a un’organizzazione incentrata sulla clientela, fu chiaro che si doveva modernizzare l’approccio alla gestione della corrispondenza. Di conseguenza, CFS preparò un business case che confrontava l’uso di risorse interne con l’ingaggio di un fornitore esterno.

Benché il business case dimostrasse che il costo corrente dei due approcci era in linea di massima simile, andavano considerati anche i costi opportunità. CFS scelse di affidarsi ad un fornitore di servizi esterni, in modo da poter accedere a periodici aggiornamenti tecnologici e concentrare le risorse interne su aree più strategiche dell’azienda.

La soluzione

CFS ha scelto Xerox come proprio partner strategico per i servizi gestiti, per una serie di ottime ragioni. “Oltre alla tecnologia leader del settore, e alla velocità con la quale è in grado di distribuire la soluzione, Xerox dispone di un’immensa esperienza di gestione di organizzazioni di servizi finanziari, un fattore molto importante per noi”, afferma Parkhouse.

Inoltre, poiché CFS è rinomata per la propria condotta etica, desiderava collaborare con un partner dalle credenziali simili. Per soddisfare gli standard etici di CFS quindi è stata fatta una revisione indipendente dell’intera catena di distribuzione di Xerox.

La soluzione Xerox verrà implementata in cinque fasi nel corso di un biennio; secondo le previsioni, trasformerà radicalmente i processi aziendali interni, l’esperienza del cliente e i suoi programmi di sostenibilità. Le operazioni manuali di gestione della posta verranno convertite in una mailroom completamente automatizzata, in cui verrà efficacemente elaborata e catalogata tutta la corrispondenza in arrivo relativa a polizze assicurative e banche commerciali.

La prima fase del lancio ufficiale include un servizio gestito per l’identificazione, l’indicizzazione, la scansione e l’archiviazione di migliaia di richieste di risarcimento in arrivo quotidianamente. Il processo impiega una WAN solida e protetta per garantire il rapido trasferimento delle informazioni e l’integrità dei dati, automatizzando e ottimizzando i processi aziendali attraverso un sistema di flusso di lavoro avanzato. L’efficienza ottenuta grazie alla gestione del processo del flusso di lavoro permetterà inoltre a CFS di tenere fede ai propri impegni ambientali mediante la significativa riduzione dei volumi di carta utilizzata.

I risultati

La soluzione Xerox è stata distribuita senza alcuna interruzione delle operazioni della CFS. Ciò le ha consentito di offrire servizi fortemente migliorati e più proattivi verso la clientela e, in ultima analisi, di aumentare la propria quota di mercato.

“Siamo passati rapidamente da un’attività in cui ci sforzavamo nel fare del nostro meglio all’offerta di un servizio leader sul mercato, superando i nostri stessi obiettivi”, commenta Dick Parkhouse. Ciò comprende un turnaround di un solo giorno per attività quali la liquidazione delle richieste di risarcimento, che ha un target di 48 ore, e le modifiche delle polizze assicurative, che in passato avrebbero richiesto sette giorni lavorativi.

CFS osserva inoltre dei miglioramenti nella produttività e nell’efficacia dei propri processi interni. I documenti non vengono più smarriti né spediti da una filiale all’altra: tutte le filiali possono ora accedere ai documenti scansionati nell’archivio host. In più, la società trae beneficio dal risparmio dei costi di esercizio, con un numero minore di chiamate al call centre e una riduzione del numero di dipendenti impegnati nella gestione della corrispondenza in arrivo.

Grazie al contributo di Xerox, l’infrastruttura dei documenti della CFS è oggi conforme ai requisiti normativi e aziendali, inclusi MiFID per l’attività bancaria, ISO27001 per gli standard di protezione elevata e BiP0008 per l’ammissibilità legale.

La mailroom e la gestione del contenuto completamente automatizzate hanno aumentato straordinariamente la soddisfazione del cliente.

Il futuro

Con l'applicazione delle prossime fasi della soluzione, Xerox gestirà tutti i documenti assicurativi e bancari di CFS. Inoltre, introdurrà la propria tecnologia DocuShare® per supportare un servizio ECM (Enterprise Content Management) completo, che verrà esteso ad altre aree dell'azienda, automatizzando la distribuzione e l'elaborazione della comunicazione con la clientela. CFS sarà in grado di standardizzare le proprie comunicazioni in arrivo, offrire tempi di risposta più rapidi ai propri clienti e assicurarsi che le informazioni vengano inviate e ricevute in maniera più accurata e tempestiva. Come risultato, si avrà una riduzione del Total Cost of Ownership e il progetto verrà interamente autofinanziato attraverso i risparmi di costi ottenuti.

Dichiara Peter Romaine, Direttore e General Manager di Xerox Limited: "Ci impegniamo ad aiutare CFS nell'implementazione di metodi di lavoro innovativi che offrano un servizio eccellente ai clienti, rispettino gli obiettivi di sostenibilità e migliorino la rapidità e l'efficienza della sua attività".

Case Study in breve

La sfida

- Oltre 10.000 tra lettere stampate e manoscritte, e-mail e fax inviati dai clienti e ricevuti ogni giorno
- I processi di lettura, riscontro e archiviazione della corrispondenza erano completamente manuali
- Ciò risultava nella scarsa qualità del servizio clienti, che a sua volta influiva sulla soddisfazione e sulla fidelizzazione del cliente
- Modalità di gestione estremamente costosa in termini sia di risorse umane che di spazi di ufficio.

La soluzione

- Mailroom completamente automatizzata, in cui elaborare e catalogare efficacemente tutta la corrispondenza in arrivo relativa a polizze assicurative e banche commerciali
- Il servizio completo di gestione dei contenuti aziendali automatizza la distribuzione e l'elaborazione della comunicazione con la clientela.

I risultati

- Servizio clienti più veloce e dinamico, incluso il turnaround di un solo giorno delle richieste di risarcimento per le assicurazioni, contro il precedente periodo di risoluzione di 7 giorni
- I documenti dei clienti non vengono smarriti
- Risparmio dei costi di esercizio grazie alla riduzione delle chiamate all'assistenza e al numero inferiore di dipendenti che si occupano di gestire la corrispondenza
- Riduzione significativa dei volumi di carta utilizzata.

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 banche e le imprese di servizi finanziari, visitare www.xerox.it/services.

