

Miglioramento della gestione relazioni con la clientela di Nationwide



“Sono convinto che ADF sia la soluzione giusta per automatizzare i requisiti di stampa e recapito di Nationwide e per soddisfare i suoi obiettivi aziendali.”

– Richard Blythe
Consulente operazioni tecnologiche
Nationwide Building Society

Background

Nationwide Building Society è il maggiore istituto di credito immobiliare del mondo, nonché una delle società di servizi finanziari leader del Regno Unito, con oltre 10 milioni di clienti (denominati soci) e un patrimonio di 85,4 miliardi di sterline.

Mentre le filiali britanniche di Nationwide gestiscono le procedure di comunicazione con i membri a livello locale, la stampa di gran parte delle comunicazioni è gestita dalla struttura centralizzata dei servizi postali di Nationwide. Ciò include estratti conto, comunicazioni ai membri relative a mutui e risparmi, nonché l’inserimento in tali lettere di materiali di marketing pertinenti.

La sfida

Attualmente, la struttura centralizzata dei servizi postali di Nationwide recapita circa 90 milioni di pagine di comunicazioni alla clientela ogni anno e, con una crescita annua del volume attorno al 20%, Nationwide avvertiva la presenza di potenziali errori di comunicazione ai membri. Oltre alle significative ammende imponibili dalle autorità normative al verificarsi di un simile errore, la perdita della fiducia riposta dai membri in Nationwide e il danno associato all’immagine del marchio potevano essere irreparabili.

Vennero collaudati i processi manuali già esistenti presso Nationwide per la stampa delle comunicazioni inviate ai membri. In precedenza, i dati per le tirature di stampa venivano scaricati su cartucce da applicazioni mainframe Unisys, ICL e IBM. Esse venivano

poi inviate alle stampanti del centro stampa, dove gli operatori eseguivano singoli batch di stampa. Se sorgeva un problema in una tiratura, il personale doveva rigenerare la cartuccia e riavviare la tiratura oppure ristampare manualmente a partire dal punto di interruzione.

I batch di stampa finiti venivano poi inseriti in plichi utilizzando macchinari di imbustamento. Tali macchinari non erano dotati di controllo a ciclo chiuso e presentavano un simile rischio di errore di stampa o alimentazione dei documenti. Ciascuna operazione poteva implicare la ricezione da parte dei membri di più copie di una comunicazione o, ancora peggio, di nessuna comunicazione.

Con l’aumentare del volume d’affari e della capacità del centro di stampa, con una produzione annuale estesa ben oltre i 20 milioni di lettere originariamente previsti, Nationwide riconobbe la necessità di attuare un’azione mirata alla protezione di se stessa e dei propri membri contro un potenziale disastro.

La soluzione

Al termine di un’analisi delle offerte disponibili sul mercato, Nationwide decise di implementare una soluzione ADF (Automated Document Factory) per gestire la produzione delle comunicazioni alla clientela. Richard Blythe, Consulente operazioni tecnologiche presso Nationwide Building Society, era “convinto che ADF fosse la soluzione giusta per automatizzare i requisiti di stampa e recapito di Nationwide e per soddisfare i suoi obiettivi aziendali”.

Flusso di lavoro per documenti completamente automatizzato

Migliore assistenza al cliente

In seguito a una gara d'appalto, venne selezionato un consorzio guidato da Xerox per implementare il progetto presso Nationwide. Il consorzio includeva Xerox (gestione del progetto, integrazione dei sistemi e stampa), Sefas Innovation (software di integrità), Formscan (integrità della stampa) e Pitney Bowes (finitura).

La chiave del successo di questo progetto fu un importante programma di gestione delle modifiche, mirato all'informazione di tutti i dipendenti circa i vantaggi comportati dalla soluzione ADF e l'impatto positivo che questa avrebbe avuto su Nationwide, sia per migliorare le procedure lavorative sia per conseguire gli obiettivi progettuali che davano impulso al futuro e continuo successo dell'azienda.

La soluzione ADF, basata su un flusso di lavoro completamente automatizzato, consente di gestire il processo end-to-end per la stampa e il recapito delle comunicazioni alla clientela. La prima fase consisté nell'integrare il processo di stampa nei mainframe. Il compito successivo fu di implementare il processo di integrità allo scopo di gestire la stampa e l'adempimento. Ciascuna corrispondenza sarebbe stata automaticamente rielaborata in modo da incorporare il proprio identificativo univoco nell'ambito di un batch, che sarebbe stato monitorato durante l'intero processo. Grazie a una tecnologia di codici a barre e di fotocamere digitali ad alta velocità, ogni elemento viene verificato durante la stampa; in un database viene registrato l'abbinamento di ciascun elemento al supporto di carta corretto, precedentemente dotato di un codice a barre.

Man mano che i batch vengono completati, la soluzione ADF verifica che il batch completo sia stato stampato correttamente. I batch vengono quindi trasmessi ai macchinari di imbustamento in modo che vengano combinati con le eventuali informazioni di marketing necessarie prima di essere inseriti nei plichi. I codici a barre vengono

ricontrollati mediante fotocamere digitali durante il passaggio degli elementi attraverso i meccanismi di imbustamento e il database viene aggiornato in modo da indicare che i batch sono stati completati correttamente. Eventuali errori di stampa vengono automaticamente rielaborati finché il batch completo non sarà stato elaborato correttamente. Contemporaneamente, i flussi di stampa di ciascun batch vengono automaticamente acquisiti ed archiviati, in modo da rendere disponibile un record dei documenti di ogni membro per il recupero elettronico a richiesta.

I risultati

Come conseguenza dell'implementazione della soluzione ADF, Nationwide è oggi in grado di gestire il processo di stampa e invio postale delle comunicazioni ai membri in tutta integrità. Esiste una registrazione completa di tutte le comunicazioni stampate, del batch in cui sono state stampate, della stampante sulla quale è stato eseguito il lavoro e dell'operatore che ha gestito il batch. Eventuali elementi mancanti o danneggiati possono essere subito identificati e rieseguiti automaticamente. Una simile gestione del processo dall'inizio alla fine permise a Nationwide di raggiungere l'obiettivo principale del progetto, vale a dire assicurare il fulfillment e il recapito delle comunicazioni alla clientela senza riscontrare i problemi in cui sono incorsi alcuni concorrenti.

Avendo identificato la necessità di rielaborare la posta in modo da includere informazioni di monitoraggio al punto di stampa, le successive modifiche hanno consentito di ottenere ulteriori benefici con la convalida e la correzione degli indirizzi postali e/o la combinazione dei batch, per sfruttare ulteriori sconti postali.

Allo stesso tempo, la società ha migliorato l'efficacia delle risposte degli agenti del call centre ai quesiti dei membri, grazie alla capacità di acquisire e archiviare

elettronicamente i lavori di stampa. Quando il cliente chiama per sottoporre un quesito sul contenuto della comunicazione ricevuta, l'agente può accedere immediatamente a un record di quanto è stato inviato, esattamente nello stesso formato e layout, per poterne discutere con il cliente. Ciò comporta una migliore efficienza nella gestione delle domande della clientela.

Case Study in breve

La sfida

- 90 milioni di pagine di comunicazioni alla clientela inviate ogni anno
- Gli errori di comunicazione alla clientela potevano condurre ad ammende normative, perdita di fiducia e discredito del marchio
- I processi e le infrastrutture attuali venivano utilizzati al massimo della capacità

La soluzione

- Automated Document Factory (ADF)
- Flusso di lavoro completamente automatizzato per la gestione del processo di stampa e invio postale delle comunicazioni alla clientela end-to-end
- Identificativo univoco con codice a barre per ciascun recapito in modo da garantire l'integrità del processo e consentire l'archiviazione della documentazione del cliente

I risultati

- Tutte le comunicazioni ai membri completate e recapitate senza rischio di insuccesso
- Realizzazione di ulteriori sconti postali
- Migliore efficacia del call centre tramite l'accesso all'archivio documenti elettronico

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.

