

Un servizio più veloce a favore dei cittadini automatizzando la mailroom.



“La soluzione Xerox invia in pochi secondi le informazioni appropriate ai dipendenti appropriati, contribuendo così ad accelerare significativamente la gestione delle pratiche.”

– Frans Slingerland
Director Purchasing & Facilities
UWV

Lo scenario

UWV è l'ente di previdenza sociale dei Paesi Bassi. Nato nel 2002 dall'unione di varie agenzie, offre un singolo centro di supporto a circa due milioni di persone disoccupate o temporaneamente impossibilitati a lavorare a causa di malattia, gravidanza o inabilità. L'ente conta circa 16.000 dipendenti e intrattiene stretti rapporti con oltre 400.000 datori di lavoro. Una delle principali mansioni di UWV consiste nell'elaborare ed erogare sussidi ai cittadini in modo rapido e accurato.

La sfida

La gestione di lettere e moduli dei cittadini è un elemento chiave del processo di autorizzazione ed erogazione dei sussidi. Come è facile immaginare, UWV riceve ed elabora ogni giorno uno straordinario volume di posta; circa 22.000 pezzi. Le procedure di ordinamento e smistamento manuale in vigore nella sua mailroom erano tali che potevano trascorrere dai due ai tre giorni prima che la documentazione di una particolare richiesta giungesse al dipendente UWV che se ne occupava.

“Assistiamo cittadini il cui sostentamento dipende dal denaro che ricevono da noi”, afferma Frans Slingerland, Director Purchasing & Facilities alla UWV. “Ma il tempo che occorreva perché i documenti giungessero sulla scrivania delle persone in grado di elaborare ed autorizzare un pagamento era eccessivo. E i tempi si allungavano ancora di più nel caso di un errore o di un documento smistato erroneamente, come in realtà accadeva spesso. Avevamo bisogno di fare un salto di qualità.”

UWV è sempre alla ricerca di nuovi modi per migliorare il servizio offerto ed operare in modo più efficiente. Nel 2006 fu avviata una ristrutturazione dei servizi di mailroom quale fattore chiave per velocizzare l'elaborazione delle richieste e migliorare la soddisfazione dei cittadini.

La soluzione

UWV desiderava una soluzione che automatizzasse la ricezione e lo smistamento dei documenti sia strutturati che non strutturati – ad esempio sia i moduli che le lettere – via via che questi giungevano nella mailroom. Desiderava inoltre che i documenti cartacei in entrata venissero scansionati e digitalizzati cosicché tutti – strutturati e non strutturati, cartacei ed elettronici – potessero essere elaborati a livello centrale con un'unica modalità standard.

Dopo aver valutato diverse soluzioni, UWV ha scelto Xerox e eFLOW, una soluzione che coniuga funzionalità sofisticate ed un prezzo competitivo.

“Sapevamo cosa ci serviva e abbiamo confrontato le soluzioni dei vari fornitori caratteristica per caratteristica. Alla fine abbiamo concluso che la soluzione Xerox era quella che meglio rispondeva alle nostre esigenze”, sostiene Slingerland.

In particolare, la capacità di Xerox® eFLOW di gestire la posta sia strutturata che non strutturata è stato un elemento chiave, in quanto consentiva a UWV di gestire lettere di richiesta informazioni e moduli strutturati con pari facilità.

Instradamento automatizzato dei documenti.

Servizio orientato ai clienti più rapido ed efficiente.

Spiega Slingerland: “Una ricerca con parole chiave intelligente rende l’elaborazione dei documenti non strutturati estremamente efficiente. Ad esempio, possiamo dire al sistema che ogni qual volta rileva una frase del tipo ‘modifica indirizzo’, deve cercare anche ‘nuovo indirizzo’ e ‘vecchio indirizzo’. Una volta acquisite queste informazioni, il software è in grado di smistare automaticamente il documento al sistema e alla persona appropriati, e si provvederà a modificare i dati del cliente. È un sistema estremamente efficiente.”

Xerox ha lavorato al fianco di UWV per configurare e implementare la soluzione eFLOW, aiutando UWV a ridurre la necessità di sviluppare competenze specialistiche in-house e ad effettuare un passaggio senza intoppi ed economicamente vantaggioso alla nuova soluzione. Oltre a contribuire ad impostare gli algoritmi di ricerca automatizzata intelligente e a creare le interfacce per i sistemi di backoffice rilevanti di UWV, i consulenti Xerox hanno fornito consigli sulla progettazione di moduli standard e modelli di documenti. Xerox continua ad offrire supporto costante alla soluzione.

“Il supporto offerto da Xerox per mantenere il sistema sempre perfettamente efficiente è stato e continua ad essere di valore inestimabile”, sostiene Slingerland. “Sebbene il sistema ‘impari’ costantemente e quindi continuerà a migliorare, la sua perfetta configurazione iniziale ci ha permesso di trarre appieno i vantaggi offerti dalla soluzione.”

I risultati

Grazie all’adozione del sistema Xerox® eFLOW, UWV è riuscita a ridurre di svariati giorni il tempo di elaborazione delle richieste di sussidi e a garantire un pagamento accurato e puntuale ai cittadini che ne hanno diritto.

“Riuscire a migliorare questi indici era la nostra priorità principale”, afferma Slingerland. “La soluzione Xerox invia in pochi secondi le informazioni appropriate ai dipendenti appropriati, contribuendo così ad accelerare significativamente la gestione delle pratiche.”

Prima di installare Xerox® eFLOW, la procedura di smistamento della corrispondenza era vulnerabile all’errore umano. eFLOW invece identifica automaticamente il tipo di documento da elaborare e utilizza quindi la tecnologia di riconoscimento più adatta – mediante regole predefinite, parole chiave, intelligenza artificiale e algoritmi di apprendimento – per valutare quale azione il documento richiede e dove deve essere quindi smistato. La sua accuratezza fa sì che eFLOW consegni sempre il documento nelle mani giuste.

Aiutando UWV a standardizzare i moduli e le comunicazioni necessarie nelle diverse fasi del processo di valutazione dell’assegnazione dei sussidi, Xerox ha dato maggiore omogeneità alle comunicazioni che intercorrono tra UWV e i cittadini ed ha ridotto in grandissima misura il numero di errori. “I moduli prestampati hanno un alto tasso di riconoscimento e sono stati resi quanto più semplici possibile”, afferma Slingerland.

Nel complesso, il livello di automazione ed efficienza raggiunto ha permesso ad UWV di ridurre l’organico di 40 unità e di migliorare al contempo il servizio offerto ai cittadini.

Il futuro

Il sistema Xerox® eFLOW salva tutti i dati estratti, insieme all’immagine scansata, in un unico archivio, assicurando che tali informazioni siano facilmente recuperabili da qualunque postazione e sempre immediatamente disponibili. Ciò sta consentendo a 100 filiali di UWV dislocate in tutti i Paesi Bassi di acquisire familiarità con il sistema prima di adottarlo definitivamente su scala globale nel prossimo futuro.

UWV ha in programma di digitalizzare e memorizzare i propri archivi di documenti cartacei nel sistema eFLOW in modo da dotarlo di un archivio completo della corrispondenza con i clienti e dell’intera documentazione relativa alle domande di sussidio. Spera inoltre di estendere la soluzione eFLOW ad altri processi aziendali; ad esempio, per migliorare l’elaborazione delle fatture in entrata digitalizzandole, standardizzandole e automatizzandole così come è stato fatto con la corrispondenza con i clienti.

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 gli enti statali, visitate www.xerox.it/services.

Case Study in breve

La sfida

- Migliorare la procedura di evasione delle richieste di sussidio accelerando l’elaborazione della corrispondenza strutturata e non strutturata inviata dai cittadini
- Migliorare la soddisfazione dei cittadini nei confronti del servizio ricevuto
- Ridurre gli errori nello smistamento della posta
- Ridurre i costi di elaborazione della posta

La soluzione

- Software Xerox® eFLOW con capacità avanzate di riconoscimento dei documenti, ricerca con parole chiave e apprendimento
- Servizi di consulenza Xerox per impostare algoritmi di ricerca intelligente e personalizzare il software
- Consulenza Xerox nella progettazione di modelli di documento e moduli standard

I risultati

- Tempo di elaborazione delle richieste ridotto di svariati giorni
- Significativa riduzione degli errori di smistamento
- Taglio dei costi grazie all’eliminazione delle inefficienze della mailroom
- Comunicazione con i cittadini migliorata grazie alla standardizzazione

