

## automatisierte Kommunikation

"Ich bin fest überzeugt, dass ADF die richtige Lösung zur Automatisierung der Druck- und Versandanforderungen von Nationwide ist und die Ziele des Unternehmens erfüllt."

Richard Blythe, Technology Operations Consultant, Nationwide Bausparkasse



# Exzellente Druckleistungen, Übertrender Service

## Hintergrund

Die Nationwide Bausparkasse ist die größte Bausparkasse der Welt und gehört mit mehr als 10 Millionen Kunden (auch Mitglieder genannt) und einem Gesamtvermögen von 85,4 Milliarden Pfund Sterling zu den führenden Finanzdienstleistern in Großbritannien.

Die Kommunikation mit den Mitgliedern erfolgt zwar über die einzelnen Nationwide Filialen vor Ort, der Großteil der gedruckten Unterlagen wird jedoch über den zentralen Mailing Service von Nationwide abgewickelt. Dazu gehören unter anderem Kontoauszüge, sowie Mitgliederinformationen über Hypotheken und Spareinlagen, die häufig mit relevanten Marketingmaterialien ergänzt werden.



## Das Problem

Die Nationwide Bausparkasse verweist mit Stolz auf ihren herausragenden Kundenservice, sowie die Vielfalt der Kommunikationskanäle. Obwohl diese auch moderne Medien wie das Internet und WAP-Dienste umfassen, erfolgt der Großteil der Kommunikation noch immer über gedruckte Dokumente. Die Branche hatte in letzter Zeit mit schwerwiegenden Problemen bei der Bearbeitung schriftlicher Kommunikationsvorgänge zu kämpfen, in deren Folge Mitglieder Kontoinformationen anderer Kunden zugeschickt bekamen. Verständlicherweise sorgte dieses Problem in der Öffentlichkeit für peinliche Aufmerksamkeit. Nationwide reagierte darauf mit der Entscheidung zur Überprüfung seiner Dokumentenprozesse, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial offen zu legen.

Das Versandvolumen der Postzentrale von Nationwide liegt jährlich bei etwa 90 Millionen Seiten. Diese Zahl wächst Jahr für Jahr um weitere 20 Prozent. Bei einem derart hohen Kommunikationsaufkommen, war Nationwide überzeugt, dass das Risiko der Kommunikation falscher Mitgliederinformationen immer gegenwärtig ist. Neben empfindlichen Strafen, die beim Auftreten eines solchen Fehlers von Seiten der Aufsichtsbehörden fällig werden, steht dabei natürlich auch das Vertrauen der Mitglieder auf dem Spiel. Der daraus entstehende Schaden für das Image der Marke Nationwide wäre nicht wieder gutzumachen.

Nationwide setzte bei den bisher angewandten manuellen Verfahren zum Druck der Mitgliederinformationen auf bewährte Methoden. In der Vergangenheit wurden die Druckdaten von den Unisys, ICL und IBM Großrechnern auf Cartridges gespeichert. Diese wurden dann an die

Druckzentren geliefert, wo die Bediener die Dokumente in einzelnen Posten druckten. Wenn bei einem Druckdurchlauf ein Problem auftrat, mussten die Bediener die Cartridge neu erstellen und den Durchgang erneut starten oder alle Unterlagen nach Auftreten des Fehlers noch einmal drucken.

Die fertig gedruckten und verarbeiteten Posten wurden dann maschinell kuvertiert. Die dafür verwendeten Maschinen verfügten ebenfalls über keinen geschlossenen Prüfkreislauf und stellten damit eine ähnliche Fehlerquelle dar. Dokumente konnten beispielsweise von der Maschine nicht erfasst oder falsch eingezogen werden. Beide Fehler würden dazu führen, dass Mitglieder Informationen doppelt erhielten oder, was noch schlimmer wäre, überhaupt keine Unterlagen zugeschickt bekämen. Das potentielle Fehlerrisiko war also hoch und würde nur entdeckt, wenn ein Kunde anriefe, um sich zu beschweren. Um dieses Risiko in den Griff zu bekommen, wurden zahlreiche manuelle Ressourcen aufgeboten. Bei 35.000 Kassettenbewegungen und ebenso vielen Druckdurchläufen pro Jahr war das damit verbundene Fehlerrisiko hoch, insbesondere, da eine Nachverfolgung einzelner Dokumente innerhalb eines Durchgangs durch die Bediener nicht möglich war.

Da dieser Geschäftsbereich immer weiter wuchs und die ursprüngliche Druckkapazität von jährlich 20 Millionen Briefen längst überschritten war, beschloss Nationwide, Maßnahmen zum Schutz seiner Mitglieder zu ergreifen, die gleichzeitig zur Vorbeugung möglicher Katastrophen für das Unternehmen dienen sollten.

## Die Lösung

Nach genauer Analyse der aktuellen Marktlage entschied sich Nationwide für eine Automated Document Factory (ADF)-Lösung zur Produktionssteuerung seiner Kundenkommunikationsmaßnahmen. Richard Blythe ist Technischer Berater bei der Nationwide Bausparkasse und hatte bereits Präsentationen der Firma Gartner zum ADF-Konzept verfolgen können und dieses Thema mit der Unternehmensleitung besprochen. Ihm war bewusst, dass bei anderen britischen Firmen bisher lediglich einige ADF-Komponenten eingesetzt wurden und noch nie eine vollständige ADF-Lösung zum Einsatz gekommen war. Dennoch war er überzeugt, dass "eine ganzheitliche Lösung für Nationwide der richtige Schritt zur Automatisierung unserer Druck- und Kommunikationsanforderungen ist und uns beim Erreichen unserer Unternehmensziele unterstützen wird."

Nach einer Ausschreibung wurde ein Konsortium unter der Leitung von Xerox Global Services zur Betreuung des Nationwide-Projektes zusammengestellt. Das Konsortium umfasste Mitglieder von Xerox (Projektmanagement, Systemintegration und Druck), Sefas Innovation (Integrity Software), Formscan (Printing Integrity) und Pitney Bowes (Endverarbeitung).

Der Schlüssel zum Erfolg dieses Projektes lag in einem großangelegten Change Management Programm. Alle Mitarbeiter wurden über die Vorzüge von ADF und seinen positiven Auswirkungen für Nationwide informiert. Neben einer Verbesserung der Arbeitsprozesse würde ADF auch zum Erreichen der Projektziele beitragen und den weiteren Erfolg des Unternehmens vorantreiben.

ADF bietet eine voll automatisierte workflow-basierte Lösung, die den gesamten Druck und Versand der Kundeninformationen steuert. Die erste Phase umfasste die Integration von Großrechnern und Druckvorgängen. Nachdem dieses abgeschlossen war, bestand die nächste Aufgabe in der Implementierung des Integrity-Prozesses zur Steuerung von Druck und Fulfilment. Jedes einzelne Dokument sollte automatisch neu bearbeitet werden und innerhalb eines Postens mit einer eindeutigen Kennzeichnung versehen werden. Dadurch soll die Verfolgung während des gesamten Prozesses ermöglicht werden. Die Unterlagen werden beim Druck mit Hilfe der Barcode-Technologie und über Hochgeschwindigkeits-Digitalkameras überwacht. Über eine Datenbank wird dann geprüft, ob alle Unterlagen auf dem richtigen Papier gedruckt werden. Das Papier wird dafür vorher mit einem eigenen Barcode versehen.

Nach der Fertigstellung der einzelnen Posten überprüft das ADF den ordnungsgemäßen Druck. Dann werden die Unterlagen an die Kuvertiermaschinen weitergeleitet. Vor der Kuvertierung werden alle erforderlichen Marketingmaterialien beigefügt. Auch hier, beim Kuvertiervorgang, werden die Barcodes mit Hilfe von Digitalkameras geprüft. Die Datenbank wird mit den neuesten Informationen versorgt, wodurch die korrekte Fertigstellung der Posten dokumentiert werden kann. Jedes fehlerhafte Element wird automatisch erneut bearbeitet, bis der gesamte Durchgang erfolgreich fertig gestellt ist. Gleichzeitig werden alle Print-Streams eines jeden Postens automatisch erfasst und archiviert. So können alle Dokumente, die an ein bestimmtes Mitglied verschickt wurden, bei Bedarf elektronisch abgerufen werden.

## Die Ergebnisse

Dank ADF ist Nationwide jetzt in der Lage, den gesamten Prozess der Mitgliederinformationen inklusive Druck und Versand voll integriert zu steuern. Es existieren vollständige Aufzeichnungen über alle gedruckten Unterlagen – in welchem Durchgang und auf welchem Drucker sie gedruckt wurden, und welcher Bediener dafür verantwortlich war. Fehlende oder beschädigte Unterlagen können sofort festgestellt und automatisch nachproduziert werden. Da dieser Prozess auf diese Art und Weise von Anfang bis Ende gesteuert wird, konnte Nationwide seine oberste Zielstellung erfüllen und sicherstellen, dass die schriftliche Kommunikation mit den Mitgliedern ohne die Risiken eines Fehlers erfolgen kann, die einige ihrer Mitbewerber erfahren haben.

Nachdem festgestellt wurde, dass beim Drucken Informationen zur besseren Nachverfolgung in die Schreiben eingefügt werden mussten, konnten durch die daraus entstandenen Prozessänderungen weitere Vorteile realisiert werden, wie z.B. die Bestätigung und eventuelle Berichtigung der Empfängeradresse oder die Zusammenführung verschiedener Posten zur Nutzung von Versandrabatten.

Voraussetzung für den Erfolg des Projektes war das Zusammenspiel der starken Mitgliederorientierung von Nationwide mit dem Fachwissen von Xerox Global Services, wie man durch Dokumente und Prozesse eine effektive Kundenkommunikation fördern kann. Diese beiden Elemente bilden den Grundpfeiler eines stabilen Customer Relations Managements.

Gleichzeitig konnte das Unternehmen die Effizienz seiner Mitarbeiter in den Call Centern erhöhen. Bei der Beantwortung der Kundenfragen können sie jetzt auf die elektronisch erfassten und archivierten Druckaufträge zugreifen. Hat ein Kunde eine Frage zum Inhalt eines Schreibens, dann hat der Mitarbeiter Zugriff auf alle Dokumente, die dieser Kunde erhalten hat, und zwar in genau derselben Form und dem gleichen Layout, wie es dem Kunden vorliegt. Diese dienen dann als Grundlage für das Gespräch mit dem Kunden. Dadurch konnte die Beantwortung der Kundenanfragen weitaus effektiver gestaltet werden.

## ÜBER XEROX GLOBAL SERVICES

Xerox ist weltweit führend im Dokumentenmanagement und bietet branchenweit das umfassendste Portfolio an Produkten, Dienstleistungen und Lösungen. Xerox Global Services ist eine der drei wichtigsten Geschäftseinheiten von Xerox und bietet ein breites Spektrum an Dienstleistungen an. Das Angebot erstreckt sich von Beratungsleistungen über das Entwerfen und Implementieren von Systemen, dem strategischen Outsourcing bis hin zum Prozessmanagement.

Gemeinsam mit unseren Kunden arbeiten wir an der Optimierung und Strukturierung der dokumentenintensiven Prozesse in ihrem Geschäftsalltag, wie Kundenkommunikation, Rechnungswesen, Schulungsmaßnahmen oder Datenpflege. Xerox Global Services ist weltweit einer der Marktführer im Bereich Document Outsourcing.