

Etude de cas Nationwide
Customer Communication Services
(Gestion de la relation client)

communication automatisée

“Je suis convaincu que la solution ADF était le bon choix pour automatiser les besoins en impression et en publipostage de Nationwide et atteindre les objectifs de l'entreprise.”

Richard Blythe, Technology Operations Consultant, Nationwide Building Society



Qualité d'impression, qualité du service

Présentation

Nationwide Building Society est la plus grande entreprise mondiale de construction et l'un des plus importants fournisseurs de services financiers au Royaume-Uni, avec plus de 10 millions de clients (appelés membres) et un actif total de 85,4 milliards de Livres Sterling.

Bien que les différentes agences de Nationwide au RU gèrent localement le processus de communication avec les membres, la réalisation de la plupart des communications imprimées est gérée par le département centralisé des services de publipostage (Mailing Services). Cela inclut les relevés de comptes, les emprunts et lettres d'épargne aux membres, ainsi que l'insertion d'informations marketing pertinentes dans ces lettres.



Le problème

Nationwide Building Society est fière de fournir à ses membres un meilleur service et de communiquer par tout moyen demandé. Bien que cela comprenne des moyens récents tels que Internet et le WAP, la majorité des communications se fait toujours par le biais de documents imprimés traditionnels. L'ensemble du secteur a récemment souffert des retombées médiatiques, dues à des problèmes de traitement des communications imprimées et qui ont entraîné l'envoi à des clients d'informations bancaires concernant d'autres personnes. En réponse, Nationwide a décidé de revoir ses procédés pour identifier toute possibilité d'amélioration.

Avec l'installation centralisée des services de publipostage qui fournit actuellement environ 90 millions de pages de communications aux clients chaque année et une augmentation annuelle du volume de 20 %, Nationwide a réalisé que le risque relatif à ce type d'incident a toujours existé. Outre d'importantes amendes qui peuvent être imposées par les autorités de réglementations lorsqu'un incident tel que celui-ci se produit, la perte de confiance des membres en Nationwide et les dommages pour son image de marque pourraient être irréparables.

Les procédés manuels utilisés par Nationwide pour produire les communications imprimées à l'attention des membres ont été testés et essayés. Auparavant, les données pour les tirages étaient téléchargées vers des cartouches

à partir des applications des unités centrales d'Unisys, d'ICL et d'IBM. Celles-ci ont par la suite été raccordées aux imprimantes du centre d'impression, où les opérateurs ont effectué des tirages individuels. En cas de problème dans un tirage, l'opérateur devait relancer la cartouche et redémarrer le tirage ou réimprimer manuellement à partir de la panne.

Les tirages terminés étaient ensuite mis sous enveloppe par des machines automatisées. Celles-ci ne disposaient pas de contrôle en boucle et présentaient des risques d'erreurs en cas d'échec d'impression ou de bourrage papier. Cette opération pouvait avoir pour conséquence, que les membres reçoivent de multiples copies ou, pire encore, qu'ils n'en reçoivent aucune. Le risque d'échec, qui ne pouvait être découvert que si le membre appelait pour s'en plaindre, était important et a entraîné le détachement de ressources humaines considérables pour maintenir ce risque au minimum. Avec 35 000 mouvements de cartouches et tirages groupés effectués par an, il y avait un risque d'erreur, particulièrement du fait que les opérateurs n'avaient pas la possibilité de suivre des articles individuels au sein d'un lot.

Etant donné l'augmentation du volume d'activité du centre d'impression qui dépassait déjà les 20 millions de lettres qu'il était destiné à produire annuellement, Nationwide a conclu qu'il fallait agir pour protéger ses membres et sa société contre un danger potentiel.

La solution

Après avoir étudié les offres actuelles sur le marché, Nationwide a décidé de mettre en place une chaîne documentaire automatisée (ADF, Automated Document Factory) pour gérer la production de ses communications avec ses clients. Richard Blythe, Technology Operations Consultant (Consultant des opérations technologiques) chez Nationwide Building Society, avait assisté aux présentations du Gartner sur le concept ADF et en avait discuté avec la direction. Tout en sachant que d'autres sociétés britanniques n'avaient auparavant mis en place que certaines des composantes de la solution ADF et non "la totalité, de bout en bout", M. Blythe était "convaincu que cela était la solution pour automatiser les besoins en impression et en publipostage et atteindre les objectifs de son entreprise".

Suite à l'appel d'offre, c'est un consortium mené par Xerox Global Services qui a été sélectionné pour mettre en place le projet au sein de Nationwide. Le consortium comprenait Xerox (gestion de projet, intégration des systèmes et impression), Sefas Innovation (logiciel d'intégrité) et Pitney Bowes (finition).

Le succès de ce projet reposait sur un vaste programme d'accompagnement au changement informant notamment tous les salariés des bénéficiaires de la solution ADF et de l'impact positif qu'elle aurait sur les méthodes de travail et le succès de Nationwide.

La solution ADF assure un workflow totalement automatisé qui gère l'intégralité du processus d'impression et de publipostage des communications clients. La première phase consistait à intégrer les unités centrales au processus d'impression. L'étape suivante visait à mettre en place le processus d'intégrité de façon à pouvoir gérer l'impression et la réalisation. Chaque courrier devait automatiquement être retraité pour incorporer son seul et unique identifiant qui était suivi tout au long du processus. Grâce à une technologie de code-barres et de caméras numériques à haute vitesse, les articles sont contrôlés lors de l'impression et une base de données enregistre le fait que chaque article a bien été dirigé sur le bon lot de documents, qui possède également un code-barres.

Lorsqu'un lot est terminé, la solution ADF vérifie que tout le lot a été imprimé correctement. Les lots passent ensuite à la chaîne de mise sous plis afin d'y inclure toute information marketing requise. Une fois de plus, les code-barres sont vérifiés par les caméras numériques au passage des articles à l'emballage et la base de données est mise à jour pour prouver que les lots ont été effectués correctement. Chaque erreur ou échec d'impression est automatiquement retraité jusqu'à ce que le lot complet soit traité avec succès. En même temps, les flux d'impression de chaque lot sont automatiquement capturés et archivés afin de disposer d'un enregistrement des documents de chaque membre et de pouvoir le récupérer électroniquement sur demande.

Pour de plus amples informations sur les solutions et services de Xerox Global Services, veuillez appeler le 0800 10 11 12 ou consulter notre site sur : www.xerox.fr/globalservices

Les résultats

Grâce à la mise en œuvre de la solution ADF, Nationwide est à présent en mesure de gérer le traitement de l'impression et du publipostage de ses communications avec ses clients en toute intégrité. Il existe un enregistrement complet des communications qui ont été imprimées, du lot dans lequel elles ont été imprimées et de l'opérateur qui a géré le lot. Tout article manquant ou endommagé peut être immédiatement identifié et re-tiré automatiquement. Cette démarche de gestion du processus du début à la fin a prouvé que Nationwide a atteint l'objectif principal de son projet, celui d'assurer le bon acheminement des communications de ses membres sans les risques d'échec que certains concurrents ont expérimentés.

La refonte du traitement du courrier et l'ajout d'informations de suivi au niveau de l'impression ont apportés des bénéfices encore plus importants. Les informations concernant l'adresse postale sont en effet fiabilisées et les lots peuvent être fusionnés pour bénéficier de frais postaux encore plus avantageux.

Le projet doit son succès à la détermination des membres de Nationwide et au savoir-faire de Xerox Global Services sur la façon dont les documents et processus peuvent soutenir une communication efficace avec les clients. Ces deux éléments sont cruciaux dans la réussite des approches CRM.

Par la même occasion, la société a amélioré l'efficacité de ses agents du centre d'appel clients dans leur réponse aux demandes des membres, par sa capacité à capturer et archiver électroniquement les travaux imprimés. Lorsqu'un client appelle pour une question concernant le contenu de la communication qu'il a reçue, l'agent est en mesure de retrouver immédiatement un enregistrement de ce qui a été envoyé, exactement dans le même format et avec la même disposition et peut alors en discuter avec le client. Cela entraîne une efficacité accrue lors du traitement des demandes clients.

A PROPOS DE XEROX GLOBAL SERVICES

Xerox, leader mondial dans le domaine de la gestion des documents, propose la plus vaste gamme de produits, services et solutions du marché. Xerox Global Services, l'une des trois principales entités du groupe, propose des services de conseil, intégration et mise en œuvre de systèmes ainsi que des services d'externalisation et gestion de processus.

Nous travaillons en collaboration avec nos clients pour optimiser leurs processus basés sur les documents tels que la communication clients, la facturation, la formation ou la gestion de dossiers. Xerox Global Services est le numéro 1 mondial des services documentaires externalisés.