

Un caso pratico: Nationwide  
Servizi per la comunicazione con i clienti

## comunicazione automatizzata

“Sono convinto che l'ADF sia stata la soluzione giusta per automatizzare le esigenze di stampa e mailing della Nationwide e raggiungere i suoi obiettivi aziendali”

Richard Blythe, Technology Operations Consultant, Nationwide Building Society



# Stampa superiore, servizi superiori

## Informazioni generali

Nationwide Building Society è la più grande compagnia edile del mondo, nonché una delle principali aziende di servizi finanziari del Regno Unito, con oltre 10 milioni di clienti (chiamati "membri") e asset totali per un valore di 85,4 miliardi di sterline.

Se le filiali della Nationwide nel Regno Unito gestiscono il processo di comunicazione con i membri a livello locale, la preparazione delle sue comunicazioni a stampa è gestita dalla struttura centralizzata dell'azienda (Mailing Services). La struttura provvede a inviare ai membri estratti conto, lettere su mutui e risparmi, nonché ad accludere a queste lettere importante materiale promozionale.



## Il problema

Nationwide Building Society è fiera di fornire ai suoi membri un servizio di qualità superiore e di inviare le sue comunicazioni attraverso qualunque canale i suoi membri richiedano. Se a volte tali canali sono di più recente generazione, quali Internet e WAP, la gran parte delle comunicazioni viene ancora distribuita nella tradizionale forma di documenti a stampa. A livello generale, nel settore si sono di recente verificati spiacevoli e imbarazzanti disservizi nella gestione dei processi per le comunicazioni a stampa, in conseguenza dei quali alcuni clienti hanno ricevuto informazioni su conti di altri membri. In risposta a tale stato di cose, la Nationwide ritenne opportuno attuare una verifica globale dei propri processi per documenti per individuare eventuali aree di miglioramento.

Con la struttura centralizzata Mailing Services, che attualmente invia circa 90 milioni di pagine di comunicazioni ai clienti all'anno, e una crescita del volume annuo di circa il 20%, la Nationwide riteneva che la possibilità di un incidente quale un errato invio di estratto conto fosse sempre presente. Oltre alle sanzioni penali che un tale errore potrebbe comportare, la perdita di fiducia nella compagnia da parte dei suoi membri e il relativo danno d'immagine sarebbero potuti essere irreparabili.

I processi manuali di produzione di comunicazioni a stampa per i clienti della Nationwide vennero quindi controllati e collaudati. In precedenza, i dati per i cicli di stampa venivano scaricati su delle cartucce dalle applicazioni mainframe Unisys, ICL e IBM. Queste cartucce venivano quindi distribuite alle stampanti nel centro stampa, dove gli operatori eseguivano singoli lotti di stampa. Se si verificava un problema in un ciclo di stampa, il personale doveva rigenerare la cartuccia e ripetere il ciclo daccapo oppure stampare manualmente dal punto d'interruzione.

I lotti di stampa terminati venivano quindi imbustati con procedimento meccanico. Le macchine impiegate erano prive di sistema di controllo a loop chiuso, e presentavano un rischio di errore analogo, quali ad esempio un mancato o errato imbustamento. Poteva dunque capitare che i membri ricevessero più copie o, peggio ancora, non ricevevano alcuna comunicazione. Il rischio di errore, rilevabile solo se il membro telefonava per protestare, era alto, e ciò obbligava la compagnia a impiegare notevoli risorse manuali al fine di ridurre al minimo tale rischio. Con 35.000 trasferimenti di cartucce e lotti di stampa all'anno, il rischio di errore era intrinseco, soprattutto perché gli operatori non potevano tenere traccia delle singole voci all'interno di un lotto.

Con un volume d'affari sempre crescente e un centro stampa costretto a lavorare ben oltre la sua capacità di produzione nominale di 20 milioni di lettere l'anno, la Nationwide si convinse che occorre fare qualcosa per proteggere i propri membri e sé stessa da un potenziale disastro.

## La soluzione

Una volta visto cosa offriva il mercato, la Nationwide decise di adottare un sistema ADF (Automated Document Factory) per gestire la produzione delle sue comunicazioni ai clienti. Richard Blythe, Technology Operations Consultant della Nationwide Building Society, aveva visto le presentazioni Gartner sul sistema ADF e ne discusse con i dirigenti dell'azienda. Pur sapendo che altre aziende nel Regno Unito avessero in passato adottato solo singoli componenti di una soluzione ADF anziché il sistema ADF completo, Blythe era "convinto che quella fosse la soluzione giusta per automatizzare le esigenze di stampa e di mailing della Nationwide e raggiungere i suoi obiettivi aziendali".

Al termine di una gara d'appalto fortemente contesa, la realizzazione del progetto alla Nationwide fu affidata a un consorzio guidato da Xerox Global Services. Il consorzio era costituito da Xerox (gestione del progetto, integrazione di sistemi e stampa), Sefas Innovation (software per l'integrità), Formscan (integrità di stampa) e Pitney Bowes (finitura).

La chiave per il successo di tale progetto stava in un grande programma di gestione del cambiamento volto a illustrare a tutti i dipendenti i vantaggi del sistema ADF e l'impatto positivo che avrebbe avuto sulla Nationwide, migliorandone il processo di lavoro, permettendole di raggiungere i propri obiettivi e in ultima analisi garantendo il successo futuro dell'azienda.

L'ADF è una soluzione a flusso di lavoro completamente automatizzato che gestisce l'intero processo di stampa e distribuzione delle comunicazioni ai clienti. La prima fase è consistita nell'integrare i mainframe al processo di stampa. Fatto ciò, il passo successivo fu l'adozione del processo di integrità necessario per gestire la stampa e la distribuzione. Ogni singolo elemento all'interno di un lotto sarebbe stato automaticamente rielaborato e dotato di identificativo univoco, di cui si sarebbe mantenuta traccia lungo tutto il processo. Utilizzando la tecnologia a codice a barre e fotocamere digitali ad alta velocità, gli elementi vengono controllati in fase di stampa, e un database verifica che ciascun elemento venga associato al formato carta corretto, cui era stato precedentemente assegnato un codice a barre.

Man mano che i lotti vengono completati, l'ADF verifica che siano stati stampati correttamente. I lotti passano quindi alle macchine imbustatrici, dove vengono abbinati a eventuali informazioni promozionali prima di essere imbustati. Via via che gli elementi passano attraverso la macchina imbustatrice, il loro codice a barre viene nuovamente controllato dalle fotocamere digitali, e il database viene aggiornato per mostrare che i lotti sono stati completati correttamente. Eventuali errori di stampa o imbustamento vengono automaticamente rielaborati fino a quando il lotto completo non risulta elaborato con successo. Al contempo, i flussi di stampa provenienti da ciascun lotto vengono automaticamente catturati e memorizzati, producendo così un archivio dei documenti di ciascun membro richiamabile elettronicamente su richiesta.

Per ulteriori informazioni sul portafoglio completo di servizi e soluzioni offerti da Xerox Global Services, visitate il sito web all'indirizzo [www.xerox.com/globalservices](http://www.xerox.com/globalservices)

## I risultati

A seguito dell'adozione del sistema ADF, la Nationwide può oggi gestire il suo processo di stampa e distribuzione delle comunicazioni ai clienti in tutta sicurezza. C'è un archivio completo con tutte le comunicazioni stampate, il lotto in cui sono state stampate, la stampante utilizzata e l'operatore che ha gestito il lotto. Qualunque elemento mancante o danneggiato può essere immediatamente identificato e rieseguito automaticamente. La gestione completa del processo con tale sistema ha permesso alla Nationwide di raggiungere il suo obiettivo chiave: garantire che le comunicazioni ai suoi membri vengano preparate e distribuite senza il rischio di compiere gli stessi errori sperimentati da alcune aziende concorrenti.

Una volta identificata l'esigenza di riorganizzare la propria corrispondenza con un sistema di rilevamento in fase di stampa, i successivi mutamenti hanno permesso di ottenere ulteriori vantaggi, quali la convalida e correzione delle informazioni sugli indirizzi postali e/o l'unione dei lotti per usufruire di ulteriori sconti postali.

Il progetto è stato un successo grazie alla combinazione tra il forte orientamento ai clienti della Nationwide e la competenza di Xerox Global Services nella gestione di documenti e processi volti a ottimizzare la comunicazione con i clienti. Entrambi questi elementi sono fondamentali per un solido approccio al sistema CRM.

Al contempo, l'azienda ha migliorato l'efficienza del personale del proprio Call Centre, potendo ora essi catturare e archiviare elettronicamente i lavori di stampa e rispondere così tempestivamente alle domande dei clienti. Quando un cliente telefona con un quesito sul contenuto di una comunicazione ricevuta, l'agente può immediatamente richiamare una replica esatta di quanto inviatogli e quindi discuterne. Tutto ciò si traduce in una maggiore efficienza nel gestire le domande dei clienti.

## INFORMAZIONI SU XEROX GLOBAL SERVICES

Xerox è leader mondiale nella gestione dei documenti e offre la più ampia gamma di prodotti, servizi e soluzioni del settore. Xerox Global Services, una delle tre principali unità aziendali di Xerox, offre un ampio portafoglio di servizi che includono consulenza, progettazione e realizzazione di sistemi, outsourcing strategico e gestione dei processi.

Lavoriamo con i nostri clienti per migliorare e gestire i loro processi aziendali a uso intensivo di documenti: processi quotidiani quali comunicazioni ai clienti, fatturazioni, addestramento o gestione degli archivi. Xerox Global Services è leader mondiale nell'outsourcing dei documenti.