

Accelerarea achiziției și păstrării clienților Bouygues Telecom

Timpul necesar pentru prelucrarea
corespondenței clienților s-a redus de la
două săptămâni la o zi





Contextul

Bouygues Telecom este al treilea operator de servicii de telefonie mobilă din Franța, cu peste 8,7 milioane de abonați. Deține peste 4.000 de puncte de vânzare și șase centre de asistență clienți. Compania a fost înființată în 1994 și face parte din Grupul Bouygues, ce desfășoară activități în domeniul construcțiilor, media și telecomunicații.

Problema

Bouygues Telecom a lansat serviciul de telefonie mobilă în Franța înainte de maturizarea pieței. Obiectivul principal al furnizorilor de servicii era să recruteze noi clienți, gestiunea corespondenței de la clienții existenți fiind o prioritate secundară. Bouygues Telecom a procedat asemănător în conceperea sistemelor de asistență clienți.

În momentul când piața s-a apropiat de saturație, a început să se pună accentul pe furnizarea unor servicii de asistență clienți care să împiedice migrarea clienților existenți la companiile concurente. Furnizorii de servicii au dorit să-și păstreze cota de piață și au recunoscut că atragerea unui client nou implica costuri mai ridicate decât păstrarea clienților existenți.

În 2001, Bouygues Telecom a decis să facă din păstrarea clienților o prioritate, dar a realizat că timpul obișnuit de răspuns la o scrisoare trimisă de un client era de două săptămâni. Prin urmare, compania a hotărât să externalizeze prelucrarea corespondenței în format tipărit la un furnizor de servicii capabil să îmbunătățească răspunsul clienților.

Soluția

Xerox Global Services, care se ocupa deja de cinci ani de tipărirea de facturi pentru Bouygues Telecom, a fost una din cele cinci companii invitate să participe la cererea de ofertă pentru contractul de gestiune a corespondenței. Selectând Xerox Global Services, Bouygues Telecom a avut în vedere în special angajamentul Xerox de a îmbunătăți constant serviciile, la un preț competitiv.

Xerox Global Services a pus la dispoziție un centru de prelucrare centrală la 40 km de Lyon, în zona central-estică a Franței. Aici se primesc, se deschid, se sortează și se scanează toate scrisorile trimise prin poștă sau fax către Bouygues Telecom de pe întreg teritoriul Franței. Copiile scanate sunt încărcate în sistemul Bouygues Telecom de gestiune a relațiilor cu clienții (CRM), acestea putând fi folosite de agenții de asistență clienți la fel ca orice alte informații de la clienți.

Contractul de furnizare servicii stipulează că toată corespondența trebuie încărcată în sistemul CRM până la începutul zilei următoare. Agenții Bouygues Telecom pot apoi să apeleze clienții imediat pentru a discuta despre reclamațiile acestora.

De la încheierea contractului în 2001, acest sistem a funcționat atât de eficient, încât Xerox Global Services a preluat treptat mai multe sarcini legate de corespondența clienților. După scanarea unei scrisori, programul pentru recunoașterea caracterelor și scrisului de mână selectează cuvintele cheie pentru indexare. Un program de calculator numit Categoriser utilizează cuvintele cheie pentru a clasifica scrisoarea într-una din cele peste 300 de categorii.

Clasificarea permite prelucrarea corectă a scrisorilor în sistemul CRM. De exemplu, scrisorile care conțin cuvântul „anulare” au prioritate, astfel încât agenții să se ocupe de ele urgent, pentru a păstra relația comercială. Categoriser a fost dezvoltat de Centrul de cercetare Xerox din Grenoble, din Franța, iar Bouygues Telecom a fost primul utilizator comercial.

Bouygues Telecom a externalizat de asemenea o parte importantă din operațiile de prelucrare de conținut către Xerox Global Services, pentru a beneficia de procese mai eficiente și mai avantajoase din punctul de vedere al costurilor. De exemplu, dacă o scrisoare notifică numai o schimbare de adresă sau de date bancare, Xerox Global Services actualizează situația clientului în sistemul CRM, lăsându-i pe agenții Bouygues Telecom să se concentreze pe probleme care necesită investigații suplimentare sau contactul cu clientul.

În 2005, Bouygues Telecom și-a extins rețeaua de externalizare pentru a include și prelucrarea achizițiilor. Personalul Xerox Global Services se ocupă în momentul de față de toate sarcinile administrative legate de prelucrarea cererilor de aderare ale noilor clienți. Aceștia primesc cereri din partea magazinelor și distribuitorilor, verifică dacă datele au fost completate corect în contract, dacă există documente justificative (de exemplu copie după un document de identitate) și dacă numele solicitantului apare pe listele de rău-platnici din acest domeniu.

Apoi, aceștia încarcă cererea de aderare în sistemul CRM. În cazul solicitanților care au trecut toate etapele de verificare, Xerox Global Services configurează un cont și plătește comisionul distribuitorului, fără intervenții din partea Bouygues Telecom. Solicitățile necorespunzătoare sunt respinse și cazurile problematice sunt transmise către Bouygues Telecom.

Rezultatele

Până în 2008, Xerox Global Services a prelucrat pentru Bouygues Telecom în fiecare an 1,2 milioane de scrisori și 2,1 milioane de pagini de cereri de aderare din partea clienților.

Clienții care se adresează Bouygues Telecom se bucură de servicii mai rapide și mai eficiente, iar compania beneficiază de economii și de o distribuție mai rapidă și mai eficientă a activităților datorită înlocuirii proceselor bazate pe documente tipărite cu procese electronice. În momentul în care Xerox Global Services a transformat programul Categoriser într-un instrument online, calitatea sortării s-a îmbunătățit și a fost nevoie de mai puțin personal decât în cazul sortării manuale; Xerox Global Services a transferat aceste economii către Bouygues Telecom.

Noul proces de acceptare a clienților desfășurat de Xerox Global Services a îmbunătățit semnificativ controalele anti-fraudă ale Bouygues Telecom, reducând considerabil pierderile din cauza facturilor neplătite. Procesul de aderare este mai rapid, practic fără erori și aduce companiei Bouygues Telecom costuri anuale cu 20-30% mai mici față de costurile de prelucrare a solicitărilor de aderare înregistrate înainte de încheierea contractului cu Xerox Global Services.



Pe viitor

Pentru că performanța Xerox Global Services are un impact direct asupra achiziției și păstrării clienților Bouygues Telecom, această companie a devenit o parte integrantă a operațiilor Bouygues Telecom. Printr-o politică de îmbunătățire continuă, Xerox Global Services are mereu în vedere dezvoltarea relațiilor cu Bouygues Telecom, ajutând compania să își îndeplinească obiectivele prezente și viitoare de comunicare.

Studiul de caz pe scurt

Problema

- În momentul în care piața a ajuns la saturație, Bouygues Telecom a trebuit să își concentreze eforturile pe relația cu clienții
- Sistemele curente nu au putut să ofere gradul de reactivitate în relația cu clienții de care avea nevoie compania

Soluția

- Un centru de prelucrare centrală în Lyon specializat în deschiderea, sortarea, scanarea și indexarea întregii corespondențe trimise prin poștă sau fax către Bouygues Telecom
- Corespondența este clasificată într-una din cele 300 de categorii și este încărcată în sistemul CRM până la începutul zilei următoare
- Xerox este responsabil de multe etape din procesul de prelucrare a conținutului, inclusiv de schimbarea adresei și încărcarea datelor bancare
- Xerox se ocupă în prezent și de gestionarea prelucrării achiziției de clienți și creării de conturi

Rezultatele

- 1,2 milioane de scrisori și 2,1 milioane de pagini de cereri din partea clienților prelucrate anual
- Asistența oferită clienților Bouygues Telecom este acum mai rapidă și mai eficientă
- Reducerea costurilor, inclusiv o reducere cu 20-30% a costurilor totale de prelucrare a formularelor de înscriere
- Îmbunătățirea procesului de control anti-fraudă a avut drept rezultat o reducere semnificativă a pierderilor cauzate de facturile neplătite