

# GESTIONE DEGLI INVII DI RITORNO CON LETTER ID ALLA BANCA MIGROS È FLUIDA, SICURA E FLESSIBILE



Per la Banca Migros, la lavorazione manuale degli invii di ritorno stava diventando sempre più un fardello. I destinatari interni erano fortemente sollecitati: rilevamento e registrazione del motivo del rinvio erano effettuati a mano con conseguente dispendio di tempo. Anche la distribuzione interna non funzionava sempre in modo ottimale: spesso gli invii di ritorno arrivavano per vie traverse alle sezioni incaricate di trattarli. Grazie a Letter ID, la Banca Migros ha messo fine a questa situazione insoddisfacente.

## La Banca Migros

La Banca Migros è una rinomata banca universale svizzera, fondata nel 1958 da Gottlieb Duttweiler. È organizzata su base cooperativa ed è interamente di proprietà della Federazione delle cooperative Migros. La banca si è specializzata nel segmento retail: a fruire in Svizzera dei suoi articolati servizi, che coprono l'intero spettro delle operazioni bancarie di privati e ditte, sono circa 800'000 clienti.

## La sfida

Per le imprese che spediscono regolarmente grandi quantitativi di corrispondenza, la lavorazione manuale degli invii di ritorno è legata a un grande investimento di risorse finanziarie e di personale. In questo ambito la Banca Migros era alle prese con procedure lente e complesse che comportavano ritardi e oneri notevoli.

La ricezione degli invii di ritorno era centralizzata. Secondo il motivo del rinvio e la situazione del cliente, nel sistema interno Finnova (CRM) veniva attivata un'azione corrispondente, per esempio «Cancella singole istruzioni di spedizione», «Stop ad altri invii» o «Avvia ricerca indirizzo». Non di rado era necessario inoltre effettuare ulteriori chiarimenti. Dato che alla Banca Migros vengono trattati da sezioni diverse a seconda del motivo, gli invii di ritorno vanno smistati e inoltrati al destinatario esatto: per esempio alla sezione che si occupa delle ricerche relative agli indirizzi o a quella che cura le relazioni con uffici e autorità. Un altro ostacolo in sede di lavorazione era una norma in



base alla quale gli invii di ritorno non trattati dovevano essere conservati, per motivi di sicurezza, in modo tale da impedirne l'accesso. La posta interna era inoltre in grado di operare solo una spartizione sommaria, con la conseguenza che spesso gli invii di ritorno non arrivavano direttamente ai destinatari. La Banca Migros ne effettuava internamente anche lo smaltimento.

**LA POSTA** 

## La soluzione: un sistema ampiamente automatizzato e sicuro con Letter ID

La Banca Migros spediva le lettere ai clienti con Letter ID utilizzando prevalentemente la Posta B. L'introduzione della gestione degli invii di ritorno con Letter ID per la Posta A ha indotto la banca ad avviare immediatamente l'implementazione allo scopo di aumentare efficienza del processo e qualità di lavorazione nonché garantire la compliance. Per evitare abusi, gli invii di ritorno contenenti carte bancarie e codici come il PIN non possono essere inviati allo stesso ufficio di lavorazione.

Per la gestione degli invii di ritorno la Posta offre vari servizi di base. La Banca Migros ha optato per il recapito digitale con immagine dell'invio e lo smaltimento qualificato degli invii di ritorno fisici da parte della Posta. Questa disposizione preliminare è memorizzata nel codice a matrice. I dati degli invii di ritorno con l'immagine sono a disposizione dei collaboratori già poche ore dopo.

Gli spazi sfruttabili individualmente nel codice a matrice vengono utilizzati dalla banca per inserire informazioni specifiche su destinatari e contenuto che consentono, partendo dalla corrispondenza, di individuare indirettamente il singolo cliente. La Posta distugge successivamente gli invii fisici secondo le norme in vigore.

## I vantaggi per la Banca Migros

Il motivo principale che ha condotto all'introduzione di Letter ID per gli invii postali non è stata la possibilità di sfruttare potenziale di risparmio, bensì l'ottimizzazione qualitativa dell'intero processo. Quali risultati sono stati raggiunti?

- Il processo di lavorazione degli invii di ritorno è oggi più rapido ed efficace.
- Il trattamento è in larga parte automatizzato. Le fasi manuali sono state ridotte al minimo assoluto e semplificate.
- La soluzione con Letter ID include un reporting regolare e garantisce trasparenza assoluta: ogni giorno la banca Migros riceve dalla Posta un rapporto dettagliato sugli invii di ritorno. L'ulteriore lavorazione del set di dati è completamente automatizzata e viene effettuata nel sistema IT interno, per il quale la banca ha messo a punto una speciale interfaccia.
- Negli spazi liberi di Letter ID è riportato un numero di identificazione del documento attribuito al destinatario. Ogni invio all'interno dei sistemi della banca Migros è pertanto perfettamente identificabile.
- I dati degli invii di ritorno con relative immagini arrivano direttamente alla sezione addetta alla lavorazione successiva.

### Le prossime tappe

L'introduzione di Letter ID è stata accolta molto favorevolmente da tutti gli uffici interni che si occupano della gestione degli invii di ritorno. Nessuno poteva immaginare che sarebbe stato possibile raggiungere un così elevato grado di automazione.

La Banca Migros vede un ulteriore potenziale di ottimizzazione nella spedizione di invii in grandi quantità nei settori reporting e possibilità di valutazione. «Dietro ogni lettera della Banca Migros c'è un nostro servizio», afferma uno dei responsabili dell'istituto finanziario. Lo scambio di corrispondenza con i clienti rappresenta pertanto un importante indicatore per lo sviluppo delle singole operazioni bancarie.

Maggiori informazioni su Letter ID sono disponibili su

[posta.ch/letterid](https://posta.ch/letterid)

Posta CH SA  
PostMail  
Sistemi clienti  
Wankdorfallee 4  
3030 Berna

[www.posta.ch/letterid](https://www.posta.ch/letterid)  
Telefono 0848 888 678  
[servizioclienti@posta.ch](mailto:servizioclienti@posta.ch)

**LA POSTA** 