

CATEGORIZZAZIONE DEGLI INVII DI RITORNO CON LETTER ID

DA SUNRISE UNO STRUMENTO IRRINUNCIABILE PER UNA SPECIFICA LAVORAZIONE SUCCESSIVA

Sunrise

Sunrise Communications SA, in breve Sunrise, opera in un mercato estremamente competitivo che la obbliga da un lato a contenere per quanto possibile le spese rendendo più efficaci i processi e dall'altro a garantire che le relazioni con i clienti si svolgano senza problemi. Reazioni tardive hanno infatti un impatto d'immagine negativo. In questo contesto anche il trattamento degli invii di ritorno riveste un aspetto importante. Con Letter ID, la dinamica impresa di telecomunicazioni ha reso più efficiente e strutturata la gestione degli invii di ritorno.

Sunrise

Sunrise Communications SA con sede a Zurigo è il secondo maggior operatore in un mercato altamente competitivo come quello delle telecomunicazioni. Dal 2015 è quotata alla borsa svizzera. Sunrise è il principale operatore privato di telecomunicazioni in Svizzera e fornisce prodotti e servizi a oltre tre milioni di clienti privati e commerciali nei settori telefonia fissa e mobile, internet mobile, internet e televisione. A metà 2018 Sunrise ha messo in funzione la prima antenna 5G della Svizzera.

La sfida

Per l'impresa l'uso della corrispondenza tradizionale continua a essere irrinunciabile nelle relazioni con i clienti commerciali; e l'azienda punta sulla comunicazione fisica anche nel campo del marketing. Ogni mese sono circa tra 10'000 e 20'000 gli invii di ritorno che per qualche motivo non possono essere recapitati.

Sino al 2011 questi venivano trattati manualmente e ognuno veniva aperto per individuarne il contenuto. Questa procedura molto dispendiosa richiedeva in genere l'impiego durante più giornate di svariati collaboratori, che nei periodi di punta dovevano controllare sino a 25 contenitori per lettere. Le risorse



di personale necessarie e le relative spese erano enormi. Senza contare i ritardi accumulati nei processi di lavoro successivi.

Per porre fine a questa situazione insostenibile, nel 2012 Sunrise mette a punto un piano di massima per riorganizzare la gestione degli invii di ritorno sulla base di Letter ID.

LA POSTA 

La soluzione: automazione e identificazione univoca degli invii di ritorno

Introducendo Letter ID, Sunrise ha inaugurato una nuova era nella lavorazione degli invii di ritorno. La soluzione ruota intorno alla possibilità di memorizzare liberamente informazioni individuali su clienti e invii nel codice a matrice. Partendo dal codice è possibile riconoscere di quale tipo di invio e documento si tratta senza doverlo aprire. Il contenuto degli invii di ritorno può essere identificato in maniera univoca: per esempio come offerta di abbonamenti, contratto, fattura, istruzioni di installazione, flyer pubblicitario ecc. Anche l'attribuzione alla singole categorie di prodotti o committenti è garantita e avviene automaticamente.

La categorizzazione secondo il tipo di invio e di documento consente una gestione mirata degli invii di ritorno, che arrivano direttamente agli uffici interni adetti alla lavorazione successiva. Sunrise riceve gli invii di ritorno in forma elettronica e ottiene dalla Posta i dati corrispondenti insieme a un'immagine dell'invio. La Posta smaltisce successivamente gli invii fisici secondo le norme in vigore. Per uno scambio di dati sicuro, Sunrise utilizza l'interfaccia DataTransfer della Posta. La trasmissione degli invii è completamente automatizzata e ha cadenza giornaliera. I dati confluiscono direttamente nel sistema CRM di Sunrise: i successivi processi di lavoro, pertanto, non subiscono ritardi.

I vantaggi per Sunrise

La gestione automatizzata degli invii di ritorno con Letter ID e DataTransfer apporta a Sunrise un valore aggiunto sia quantitativo sia qualitativo:

- Grazie all'introduzione di Letter ID e all'automazione dei processi di elaborazione, l'azienda ha ridotto di oltre due terzi le spese complessive di gestione degli invii di ritorno.
- La possibilità di identificare in modo univoco e di categorizzare gli invii di ritorno permette di realizzare gli scenari legati alla lavorazione successiva secondo le specificità del caso.
- Esempio di tipo di lettera «Mutazione del contratto italiano Sunrise swiss calls»: il cliente vuole essere informato dell'aggiornamento il più rapidamente possibile. Letter ID accelera notevolmente la procedura per la seconda presa di contatto.
- Esempio tipo di lettera «1° sollecito italiano, sunrise Mobile swiss»: prima dell'attivazione della procedura per la seconda presa di contatto il codice a matrice, opportunamente programmato, avvia una verifica dell'indirizzo.
- Letter ID crea i presupposti per contattare i clienti attraverso un altro canale di comunicazione qualora la lettera non sia recapitabile: per esempio via SMS.
- Le informazioni ricavate dal codice a matrice di Letter ID indicano all'addetto del call center, tramite una notifica push, se l'indirizzo del destinatario non è più corretto. L'operatore può così chiedere al cliente quello nuovo la prossima volta che richiamerà.
- Nei contatti con i clienti attuali, la rapidità dei tempi di reazione contribuisce notevolmente alla qualità del servizio e alla fidelizzazione.

Maggiori informazioni su Letter ID sono disponibili su posta.ch/letterid

Posta CH SA
PostMail
Sistemi clienti
Wankdorfallee 4
3030 Berna

www.posta.ch/letterid
Telefono 0848 888 678
servizioclienti@posta.ch

LA POSTA 