



Caso de estudio de Kofax

«La solución Kofax es especialmente útil. El proyecto ahorra hasta 600.000 francos suizos al año, ya que los documentos pueden enviarse por correo electrónico en lugar de hacerlo por fax».

–Marc Spycher, departamento de ingeniería de aplicaciones de Microsoft de Swiss Post (el servicio postal de Suiza)



Swiss Post proporciona al público productos y servicios eficientes, baratos y de gran calidad. Y lo que es más importante, lo hace de forma sostenible, combinando el éxito financiero y sus responsabilidades sociales y medioambientales.

Kofax optimiza la comunicación: desde el correo electrónico hasta el correo de voz y las aplicaciones de fax para negocios

Swiss Post logra ofrecer servicios postales de gran calidad para toda Suiza. Para hacerlo, la compañía se ha marcado los siguientes objetivos: servicio de primer nivel, precios orientados al mercado, crecimiento sostenible y rentabilidad socialmente responsable.

El problema

Todas las comunicaciones internas de Swiss Post y buena parte de las externas confían en una red IP nacional, soluciones ICT de vanguardia y Kofax Communications Server™. «En los años 90, Swiss Post comenzó a desarrollar una red IP sobre todo el territorio nacional sobre la que pudieran descansar todas las soluciones de comunicación, incluyendo el teléfono y el fax», explica Paul Amherd, del departamento de gestión de servicio de Swiss Post. «En el curso de este desarrollo, los procesos basados en papel también debían digitalizarse, debían soportarse los servicios de Internet y la comunicación con el cliente y, en especial, debía optimizarse la comunicación interna».

Para mejorar la comunicación, un objetivo importante era integrar sin obstáculos más de 3.500 periféricos multifunción (MFP, por sus siglas en inglés) en las oficinas y tiendas para digitalizar faxes y documentos de forma segura y sin errores, y trasladar la información a los procesos de negocio. Otro objetivo era la implementación sucesiva de aplicaciones que se comunicaran automáticamente con los clientes finales mediante SMS o correo electrónico. Y las áreas más importantes eran la comunicación interna y, especialmente, la integración de correo electrónico y correo de voz. «Entre todo esto, para nosotros era especialmente importante que pudiéramos desarrollar soluciones de comunicación con la mayor independencia posible», recuerda Marc Spycher del departamento de ingeniería de aplicaciones Microsoft de Swiss Post. «Así que las interfaces de la plataforma debían ser sencillas de usar y no estar limitadas en cuanto a funcionalidad o rendimiento».

La solución

Swiss Post, un cliente de Kofax® durante casi 15 años, optó por una instalación centralizada de Kofax Communication Server. Kofax Communication Server permite el intercambio automatizado de información crítica de negocio, conectando tanto servicios entrantes como salientes proporcionados por dispositivos como sistemas de fax y telefónicos, tipos de canales que incluyen correo electrónico, FoIP, SMS, MMS, correo de voz y télex, aplicaciones como ERP, CRM y aplicaciones de empresa de Kofax, y herramientas de

colaboración social. El objetivo del sistema era desarrollar la coordinación y el intercambio automático de información para todo el grupo.

Kofax Communication Server se implementó en el centro informático en Berna y para garantizar la disponibilidad, se configuró una instalación redundante en otro centro informático. Hoy en día, más de 3.500 dispositivos multifunción de HP, 60 canales tradicionales de fax, 30 canales FoIP y casi 3.300 buzones de voz se comunican con Kofax Communication Server.

Swiss Post, apoyándose en la red IP y Kofax Communication Server, ha desarrollado e implementado con éxito más de 18 aplicaciones de comunicación. «PickPost» es una de las más conocidas. Está dirigida a clientes finales y hace sus vidas más sencillas. Los clientes se registran en Internet y, cuando colocan un pedido, introducen el punto de recogida deseado en PickPost como la dirección de envío. Cuando el envío llega al punto PickPost, se informa automáticamente a los clientes por SMS o correo electrónico a través de Kofax Communication Server.

Según la legislación suiza, todos los formularios que rellena el cliente final deben transmitirse de forma segura. Se envían al servicio postal vía fax. Kofax simplificó este proceso en gran medida. Los clientes entregan sus formularios al empleado en la ventanilla postal. A continuación, el empleado digitaliza el documento en el periférico multifunción y lo envía por fax directamente al proceso de negocio relevante. Para hacerlo, las aplicaciones disponen de sus propios números de fax, que indican si el documento será simplemente archivado o si será leído antes usando Kofax Capture™ y Kofax Transformation Modules™. Kofax Capture ofrece funciones de digitalización para archivar que son líderes en su sector. La solución digitaliza documentos para crear imágenes digitales, extrae datos de indexación a efectos de recuperación, y envía las imágenes y los datos relacionados hacia múltiples repositorios y aplicaciones. Kofax Transformation Modules añade a Kofax Capture funciones de clasificación de documentos, separación de páginas, y extracción y validación de datos para hacer más eficientes las aplicaciones de captura para procesar. Al automatizar tareas que antiguamente absorbían mucha mano de obra, eran proclives a errores y consumían mucho tiempo, Kofax Transformation Modules permite reducir considerablemente los costes de mano de obra, mejorar la calidad de la información y acelerar los procesos de negocio.

Los empleados del servicio postal también se aprovechan de la integración de los periféricos multifunción en Kofax. Cuando quieren enviar un documento, basta con que lo digitalicen en el periférico multifunción y creen un archivo PDF. El PDF se envía a Kofax Communication Server y, dependiendo de la información que se introdujo como dirección de envío en el periférico multifunción (número de fax o dirección de correo electrónico), los documentos se enviarán a través del fax o del correo electrónico. Los empleados también pueden enviar correos electrónicos y añadir documentos adjuntos en formato Word o PowerPoint y enviarlos automáticamente en forma de fax.

La integración con el correo electrónico va un paso más allá. Kofax busca palabras clave y reenvía los correos electrónicos al empleado o departamento responsable. De este modo, las consultas y quejas entrantes de los clientes pueden procesarse mucho más rápidamente. La eficiencia y la satisfacción del cliente resultan clave en la integración del correo de voz. El sistema necesita almacenar los mensajes de voz de los empleados de forma que puedan ser reenviados. Hoy en día, si un cliente llama a un empleado de Swiss Post, puede dejar un mensaje en el contestador digital. Este mensaje de correo de voz puede almacenarse en el servidor Kofax en formato de archivo WAV y puede reenviarse al sistema de correo electrónico y, a continuación, al empleado adecuado. Por tanto, puede contactarse con todos los empleados en cualquier momento, con solo la información que necesitan y se minimiza el tiempo de reacción.

Los resultados

«Existen 18 procesos de negocio que confían en Kofax Communication Server y la tendencia es al alza. Todos ellos se benefician de mejoras de calidad considerables, procesos más rápidos, índices de errores reducidos, una mayor satisfacción del cliente y la reducción de la carga de trabajo de nuestros empleados», resume Amherd. «Ni siquiera los volúmenes más grandes suponen un problema». Mientras, Kofax Communication Server recibe anualmente más de 1,5 millones de faxes y envía más de dos millones de faxes. Los procesos de «digitalización para enviar correos electrónicos» también alcanzarán pronto el umbral de los dos millones. En total, la infraestructura de Kofax Communication Server procesa más de 10 millones de transacciones cada año pero, a pesar de todo, la solución sigue siendo estable y ofrece una fiabilidad superior al 99,99 %.

«La solución Kofax merece especialmente la pena», afirma Spycher, «porque Swiss Post calcula la rentabilidad de cada proyecto antes y después de entrar en funcionamiento. Solo los proyectos que proporcionan lo que prometieron tienen continuidad. Como es lógico, esto también se refleja en las cifras. Solo por su cuenta, el proyecto que confía en Kofax ha ahorrado hasta 600.000 francos suizos al año, gracias al hecho de que los documentos pueden enviarse por correo electrónico en lugar de fax». Además, existen grandes ahorros en hardware y equipamientos, lo cual también provoca un impacto positivo sobre los costes de mantenimiento y actualización.

Están previstas aplicaciones adicionales integradas con Kofax Communication Server y Kofax Transformation Modules. «Estamos estudiando digitalizar los pedidos escritos del cliente directamente a escala local, leyendo la información y transmitiéndola a los procesos», dice Amherd. «Por ejemplo, esto podría incluir campañas de publicidad o pedidos generales que el cliente rellena y que, a continuación, simplemente se envían al periférico multifunción. Considerando la situación actual, en el futuro será posible que nuestros empleados gestionen el cálculo de los precios de este modo. ¡Existe todavía mucho potencial!».