

L'informazione viaggia in digitale: nuova vita per i Punto Blu

Telepass rivoluziona la Customer Experience presso i Punto Blu grazie ad Adobe Digital Enterprise Platform: dematerializzate fortemente le procedure di gestione delle pratiche, migliorato il servizio e aumentati i benefici per gli utenti. Ecco come produttività e valore aziendale si coniugano con un'applicazione intuitiva ed efficiente.



Telepass

www.telepass.it

Settore

Servizi - Grandi Aziende

Sfide

- Aumentare il valore dei processi di Telepass, trasferendone i benefici al cliente
- Ridurre drasticamente il consumo di carta e i tempi di esecuzione delle pratiche
- Rendere più efficiente il servizio fornito presso il Punto Blu

Soluzioni

- Adobe® Digital Enterprise Platform (ADEP)

Risultati

- La Customer Experience dei clienti presso il Punto Blu è stata migliorata riducendo i tempi di attesa e la conclusione delle pratiche
- L'intero processo interno, dall'apertura alla chiusura della pratica, è stato reso più efficiente. In quest'ottica, non viene più utilizzato il servizio esterno di scansione dei documenti
- L'utilizzo della carta è stato notevolmente ridotto con un risparmio previsto di circa 18 milioni di fogli l'anno
- La sicurezza e la gestione delle informazioni delle pratiche è stata elevata in conformità alle nuove normative sulla dematerializzazione

Telepass, milioni di clienti in viaggio

La missione di Telepass è di semplificare, velocizzandolo, il percorso degli automobilisti che viaggiano sulle strutture di Autostrade per l'Italia e delle altre concessionarie autostradali. In questo contesto, Telepass si dedica all'emissione, commercializzazione e gestione dei sistemi di pagamento elettronico Telepass e Viacard. Controllata da Autostrade per l'Italia e partecipata da Autostrade Tech, Telepass vanta 7,5 milioni di clienti. I Punto Blu presso i quali i clienti possono accedere ai servizi sono 118 di cui 73 di Autostrade per l'Italia e 45 di altre concessionarie.

Il lean management: verso una maggior efficienza dei Punti Blu

Per elevare sempre più il livello di servizio al cliente, Telepass ha intrapreso negli ultimi tre anni un'importante revisione dei propri processi, utilizzando il metodo del lean management, ovvero quello della massima qualità raggiungibile con minimi sprechi, una strategia fortemente sostenuta dall'Amministratore Delegato, Ugo De Carolis, che spiega: "La strategia è stata quella di migliorare il valore del business aziendale nel suo complesso e snellire e diminuire i tempi di ogni processo in essere".

90 giorni per concludere una pratica: il processo va ottimizzato

Presso i Punto Blu i clienti Telepass possono effettuare molte operazioni, dalla gestione della contrattualistica per l'attivazione o la modifica del servizio fino all'installazione o sostituzione dell'apparato di ricezione. Tutto questo si traduce in molteplici processi e nella generazione di documenti che, se eseguiti manualmente, possono ridurre l'efficienza dell'intero processo. Evidenti quindi le aree di miglioramento ipotizzabili a partire dai tempi di lavorazione di una pratica per cui potevano occorrere fino a 90 giorni. Con l'obiettivo primario di innovare l'intero flusso, diminuendo i tempi di attesa, migliorando i servizi e l'interazione con i clienti, Telepass ha dato vita a un consistente progetto di dematerializzazione dell'intero processo, cui hanno lavorato, congiuntamente, i team di lean management e il dipartimento IT. Puntuali ricerche di mercato hanno fatto optare per la soluzione di Adobe in grado di gestire l'intero ciclo di vita del processo valorizzando l'interazione dell'operatore con l'utente finale tramite una gestione interamente digitale della pratica, ovvero dall'apposizione della firma elettronica tramite una tavoletta grafica, alla scansione e acquisizione degli allegati direttamente presso il Punto Blu.

“Volevamo che il contatto del cliente con i Punto Blu avvenisse in modo nuovo e più efficiente. Siamo riusciti a ottenere questo risultato, in ottica di Customer Experience, rimodellando il processo e diminuendo l'uso di carta grazie ad Adobe Digital Enterprise Platform”.

Ugo De Carolis

Amministratore Delegato di Telepass

Adobe Digital Enterprise Platform, una piattaforma che abilita il flusso delle informazioni

Oggi la compilazione di una richiesta da parte dell'utente non avviene più in modo cartaceo, ma direttamente in modalità elettronica e in formato PDF. Ciascun operatore di Punto Blu, direttamente dalla sua postazione di lavoro e in modo molto intuitivo, può governare l'intero processo. La soluzione Adobe genera dinamicamente il documento e lo abilita alla firma digitale. A questo punto, per completare il flusso, il cliente dovrà apporre la propria firma utilizzando la tavoletta dedicata all'interno del Punto Blu. L'azione di firma viene realizzata utilizzando Adobe Reader abbinato al plug-in SoftPro SignDoc, combinando la firma elettronica biometrica con quella qualificata dell'operatore di sportello. A questo punto il documento digitale in formato Adobe PDF, firmato digitalmente, è pronto per poter essere elaborato all'interno dei processi amministrativi ed essere poi archiviato. Telepass prevede di implementare questa nuova procedura in tutti i Punto Blu entro la fine del 2011.

“Grazie alla soluzione Adobe, Telepass si affida alla più moderna tecnologia per gestire le informazioni e semplificare la relazione con il cliente. Un passo rilevante, un traguardo che in realtà rappresenta solo un punto di partenza per un'azienda che fa della qualità, della praticità e dell'efficienza dei servizi erogati la propria filosofia di business”, commenta l'Amministratore Delegato.

Semplicità, rapidità, informazioni in totale sicurezza, risparmi e meno consumo di carta

I benefici attesi dal processo di dematerializzazione introdotto in Telepass grazie alle soluzioni Adobe sono molteplici; tra questi c'è sicuramente un'attenta analisi delle opportunità di riduzione complessiva dei costi diretti dell'intero processo, stimati da Telepass fino a 300.000 euro all'anno. “La priorità è stata tuttavia – come sottolinea l'Amministratore Delegato Ugo De Carolis – la volontà di voler offrire ai propri clienti un servizio sempre più accurato e innovativo adottando soluzioni in grado di favorire la cosiddetta Customer Experience. I primi riscontri dei clienti ci fanno capire che siamo sulla strada giusta e già molti utenti dimostrano di apprezzare la piccola rivoluzione in atto in Telepass”. Oltre alla gestione della modulistica contrattuale, la soluzione basata su Adobe Digital Enterprise Platform consente a Telepass di progettare nuovi servizi e funzionalità da rilasciare in futuro, quali per esempio l'inoltro automatico (via posta elettronica) delle ricevute ai clienti.

Per ulteriori informazioni
www.adobe.com/it/solutions/customer-experience/enterprise-platform.html



Adobe Systems Italia Srl
Centro Direzionale Colleoni
Viale Colleoni 5
Palazzo Taurus A3
20041 Agrate Brianza (MI)
www.adobe.it, www.adobe.com

Adobe, il logo Adobe, Acrobat, Adobe Volume Licensing, Photoshop, Dreamweaver, Contribute, Flash, Photoshop Elements, Adobe Premiere Elements, Soundbooth sono marchi o marchi registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. Tutti i diritti riservati. Printed in Italy.