

Serviços complementares de documentos geram novas oportunidades para líder em Outsourcing de Processos Empresariais impulsionar a gestão de relacionamentos.



A Convergys está fazendo parceria com a Xerox para melhorar os pontos de contato das comunicações que criam uma solução de gestão de relacionamento mais robusta.

A Situação

Quando você se especializa em outsourcing de processos de negócios e sua empresa é conhecida pela gestão de relacionamentos, é preciso ser muito seletivo na escolha de seus próprios fornecedores de outsourcing. A Convergys Corporation é uma líder mundial em gestão de relacionamento com clientes em mais de 70 países que falam 35 línguas.

Seus serviços de apoio administrativo permitem que seus clientes gerenciem o cuidado cada vez mais complexo e oneroso de clientes e funcionários. Com mais de 80 centros de atendimento a clientes, centros de dados e outras instalações em todo o mundo, a Convergys oferece suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana e lida com toda a documentação de entrada e saída de seus clientes.

Esta pode ser uma tarefa difícil, já que cada cliente normalmente tem 100 tipos diferentes de documentos e 1.000 diferentes versões para administrar.

Em 2006, a Convergys buscou novas formas de continuar a melhorar sua eficiência operacional e a qualidade de serviço em suas práticas de Outsourcing de Processos Empresariais de Recursos Humanos (HR BPO). A Convergys iniciou uma série de melhorias de processos e iniciativas de normalização que incluíam um fluxo total de documentos relacionados a formulários e processos de RH. Os processos incluíam composição de documentos, repositório de documentos, escaneamento em alta velocidade e digitalização de documentos “inteligentes”, bem como a integração de documentos em sistemas de ERP.

Tinham em mente uma capacidade de formulários on-line que complementasse os pedidos tradicionais feitos por telefone, com um repositório digital para arquivamento e recuperação de todas as transações de formulário concluídas. Para tornar esta visão uma realidade, fomos escolhidos por unanimidade.

Transformação de processos de documento. Escala para crescimento global.

A Solução

Para atender às metas da Convergys, formamos cinco subequipes de projeto cobrindo design de documentos, realização de impressão, imagem off-site, repositório hospedado e gerenciamento de registros.

Juntas, nossas equipes desenvolveram uma solução de serviços de entrada e saída de documentos abrangente para dar apoio às necessidades do pessoal da Convergys e do cliente. Um repositório digital contém todas as variáveis de modelos de formulários de dados, que são mesclados com dados do cliente, e um DataGlyph® é adicionado para controlar como o formulário se movimenta ao longo do processo, seja em papel ou formato digital.

Nossos especialistas em design de documentos empregaram princípios comprovados de engenharia de comunicação para consolidar e reestruturar formulários de processamento de RH. O DataGlyph insere informações essenciais em cada documento, criando de um documento "inteligente" que é mais fácil de armazenar, recuperar, encaminhar e integrar em sistemas de CRM.

O pessoal pode enviar documentos concluídos por correio ou fax. As informações são integradas em um repositório hospedado por nós, com suporte de um processo rigoroso de Garantia da Qualidade. Formulários de RH são impressos conforme necessário em suas instalações de impressão centrais, preenchidos e enviados para os clientes.

A Xerox tem capacidade de fornecer digitalização externa em grande escala e volume (com metadados adicionados para facilitar a busca e recuperação) e gerenciamento de registros de arquivamento (cópia eletrônica e impressa) para prestar suporte aos representantes de centrais de atendimento e atender aos requisitos de conformidade regulamentar da Convergys e seus clientes. A Convergys também utiliza serviços terceirizados para fornecer outros componentes da solução.

Gestão de Registros de Recursos Humanos

Em 2008, a Convergys adotou um novo aplicativo, empregando o Xerox Document Outsourcing para gerenciar registros de funcionários de seus clientes. A Convergys atende diversas empresas mundiais

Sobre a Xerox Global Services. A Xerox Global Services é líder mundial em outsourcing de documentação com experiência no setor que ajuda a reduzir custos, atingir a excelência operacional e aumentar a receita. Nossa combinação única de experiência, tecnologia e capacidade de prestação de serviço permite a integração, transformação e inovação contínua do seu ambiente de escritório, produção de impressão centralizada e processos de comunicação e negócios. Proporcionamos excelência em todos os cantos do mundo — local, nacional e globalmente.

Para saber mais sobre como podemos ajudar empresas de alta tecnologia, visite-nos em www.xerox.com/hightech, ou ligue para 1 800 275 93769, ramal 948.

com 30.000 a 50.000 funcionários ou mais. A Convergys precisava de uma maneira simples e segura de manter os registros de funcionários, de modo que todos os funcionários de uma empresa cliente pudessem acessar e visualizar facilmente seus arquivos de pessoal, a qualquer momento.

Com a ajuda da Xerox, a Convergys agora armazena arquivos de funcionários para grandes clientes hospedados em um repositório seguro DocuShare CPX, usando o Records Management para manter e descartar registros de maneira apropriada. O DocuShare é integrado à aplicação de SAP da Convergys, para que os funcionários possam acessar os arquivos diretamente do ambiente de ERP. Funcionários em centros de serviços também podem ver os registros de pessoal como arquivos de caso. Ao terceirizar conosco sua gestão de registros de RH, a Convergys reduz o trabalho considerável de manter dezenas de milhares de registros de funcionários para os seus clientes e melhora o serviço que oferece a eles.

Resultados Esperados

Espera-se que o novo processamento de formulários simplifique o pedido, preenchimento e conclusão de formulários, enquanto reduz o tempo de ciclo e os custos do processo global. Baseado em uma implementação bem sucedida desta solução na unidade de negócios de Gestão de Recursos Humanos, a Convergys pretende explorar ainda mais a solução para suas outras unidades de negócios de um modo global.

Ajudando a Convergys a gerenciar seus Contratos de Serviço e fornecendo relatórios detalhados para seus clientes finais, nos tornamos mais do que um fornecedor – nos tornamos um parceiro comercial confiável, ajudando a Convergys a responder às complexidades de RFPs.

Além disso, a Convergys vê uma sinergia enorme entre as suas ofertas de BPO e nossas ofertas de Outsourcing de documentos – estamos trabalhando em conjunto para levar novos recursos para seus clientes em Contas a Pagar e Administração de Contratos.

Instantâneo de um Estudo de Caso

A Situação

- Fornecedor de outsourcing de Processo Empresarial com clientes em mais de 70 países que falam 35 línguas
- Serviços de apoio administrativo focados no atendimento ao cliente
- Gerenciamento de mais de 100 tipos de documento com 1.000 versões
- Necessidade de reestruturar totalmente um fluxo de documentos em torno de formulários e processos de RH

A Solução

- Uma solução de serviços de entrada e saída de documentos abrangente para dar apoio ao pessoal da Convergys e às necessidades do cliente.
- Criação de um formulário de "documento inteligente" com DataGlyph incorporado para facilitar e aperfeiçoar a armazenagem, recuperação e integração de processos
- Digitalização externa em grande escala e volume e recursos de gerenciamento de registros de arquivamento
- DocuShare Records Management integrado com sistema SAP ERP

Resultados Esperados

- Simplificação do pedido, conclusão e preenchimento de formulários
- Redução do tempo de ciclo e custos gerais de processo
- Acesso imediato, 24 horas por dia x 7 dias por semana, aos registros de pessoal pelo DocuShare
- Juntas, ambas as equipes trabalham para trazer novos recursos para clientes de Contas a Pagar e Gestão de Contratos

