

# Führendes BPO-Unternehmen nutzt neue Dokumentenservices für ein verbessertes Beziehungsmanagement



Convergys optimiert mit Hilfe von Xerox seine Kommunikationsschnittstellen und schafft damit eine leistungsstarke Lösung für das Beziehungsmanagement.

## Hintergrund

Ein Unternehmen, das sich auf das Outsourcing von Geschäftsprozessen und das Beziehungsmanagement spezialisiert hat, muss bei der Auswahl seiner eigenen Outsourcing-Anbieter sehr sorgfältig vorgehen. Die Convergys Corporation ist international führend im Bereich Beziehungsmanagement und betreut Kunden in mehr als 70 Ländern, die 35 verschiedene Sprachen sprechen.

Über die Back-Office-Dienste des Unternehmens können Auftraggeber die zunehmend komplexe und kostenintensive Betreuung ihrer Kunden und Mitarbeiter verwalten. In seinen mehr als 80 Callcentern, Rechenzentren und weiteren Anlagen auf der ganzen Welt unterstützt Convergys seine Auftraggeber rund um die Uhr und handhabt deren in- und ausgehende Kommunikation.

## Die Herausforderung

Dies ist eine kaum zu bewältigende Aufgabe, wenn man bedenkt, dass für jeden Auftraggeber über 100 verschiedene Dokumentenarten und 1.000 unterschiedliche Versionen existieren.

Im Jahr 2006 suchte Convergys nach neuen Möglichkeiten, um seine operative Effizienz und gewohnte Servicequalität beim Outsourcing von Geschäftsprozessen im Bereich Personalwesen weiterhin zu verbessern. Also entwickelte das Unternehmen eine Reihe von Initiativen zur Prozessoptimierung und -standardisierung, die einen umfassenden Dokumenten-Workflow für die Formulare und Prozesse des Personalwesens beinhalteten. Hierin eingeschlossen waren Dokumentenerstellung und -ablage, Highspeed-Scanning und Dokumentendigitalisierung, Smart-Documents-Funktionen sowie die Integration von Dokumenten in die ERP-Systeme.

Geplant waren die Ergänzung der herkömmlichen telefonischen Anfragen durch Online-Formulare sowie die Einrichtung einer digitalen Ablage, in der alle erledigten Formulartransaktionen archiviert und abgerufen werden können. Die Verantwortlichen des Unternehmens waren sich einig, dass nur ein Anbieter wie Xerox diese Ziele verwirklichen konnte.

# Dokumentenprozesse umgestalten. Grundlagen für globales Wachstum schaffen.

## Die Lösung

Um Convergys bei seinen ehrgeizigen Ambitionen zu unterstützen, bildeten wir fünf Projekt-Subteams für die Dokumentengestaltung, die Erfüllung der Druckaufträge, die externe Bildverarbeitung, die verwaltete Ablage sowie die Datenpflege.

Gemeinsam erstellten diese Teams eine umfassende Dokumentenservice-Lösung für die ein- und ausgehende Kommunikation, die auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter und Kunden von Convergys zugeschnitten war. Eine digitale Ablage enthält alle variablen Dokumentenvorlagen, die dann mit Kunden- bzw. Auftraggeberdaten zusammengeführt werden. Diese Ablage wird durch einen DataGlyph® ergänzt, über den die gedruckten oder digitalen Formulare über den gesamten Prozess hinweg verfolgt werden können.

Unsere Experten für die Dokumentengestaltung griffen auf bewährte Kommunikationstechnikverfahren zurück, um die Personalformulare zusammenzulegen und zu überarbeiten. Die DataGlyphs beinhalten wichtige Informationen zu jedem Dokument und liefern damit ein „intelligentes“ Dokument, das leichter gespeichert, abgefragt, nachverfolgt und in CRM-Systeme integriert werden kann.

Mitarbeiter können ihre fertigen Dokumente mailen oder faxen. Die Daten werden dann in einer von uns verwalteten Ablage gespeichert und durch einen strukturierten Qualitätssicherungsprozess überwacht. Bei Bedarf werden die Personalformulare schließlich in der zentralen Druckerei ausgedruckt, abgeschlossen und an die Auftraggeber verschickt.

**Über Xerox.** Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

**Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter [www.xerox.de/services](http://www.xerox.de/services).**

Xerox stellt Convergys und seinen Auftraggebern umfassende off-site Scankapazitäten für hohe Volumen (mit Metadaten zur leichteren Suche und Abfrage von Inhalten) sowie Funktionen für die Datenpflege und -archivierung zur Verfügung, um Callcenter-Mitarbeiter zu unterstützen und die Einhaltung von Vorschriften und Bestimmungen zu gewährleisten. Um die Bearbeitungszeit für diese zeitkritischen Dokumente zu verkürzen, arbeitet Convergys außerdem mit einem Drittanbieter zusammen, der für weitere Komponenten der Lösung verantwortlich ist.

## Die Ergebnisse

Dank des neuen Prozesses soll es in Zukunft deutlich einfacher sein, Formulare anzufordern, auszufüllen und zu drucken. Gleichzeitig werden die Durchlaufzeiten und die Prozesskosten gesenkt. Nach der erfolgreichen Implementierung dieser Lösung im Bereich Human Resources Management möchte Convergys diese auch auf andere weltweite Geschäftsbereiche ausweiten.

Indem wir Convergys bei der Verwaltung seiner Service-Level-Agreements und der detaillierten Berichterstattung gegenüber den Endkunden unterstützten, haben wir weit mehr getan als ein normaler Anbieter. Wir haben uns dadurch als vertrauter Geschäftspartner des Unternehmens etabliert und konnten Convergys bei der Optimierung der komplexen Ausschreibungsphase helfen.

Überdies hat Convergys zwischen seinen BPO-Angeboten und unseren Verfahren für das Dokumenten-Outsourcing erhebliche Synergien erkannt und wir bemühen uns gemeinsam um neue Lösungen für Auftraggeber in den Bereichen Kreditorenbuchhaltung, Management von Personalunterlagen sowie Vertragsverwaltung.

## Die Fallstudie im Überblick

### Hintergrund

- Anbieter für das Outsourcing von Geschäftsprozessen mit Auftraggebern in mehr als 70 Ländern mit 35 unterschiedlichen Sprachen
- Back-Office-Dienste mit Schwerpunkt Kundenpflege
- Verwaltung von mehr als 100 Dokumententypen mit 1.000 Versionen
- Dokumenten-Workflow für Formulare und Prozesse des Personalwesens musste komplett überarbeitet werden

### Die Lösung

- Eine umfassende Dokumentenservice-Lösung für die ein- und ausgehende Kommunikation, die auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter und Kunden von Convergys zugeschnitten ist
- Konzeption eines „intelligenten Dokuments“ mit eingebettetem DataGlyph zur Vereinfachung von Speicherung, Abfrage und Prozessintegration
- Umfassende off-site Scankapazitäten für hohe Volumen sowie Funktionen für die Datenpflege und -archivierung
- Integriertes DocuShare® Datensatzmanagement mit SAP ERP-System

### Die Ergebnisse

- Vereinfachtes Anfordern, Ausfüllen und Drucken von Formularen
- Verkürzte Durchlaufzeiten und reduzierte Gesamtprozesskosten
- Kooperation beider Teams, um neue Lösungen für Auftraggeber in den Bereichen Kreditorenbuchhaltung, Management von Personalunterlagen sowie Vertragsverwaltung zu entwickeln

