

Strategische Auslagerung von Dokumentenprozessen im gesamten Unternehmen.



Dieses Fortune-50-Unternehmen wollte mit einem neuen unternehmensweiten Ansatz die Kosten für sein Dokumentenmanagement reduzieren und noch innovativer werden.

Hintergrund

Unser Kunde gehört zu den Fortune-50-Gesundheitsdienstleistern in den USA. Das schnell wachsende Unternehmen ist in allen Bundesstaaten tätig.

Die Herausforderung

Um die eigene Führungsposition in einer wettbewerbsgeprägten und kostensensiblen Branche zu behaupten, ist man immer auf der Suche nach Möglichkeiten, Geschäftsabläufe umzugestalten, indem Bereiche, die nicht zu den Kernaufgaben gehören, an Experten ausgelagert werden. Deshalb hatte das Unternehmen mehrere führende Anbieter gebeten, eine integrierte unternehmensweite Lösung für die Auslagerung der Dokumentenprozesse zu entwickeln, die die Erstellung, Verteilung, Erfassung, Lagerung und Produktion der Dokumente umfasst.

Das Unternehmen wollte:

- Die Qualität und die Zuverlässigkeit der Dokumentenservices für seine Mitarbeiter verbessern
- Die Chancen, die in der Automatisierung liegen, voll ausschöpfen
- Ein effizienteres System für die Kommunikation mit Ärzten aufbauen
- Die Kommunikation mit den wichtigsten Interessengruppen effektiver gestalten
- Die Kosten für das Dokumentenmanagement reduzieren
- Mehr interne Ressourcen darauf konzentrieren, den Apothekenbetrieb durch Innovationen weiterzuentwickeln

Um diese Ziele zu erreichen, brauchte das Unternehmen einen strategischen Partner, der über die nötigen Ressourcen, Erfahrungen und die Fachkenntnisse verfügt, um neueste Technologien einzusetzen, komplexe Implementierungen und Abläufe zu managen, Prozesse zu optimieren und messbare Ergebnisse zu liefern.

Nach einem gründlichen, über mehrere Jahre laufenden, Ausschreibungsprozess entschloss man sich zu einer langfristigen strategischen Partnerschaft mit den Experten für die Auslagerung von Dokumentenprozessen bei Xerox.

Die Lösung

Wir haben eng mit unserem Kunden zusammengearbeitet, um eine integrierte, unternehmensweite Lösung für die Auslagerung der Dokumentenprozesse zu entwickeln, zu implementieren und zu managen.

- Veraltete Bürogeräte wurden durch moderne Multifunktionsgeräte ersetzt, die die Qualität und Effizienz steigern und die Dokumente auf die „digitale Schiene“ setzen, so dass der dokumentenbezogene Informationsfluss automatisiert werden kann.

Prozesse optimieren. Jahr für Jahr Kosten reduzieren.

- Wir haben unseren Kunden dabei unterstützt, seine Büroinfrastruktur zu optimieren, indem wir Experten von Xerox® Enterprise Print Services für das Management der Geräte, des Service und der Verbrauchsmaterialien eingesetzt haben.
- Durch das von uns entwickelte, gehostete digitale Archiv haben die Kundendienstmitarbeiter direkten Zugriff auf wichtige Mitgliederdaten erhalten.
- Wir haben die Qualität und die Sicherheit des ein- und ausgehenden Faxsystems - des wichtigsten Kommunikationskanals mit den Ärzten - auf den neuesten Stand gebracht.
- Wir haben eine Reihe von Projekten entwickelt, um die Kommunikation mit den wichtigsten Mitgliedern zu verbessern, indem wir wissenschaftliche Erkenntnisse der Kommunikationstechnik angewendet haben.
- Wir haben die unternehmensinterne und -externe Druckproduktion optimiert, einschließlich der Leistungsmittelungen, in denen aufgelistet wird, welche Gesundheitsleistungen genehmigt und welche abgelehnt werden.
- Wir haben den Versand rationalisiert und zusätzlich elektronische Kontrollmechanismen für nachweispflichtige Sendungen eingerichtet.

Außerdem haben wir durch den Einsatz unserer effektiven Lean Six Sigma-Methoden und unserer Methoden für das Veränderungsmanagement dazu beigetragen, dass die Implementierung rationell erfolgen konnte und die Neuerungen von den Mitarbeitern gut angenommen wurden.

Das Ergebnis

Dank unserer Unterstützung konnte das Unternehmen bereits 5 Millionen US-Dollar beim Dokumentenmanagement einsparen. Und das wird noch nicht alles sein.

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 Ihr Unternehmen unterstützen können, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

Außerdem wurden die Geschäftsabläufe durch die dramatische Umgestaltung der dokumentenbezogenen Prozesse erheblich rationalisiert.

Das Unternehmen:

- Optimierte die Infrastruktur seines Dokumentenmanagements.
- Legte ein starkes Fundament für ein integriertes unternehmensweites Content Management System.
- Straffte seine Geschäftsabläufe und erhöhte das Tempo der Automatisierung durch die Nutzung digitaler Dokumente.
- Erhöhte die Geschwindigkeit und verbesserte die Qualität und Kosteneffektivität der internen und externen Druckdienstleistungen.
- Reduzierte seine Dokumentenbestände und verbesserte die Versionskontrolle.
- Erhöhte die Zufriedenheit seiner Kunden durch ein neues Verfahren zur Erstellung der Leistungsmittelungen.
- Ermöglicht den Kundendienstmitarbeitern schnellen Zugriff auf die neuesten Kundendaten. Dadurch muss weniger telefoniert werden und es werden Kosten eingespart.
- Verbesserte die Verlässlichkeit und Sicherheit seiner Kommunikation mit Ärzten durch Implementierung robuster ein- und ausgehender Faxlösungen als gehosteter Service.
- Realisierte erhebliche Kosteneinsparungen und stattete den Versand mit Zugriffsrechten aus.
- Ging eine langfristige strategische Partnerschaft ein, deren Ziel es ist, das Dokumentenmanagement zu optimieren und die Kosten Jahr für Jahr weiter zu reduzieren.

Durch die Auslagerung der Dokumentenprozesse ist es unserem Kunden jetzt möglich, mehr Ressourcen für die Entwicklung innovativer Gesundheitsdienstleistungen einzusetzen als bisher.

Die Fallstudie im Überblick

Die Herausforderung

- Rationalisierung der dokumentenbasierten Geschäftsabläufe
- Entwicklung eines unternehmensweiten Ansatzes für das Dokumentenmanagement
- Schnellere Automatisierung
- Effizientere und kostengünstigere Büro- und Produktionsdruckumgebungen
- Verbesserung des Kundendienstes
- Verbesserung der Kommunikation mit Ärzten und Mitgliedern
- Hohes Leistungsniveau im Versand

Die Lösung

- Optimierte Büroinfrastruktur durch Management von Geräten, Service und Verbrauchsmaterial
- Digitales Dokumentenarchiv
- Gehostete ein- und ausgehende Faxdienste
- Kommunikationstechnik für die Kommunikation mit den Mitgliedern
- Auslagerung der Druckproduktion und der Versanddienstleistungen an Fachleute
- Fachkenntnis in Lean Six Sigma und Veränderungsmanagement

Das Ergebnis

- Kosteneinsparungen von mehr als 5 Millionen US-Dollar
- Dramatisch verbesserte Büroinfrastruktur, Mitarbeitereffizienz und Produktivität
- Ein strategischer, unternehmensweiter Ansatz für das Dokumentenmanagement
- Effektivere Kommunikation mit den Ärzten und Mitgliedern
- Höhere Zufriedenheit der Kunden
- Hohes Leistungsniveau im Produktionsdruck und in der Versandabfertigung
- Eine langfristige Partnerschaft mit dem Ziel, Jahr für Jahr effizienter zu werden und kostengünstiger zu arbeiten

