

Los servicios documentales brindan nuevas oportunidades en la gestión de relaciones con los clientes



Convergys trabaja con Xerox para mejorar sus “puntos clave” de comunicación para generar una solución de gestión de relaciones más sólida.

Antecedentes

Cuando una empresa se especializa en la externalización de procesos empresariales y es reconocida por su gestión de relaciones, debe ser muy selectiva a la hora de elegir un proveedor externo. Convergys Corporation es una empresa líder global en gestión de relaciones con clientes en más de 70 países y que hablan 35 idiomas diferentes.

Gracias a sus servicios, sus clientes pueden gestionar el mantenimiento, cada vez más complejo y costoso, de sus clientes y empleados. Con más de 80 centros de contacto con los clientes, centros de datos y otras instalaciones en todo el mundo, Convergys ofrece asistencia ininterrumpida y gestiona todos los trámites administrativos entrantes y salientes para sus clientes.

El reto

Puede llegar a ser una tarea abrumadora, puesto que cada cliente suele tener unos 100 tipos de documentos distintos y 1.000 versiones diferentes que gestionar.

En 2006, Convergys buscó nuevas formas de seguir mejorando su eficiencia operativa y la calidad de su servicio a través de su práctica de Externalización de Procesos Empresariales de Recursos Humanos (HR BPO). Convergys puso en marcha una serie de iniciativas de estandarización y mejora de procesos entre las que se incluía un flujo de trabajo de documentos integral para los formularios y procesos de RRHH. Dichos procesos incluían la composición, almacenaje, escaneo a alta velocidad y digitalización, habilitación “inteligente” y la integración de los documentos en los sistemas ERP.

Diseñaron un sistema de formularios en línea como complemento a las peticiones telefónicas convencionales, con un almacén digital que ofreciese servicios de archivo y recuperación de todas las transacciones de formularios realizadas. Para hacer realidad su visión, decidieron seleccionarnos de forma unánime.

Transformación de procesos documentales

Escalado en busca de crecimiento global

La solución

Para satisfacer los objetivos de Convergys, formamos cinco subequipos de proyecto responsables del diseño de los documentos, gestión de la impresión, escaneado externo, administrar y gestionar los archivos.

Juntos, nuestros equipos crearon una solución integral de servicios documentales como apoyo a las necesidades de los empleados y clientes de Convergys. Un almacén digital contiene todas las plantillas de formularios con información variable, que se combina con los datos del cliente y se añade un DataGlyph® para realizar un seguimiento a medida que el formulario sigue todas las fases del proceso, ya sea en formato papel o digital.

Nuestros expertos en diseño de documentos aplicaron principios de ingeniería de comunicación para consolidar y rediseñar los formularios de RRHH. Los DataGlyphs incrustan información esencial en cada documento, generando un documento "inteligente" más fácil de almacenar, recuperar, direccionar e integrar en sistemas CRM.

Los empleados pueden enviar sus documentos rellenos por correo o fax. La información se integra en un almacén gestionado por nosotros y que cuenta con el respaldo de un proceso probado que asegura la calidad. Los formularios de RRHH se imprimen bajo demanda en las instalaciones de impresión central, tras lo cual se envían a los clientes.

Xerox puede ofrecer servicios de escaneado a gran escala de grandes volúmenes (con la incorporación de metadatos para facilitar la búsqueda y recuperación) y funciones de archivado y de gestión de registros (electrónicos y físicos) como apoyo a los responsables del centro de atención al cliente para satisfacer los requisitos normativos de Convergys y sus clientes. Convergys también utiliza un proveedor externo para otros componentes de la solución, y ello le permite entregar los documentos más ágilmente.

Los resultados

Está previsto que el nuevo proceso simplifique los procesos de pedido, cumplimentación y tramitación de formularios, además de acortar los ciclos y reducir los gastos de proceso generales. Basándose en el éxito de la implementación de esta solución en la unidad de negocio de Gestión de Recursos Humanos, Convergys espera ampliar la solución a sus otras unidades de negocio a escala global.

Ayudando a Convergys a cumplir sus acuerdos de nivel de servicio y ofreciendo información detallada a sus clientes finales, nos convertimos en algo más que un proveedor: llegamos a ser un socio de confianza que ayuda a Convergys a responder a sus solicitudes de propuesta.

Además, Convergys considera que hay una gran sinergia entre su oferta y la nuestra; colaboramos para aportar nuevas capacidades a sus clientes en las áreas de cuentas por pagar, gestión de expedientes de recursos humanos y administración de contratos.

Resumen

Antecedentes

- Proveedor de externalización de procesos empresariales con clientes en más de 70 países que hablan 35 idiomas
- Servicios administrativos centrados en la atención al cliente
- Gestión de más de 100 tipos de documentos con 1.000 versiones
- Necesidad de rediseñar por completo el flujo de trabajo relacionado con los formularios y procesos de RRHH

La solución

- Una solución integral de servicios documentales de entrada/salida como apoyo a las necesidades de los empleados y clientes de Convergys
- Diseño de un formulario "inteligente" con integración de DataGlyph para facilitar el almacenamiento, recuperación e integración de procesos
- Capacidad de escaneado a gran escala de grandes volúmenes y archivado de gestión de registros
- Administración integrada de registros de DocuShare® con Sistema SAP ERP

Los resultados

- Simplificación de los procesos de solicitud, relleno y tramitación de formularios
- Ciclos más cortos y menores costes de procesos
- Conjuntamente, ambos equipos colaboran para aportar nuevas capacidades a sus clientes en las áreas de cuentas por pagar, gestión de registros de recursos humanos y administración de contratos

Acerca de Xerox Services. Xerox Corporation es líder mundial en procesos de negocio, tecnología de la información y servicios de externalización de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia y capacidad de prestación de servicios globales permite reducir costes, agilizar los procesos operativos y aumentar los ingresos, facilitando el camino para que pueda ocuparse exclusivamente de lo que mejor sabe hacer: su auténtico negocio.

Para obtener más información sobre cómo ayudamos a las empresas de alta tecnología, visite www.xerox.com/services.

