

Externalización de documentos estratégicos en toda la empresa.



Esta compañía de Fortune 50 quería desarrollar un enfoque global para la gestión de documentos que le permitiera ahorrar dinero y promover la innovación.

Antecedentes

Nuestro cliente es un importante proveedor de asistencia sanitaria de Fortune 50. Esta compañía, que ha experimentado un rápido crecimiento, proporciona servicios sanitarios en los Estados Unidos.

El reto

Para mantener su liderazgo en un sector altamente competitivo y sensible a los gastos, busca constantemente maneras de transformar su negocio mediante la externalización de las operaciones menos esenciales, dejándolas en manos de expertos. Por este motivo la empresa pidió a varios fabricantes líderes que desarrollaran una solución integrada de externalización de documentos para toda la empresa que incluyera tareas de creación, distribución, captura, almacenamiento y producción de documentos.

La empresa quería:

- Mejorar la calidad y la fiabilidad de los servicios documentales a disposición de los empleados

- Aprovechar al máximo las posibilidades de la automatización
- Montar un sistema de comunicación con los médicos más eficiente
- Conseguir que las comunicaciones de los principales accionistas fueran más efectivas
- Reducir los costes de la gestión de documentos
- Dedicar más recursos internos a la promoción de la práctica de la farmacia mediante la innovación

Para alcanzar estos objetivos, la empresa necesitaba un socio estratégico con recursos, experiencia y conocimientos para aportar tecnología moderna, administrar implementaciones y operaciones complejas, alcanzar la excelencia operativa y lograr resultados mensurables.

Al término de un riguroso proceso de selección que duró varios años, decidió iniciar una larga y fructífera colaboración estratégica con los expertos en externalización de documentos de Xerox.

Alcanzar la excelencia operativa.

Reducir los costes año tras año.

La solución

Les ayudamos a desarrollar, implementar y gestionar una solución integrada de externalización de documentos para toda la empresa.

- Sustituimos los equipos de oficina obsoletos por dispositivos multifunción punteros diseñados para mejorar la calidad y la eficiencia. Así, creamos una rampa digital para documentos que permitió automatizar los flujos de trabajo de información.
- Les ayudamos a optimizar su infraestructura de oficina mediante la gestión de equipos, servicios y suministros con expertos en Servicios de Impresión Empresarial de Xerox®.
- Desarrollamos un depósito digital que permite a sus agentes de atención al cliente acceder rápidamente a la información más importante de los socios.
- Actualizamos la calidad y seguridad de su sistema de envío y recepción de faxes, un canal de comunicación esencial para los médicos.
- Apoyamos una serie de proyectos destinados a mejorar la eficacia de las comunicaciones para socios más importantes aplicando la ciencia de la ingeniería de la comunicación.
- Optimizamos la producción de impresión interna y externa, incluidos los documentos de descripción de beneficios.
- Racionalizamos las operaciones de oficina de correo y agregamos una cadena de control electrónica para el correo de rendición de cuentas.

Además, ayudamos a racionalizar la implementación y promover la aceptación de los empleados con nuestras eficaces metodologías Lean Six Sigma y Gestión del Cambio.

Acerca de los servicios de Xerox. Xerox Corporation es un líder mundial en servicios de tercerización de procesos de negocios, tecnología de la información y de documentos. Nuestra exclusiva combinación de experiencia industrial y capacidades de entrega global le ayudan a reducir los costos, agilizar los procesos operativos y a incrementar los ingresos mientras dejamos libre el camino para que se enfoque en lo que mejor sabe hacer: su verdadero negocio.

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

Los resultados

Con nuestra ayuda, esta empresa ya ha ahorrado 5 millones de dólares en gestión de documentos y prevé ahorrar todavía más. Además, ha transformado su negocio mejorando dramáticamente los procesos empresariales basados en documentos.

La empresa:

- Optimizó su infraestructura de gestión de documentos de oficina.
- Sentó las sólidas bases de un sistema de gestión de contenido empresarial.
- Racionalizó los procesos de negocio y aceleró el ritmo de la automatización aumentando el uso de documentos digitales.
- Mejoró la velocidad, la calidad y la rentabilidad de los servicios de producción de impresión internos y externos.
- Redujo los inventarios de documentos y mejoró el control de versiones.
- Mejoró la experiencia del cliente rediseñando los documentos de descripción de beneficios.
- Proporcionó a los agentes de atención al cliente un acceso más ágil a la información más reciente de los clientes, abreviando la duración de las llamadas y ahorrando dinero.
- Mejoró la fiabilidad y la seguridad de las comunicaciones con los médicos implementando soluciones de envío y recepción de faxes como un servicio integrado (o alojado).
- Consiguió ahorrar más y controlar mejor el uso de las operaciones de oficina de correo.
- Estableció una alianza estratégica a largo plazo diseñada para mejorar la gestión de documentos y reducir los costes año tras año.

Gracias a las ventajas de la externalización de documentos, nuestro cliente puede ahora dedicar recursos al desarrollo de innovadores servicios de asistencia sanitaria.

Resumen

El reto

- Mejorar los procesos empresariales basados en documentos
- Desarrollar un planteamiento global de la gestión de documentos
- Acelerar el ritmo de la automatización
- Aumentar la eficiencia y reducir los costes en los entornos de oficina y de impresión de producción
- Mejorar el servicio de atención al cliente
- Mejorar las comunicaciones de médicos y socios
- Alcanzar la excelencia operativa en la sala de correo

La solución

- Infraestructura de oficina optimizada mediante la gestión de equipos, servicios y suministros
- Depósito de documentos digitales
- Servicios de envío y recepción de fax integrados (o alojados)
- Ingeniería de las comunicaciones para las notificaciones de los socios
- Servicios de sala de correo e impresión externalizados a cargo de expertos
- Metodologías Lean Six Sigma y Change Management

Los resultados

- Ahorro de más de 5 millones de dólares
- Mejora significativa de la infraestructura de oficina, la eficiencia y la productividad de los empleados
- Planteamiento global para la gestión de documentos
- Comunicaciones de médicos y socios más eficaces
- Experiencia del cliente optimizada
- Excelencia operativa en impresión de producción y sala de correo
- Alianza a largo plazo diseñada para mejorar la eficiencia y reducir los costes año tras año

