

Az ügyfélkapcsolatok kezelésében új lehetőségek tárulnak fel az üzleti folyamatokat kiszervező piacvezetők számára a dokumentumokkal kapcsolatos kiegészítő szolgáltatások segítségével.



A Convergys és a Xerox társulása azokat a kommunikációs közös pontokat célozza meg, amelyekkel az ügyfélkapcsolatok kezelésére hatékonyabb megoldások hozhatók létre.

A helyzet

Amennyiben vállalata ügyfélkapcsolatok kezelésével foglalkozik, és az üzleti folyamatok kiszervezésére szakosodott, különös gondot kell fordítania saját kiszervezési szolgáltatójának kiválasztására. A Convergys Corporation világszinten piacvezető az ügyfélkapcsolatok kezelésében, több mint 70 országban 35 nyelven szolgálja ki ügyfeleit.

Háttéirodai szolgáltatásai az egyre összetettebb és költségesebb ügyfél- és munkaerőgondozás megfelelő kezelését teszik lehetővé az ügyfelek számára. A Convergys több mint 80 kapcsolattartó központtal, adatközponttal és egyéb létesítménnyel rendelkezik világszerte, amelyekben 24 órában kezeli az ügyfelek bejövő és kimenő dokumentumait.

Ez elég nagy kihívást jelent, hiszen minden ügyfél esetében általában 100 különböző típusú dokumentumot és 1000 különböző változatot kell kezelni.

2006-ban a Convergys új célokat tűzött ki maga elé, melynek során a humán erőforrások üzleti folyamatkiszervezésének területén belül (HR BPO) fejlesztette a működési hatékonyságot és a szolgáltatás minőségét. A Convergys a HR űrlapokkal és feldolgozásukkal kapcsolatosan a teljes dokumentációs munkafolyamatra kiterjedő folyamatfejlesztést és szabványosítást hajtott végre. Ebben olyan folyamatok tartoztak bele, mint a dokumentumok összeállítása, az adatraktározás, a gyors szkennelés és digitalizálás, az „okos” dokumentumok engedélyezése és a dokumentumok integrálása az ERP rendszerekbe.

Olyan online űrlaprendszert képzeltek el a hagyományos telefonos igények kiegészítésére, amelynek segítségével minden kitöltött űrlap archiválható és visszakereshető egy digitális adatraktárban. Céljuk megvalósításához egyhangúlag minket választottak.

A dokumentum-feldolgozás átalakítása. Skálázhatóság a globális növekedés követése érdekében.

A megoldás

Hogy teljesíteni tudjuk a társulással kitűzött célokat a Convergys számára, öt alcsoportot hoztunk létre, melyek a dokumentumtervezés, nyomtatás, off-site képzés, gazdagépen történő adatraktározás és a nyilvántartások kezelésének területeit fedik le.

Csoportjaink együttesen olyan átfogó szolgáltatási megoldást fejlesztettek ki, amely a Convergys dolgozóinak és ügyfeleinek a bejövő/kimenő dokumentumaival kapcsolatos igényeit kielégíti. A digitális adatraktárban minden olyan adatúrlap-sablon megtalálható, amelyek az ügyféllel és az ügyfeladatokkal kapcsolatban felmerülnek, és a DataGlyph® technológia segítségével nyomon követhető az űrlap feldolgozása akár papíralapú adathordozóra, akár digitális formátumokban.

Dokumentumtervező szakembereink bevált kommunikációs alapelveket alkalmaztak a HR-folyamatok űrlapjainak egységesítéséhez és újratervéséhez. A DataGlyphs technológia minden dokumentumba jellemző információkat ágyaz be, így „okos” dokumentumokat hoz létre. Ennek segítségével sokkal könnyebb a tárolás, visszakeresés, továbbítás és az integrálás CRM rendszerekbe.

A dolgozók e-mailben vagy faxon is elküldhetik a kész dokumentumokat. Az információt a gazdagépünkön lévő adatraktárba integráljuk, és fegyelmzett minőségbiztosítási folyamatnak vetjük alá. A kinyomtatható HR-űrlapokat aztán igény szerint központi nyomtatójukon kinyomtatják, kitöltik és az ügyfélnek továbbítják.

A Xerox nagymérvű és nagy mennyiségű (a keresés és a visszakeresést megkönnyítő kiegészítő metaadatokat tartalmazó) digitalizáló off-site-ot és (elektronikusan és papíralapon) archiválható adatkezelést biztosít az ügyfélszolgálati dolgozók számára, valamint megfelel a Convergys és ügyfelei törvényes követelményeinek. A megoldás egyéb összetevőinek teljesítéséhez a Convergys harmadik partnerrel is kapcsolatban áll.

A humán erőforrásokkal kapcsolatos rekordok Menedzsment

2008-ban a Convergys újtárra indította a Xerox dokumentumok kiszervezését támogató új alkalmazását, amely az ügyfelek alkalmazottaira

Xerox Global Services. A Xerox Global Services a dokumentumokat kiszervező szolgáltatások terén jelentős tapasztalattal rendelkező piacvezető, így a költségek csökkentésében, a műveletek kiváló minőségű végrehajtásában és a bevételek növelésében nagy segítséget tud nyújtani. Tapasztalataink, technológiánk és szállítási lehetőségeink egyedi kombinációja lehetővé teszi az Ön irodai környezetének, központosított nyomtatásának, kommunikációs és üzleti folyamatainak integrációját, átalakítását és folyamatos megújítását. A tökéletességet visszük el a világ minden sarkába – helyi és országos szinten, valamint az egész világra kiterjedően.

Tudjon meg többet arról, hogyan támogatjuk a csúcstechnológiai vállalatokat! Tekintse meg az alábbi weboldalt: www.xerox.com/hightech, vagy hívja az alábbi telefonszámot: 1-800-ASK-XEROX, 948-as mellék. 948.

vonatkozó rekordokat kezeli. A Convergys világszerte 30 000–50 000 vagy még több alkalmazottat foglalkoztató vállalatokat szolgál ki. A dolgozók rekordjainak tárolásához a Convergys vállalatnak olyan egyszerű és biztonságos módszere volt szüksége, amellyel az ügyfelek vállalatánál minden alkalmazott bármikor könnyen hozzáférhet a fájlokhoz és megtekintheti a saját állományát.

A Xerox segítségével a Convergys jelenleg komoly ügyfelek számára tárol alkalmazotti állományokat egy hosztolt, biztonságos DocuShare CPX adatraktárban, melyben megfelelő módon kezeli a megőrzendő és az elévülő rekordokat. A DocuShare programot integráltuk a Convergys SAP alkalmazásába, így az alkalmazottak közvetlenül az ERP-környezetből elérhetik a rekordokat. A szolgáltatóközpontok dolgozói is láthatják az alkalmazotti rekordokat esetfájlokként. Azzal, hogy a Convergys kiszervezte hozzánk a HR-rekordok kezelését, jelentősen lecsökkentette az ügyfelek számára a több tízezres alkalmazotti rekord kezelésével járó munkát, így javította a számukra nyújtott szolgáltatás minőségét.

Várt eredmények

Az új űrlapfeldolgozó eljárással várhatóan egyszerűsödik az űrlapok megrendelése, elkészítése és kitöltése, valamint csökken a ciklusidő és a feldolgozási költség. Amennyiben a Convergys sikeresen valósítja meg ezt a megoldást az emberierőforrás-gazdálkodás egységén belül, a remények szerint kiterjeszti egyéb üzleti egységeire is szerte a világon.

Mivel segítünk a Convergysnek a szolgáltatói szintű megegyezések ellátásában és a végfelhasználók számára részletes jelentések megküldésében, már nem csak egyszerű szállítók vagyunk. Olyan megbízható üzleti partner lettünk, aki a teljes RFP-ben segít a Convergysnek.

A Convergys továbbá óriási előnyöket élvez a BPO ajánlataik és a mi dokumentum-kiszervezési ajánlataink összehangolásából. Közösen azon dolgozunk, hogy az ügyfelek számára új lehetőségeket biztosítsunk a kötelezettségek és a szerződéses ügyintézés terén is.

Az esettanulmány rövid áttekintése

A helyzet

- Üzleti folyamatokat kiszervező szolgáltató, amely több mint 70 országban 35 nyelven szolgálja ki ügyfeleit
- Ügyfélgondozásra koncentráló háttérirodai szolgáltatások
- Több mint 100 féle dokumentum és 1000 verzió kezelése
- A HR űrlapokkal és folyamatokkal kapcsolatos dokumentumok munkafolyamatainak teljes újratervésére volt szükség

A megoldás

- A bejövő/kimenő dokumentumokra vonatkozó szolgáltatások átfogó megoldása a Convergys alkalmazottak és ügyfelek igényeinek kielégítésére
- „Okos” dokumentumúrlapot hozott létre beágyazott DataGlyph technológiával, amely megkönnyíti a tárolást, visszakeresést és a feldolgozás integrációját
- Széles skálájú, nagy mennyiségű digitalizáló off-site és archiválható adatkezelési lehetőségek
- A SAP ERP rendszerrel integrált DocuShare rekordkezelő

Várt eredmények

- Egyszerűsített űrlapmegrendelés, -elkészítés és -kitöltés
- Rövidebb ciklusidő és kevesebb feldolgozási költség
- Az alkalmazottak 24 órában közvetlenül elérhetik a személyügyi nyilvántartást a DocuShare-ben
- Mindkét csapat közösen azon fáradozik, hogy új lehetőségeket biztosítson a kötelezettségek és a szerződéses ügyintézés terén az ügyfelek számára

