

I servizi di gestione documenti complementari consentono nuove opportunità ai leader dell'outsourcing di processi aziendali per favorire la gestione delle relazioni con la clientela



Convergys collabora con Xerox al fine di migliorare i "punti di contatto" inerenti alla comunicazione, che consentono di creare una più solida soluzione di gestione dei rapporti.

Lo scenario

Quando ci si specializza nell'outsourcing dei processi aziendali e la propria società è nota per la gestione dei rapporti, occorre essere molto selettivi nello scegliere i propri fornitori in outsourcing. Convergys Corporation è leader globale nella gestione dei rapporti con la clientela in oltre 70 paesi di 35 lingue diverse.

I servizi di back office offerti da Convergys consentono ai suoi clienti di gestire il sempre più complesso e costoso servizio di assistenza alla clientela e ai dipendenti. Con oltre 80 centri di contatto con la clientela, centri dati e altre strutture in tutto il mondo, Convergys offre assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e gestisce tutte le pratiche in entrata e in uscita per i propri clienti.

La sfida

Ciò può rivelarsi un'impresa ardua in quanto ciascun cliente gestisce di norma 100 tipi diversi di documenti in 1.000 versioni differenti.

Nel 2006, Convergys individuò nuovi metodi per continuare a migliorare la propria efficienza operativa e la qualità del servizio nell'ambito delle proprie prassi HR BPO (Human Resources Business Process Outsourcing). Avviò una serie di iniziative volte al miglioramento e alla standardizzazione dei processi, che includevano un flusso di lavoro totale dei documenti riguardo moduli e processi relativi alle risorse umane. Tali processi comprendevano la composizione e archiviazione dei documenti, la scansione ad alta velocità e la digitalizzazione dei documenti, la creazione di documenti "intelligenti" e l'integrazione di documenti nei sistemi ERP.

Convergys immaginava una funzione di moduli in linea che integrasse le tradizionali richieste telefoniche, con un archivio digitale che permettesse l'archiviazione e il recupero di tutte le transazioni completate. Per trasformare questo concetto in realtà, Convergys scelse Xerox.

Trasformazione dei processi di gestione documenti

Ridimensionare per la crescita globale

La soluzione

Per soddisfare gli obiettivi di Convergys, Xerox formò cinque team secondari di progetto che si occupavano di progettazione documenti, fulfillment stampe, imaging offsite, archivio host e gestione dei record.

Insieme, i nostri team svilupparono una soluzione globale di servizi di gestione dei documenti in entrata/uscita per supportare le esigenze dei dipendenti e dei clienti di Convergys. Un archivio digitale contiene tutti i modelli dei moduli di dati variabili, che vengono poi combinati con i dati sul cliente; viene quindi aggiunto un DataGlyph® per il monitoraggio, in quanto il modulo passa attraverso il processo in formato cartaceo oppure digitale.

I nostri esperti di progettazione documenti applicarono comprovati principi di tecnica delle comunicazioni per accorpate e rielaborare i moduli di elaborazione risorse umane. I DataGlyph incorporano informazioni fondamentali in ciascun documento, creando un documento "intelligente", più facile da memorizzare, recuperare, indirizzare e integrare nei sistemi CRM (gestione relazioni con la clientela).

I dipendenti possono spedire o faxare i documenti completati. Le informazioni vengono integrate in un archivio host presso Xerox e supportate da un processo sistematico di controllo della qualità. I moduli HR cartacei vengono quindi stampati on demand presso la struttura centrale, completati e recapitati ai clienti.

Xerox è in grado di fornire attività di scansione su vasta scala fuori sede (con l'aggiunta di metadati per facilitare la ricerca e il recupero) e funzionalità di archiviazione e gestione dei record (copie elettroniche e cartacee) per supportare gli addetti del call centre a soddisfare i requisiti di conformità normativa per Convergys e la propria clientela. Convergys ricorre inoltre a un partner esterno per produrre gli altri componenti della soluzione, offrendo un tempo di lavorazione più rapido per questi documenti con scadenze impellenti.

I risultati

Il nuovo processo dovrà semplificare il processo di ordinazione, completamento e fulfillment dei moduli, riducendo il ciclo di lavorazione e i costi complessivi del processo. Basandosi su una riuscita implementazione di questa soluzione nell'unità aziendale dedicata alla gestione delle risorse umane, Convergys spera di poter estendere la soluzione ad altre unità aziendali su base globale.

Aiutando Convergys a gestire i propri accordi sul livello di servizio e a fornire rapporti dettagliati ai propri clienti finali, Xerox si è rivelata molto più di un fornitore: è diventata un business partner fidato, che assiste Convergys nel rispondere alle RdO più complesse.

Per di più, Convergys nota un'eccezionale sinergia tra le proprie offerte BPO e le nostre offerte di outsourcing dei documenti. Stiamo collaborando al fine di offrire nuove funzionalità ai clienti di Convergys nei settori dei debiti correnti, della gestione dei record risorse umane e dell'amministrazione contrattuale.

Case Study in breve

La sfida

- Fornitore in outsourcing di processi aziendali con clienti in oltre 70 paesi di 35 lingue diverse
- Servizi di back office concentrati sull'assistenza alla clientela
- Gestione di oltre 100 tipi di documenti in 1.000 versioni differenti
- Necessità di trasformare totalmente un flusso di lavoro dei documenti riguardo moduli e processi inerenti le risorse umane

La soluzione

- Una soluzione globale di servizi di gestione dei documenti in entrata/uscita per supportare le esigenze dei dipendenti e dei clienti di Convergys
- Progettazione di un "documento intelligente" con DataGlyph incorporato per facilitare il miglioramento dell'archiviazione, del recupero e dell'integrazione dei processi.
- Operazioni di scansione su vasta scala fuori sede e funzionalità di archiviazione e gestione dei record
- Gestione dei record DocuShare® integrata con sistema SAP ERP

I risultati

- Semplificazione del processo di ordinazione, completamento e fulfillment dei moduli
- Riduzione del ciclo di lavoro e dei costi complessivi del processo
- Insieme, entrambi i team collaborano al fine di offrire nuove funzionalità ai clienti nei settori dei debiti correnti, della gestione dei record risorse umane e dell'amministrazione contrattuale

Informazioni su Xerox Services. Xerox Corporation è leader mondiale nel campo dei servizi di processi aziendali, IT e outsourcing della documentazione. La nostra esclusiva combinazione di competenza nel settore e capacità operativa su scala globale vi aiuta a ridurre i costi, semplificare i processi operativi e incrementare i profitti, permettendovi al contempo di concentrarvi su ciò che conoscete meglio: il vostro core business.

Per ulteriori informazioni su come aiutiamo le aziende high tech, visitare www.xerox.it/services.

