

# Outsourcing di documenti strategico su scala aziendale.



Questa società Fortune 50 desiderava sviluppare un approccio alla gestione dei documenti su scala aziendale al fine di risparmiare denaro e promuovere l'innovazione.

## Lo scenario

Il nostro cliente è una prestigiosa società di servizi di assistenza sanitaria ed è incluso nell'elenco Fortune 50. La società offre servizi di assistenza sanitaria in tutti gli Stati Uniti ed è in costante espansione.

## La sfida

Per preservare la propria leadership in un settore altamente competitivo e sensibile ai costi, cerca costantemente nuovi modi di trasformare la propria attività affidando in outsourcing ad esperti operazioni non fondamentali del proprio business. Questo è il motivo per cui la società ha invitato diversi importanti fornitori a sviluppare una soluzione integrata di outsourcing di documenti su scala aziendale che includesse la creazione, distribuzione, acquisizione, archiviazione e produzione di documenti.

La società desiderava:

- Migliorare la qualità e l'affidabilità dei servizi documentali disponibili ai dipendenti

- Ottenere il massimo vantaggio dall'automazione
- Creare un sistema più efficiente per comunicare con i medici
- Rendere più efficaci le comunicazioni ai principali azionisti
- Ridurre i costi di gestione dei documenti
- Dedicare maggiori risorse interne al progresso della pratica farmaceutica attraverso l'innovazione

Per conseguire tali obiettivi, la società aveva bisogno di un partner strategico con le risorse, l'esperienza e la competenza necessarie per fornire tecnologia all'avanguardia, gestire implementazioni e operazioni complesse, acquisire l'eccellenza operativa e fornire risultati misurabili.

Al termine di un rigoroso e pluriennale processo di valutazione, decisero di sviluppare una collaborazione strategica a lungo termine con gli esperti di outsourcing di documenti di Xerox.

# Raggiungimento dell'eccellenza operativa.

## Riduzione dei costi anno dopo anno.

### La soluzione

Abbiamo lavorato a stretto contatto con la società per sviluppare, implementare e gestire una soluzione integrata e su scala aziendale di outsourcing dei documenti.

- Abbiamo sostituito l'obsoleta apparecchiatura da ufficio con dispositivi multifunzione all'avanguardia, progettati per migliorare qualità ed efficienza. Ciò ha determinato una nuova gestione digitalizzata dei documenti che permettesse di automatizzare i flussi di lavoro delle informazioni.
- Li abbiamo aiutati a ottimizzare la loro infrastruttura di ufficio gestendo apparecchiatura, assistenza e forniture con gli esperti di Xerox® Enterprise Print Services.
- Abbiamo sviluppato un archivio digitale in hosting che fornisce ai loro addetti al servizio assistenza un rapido accesso alle informazioni importanti sui membri.
- Abbiamo aggiornato la qualità e la sicurezza dei loro sistemi fax in entrata e uscita, un canale comunicativo importante per i medici.
- Abbiamo supportato una serie di progetti creati per migliorare l'efficacia delle comunicazioni importanti ai membri applicando la scienza dell'ingegneria delle comunicazioni.
- Abbiamo ottimizzato la produzione della stampa interna ed esterna, inclusi i documenti EOB (Explanation of Benefits).
- Abbiamo semplificato le operazioni di mailroom e aggiunto la catena elettronica di controllo per l'attendibilità della posta.

Inoltre, abbiamo aiutato a semplificare l'automazione e a promuovere l'accettazione da parte dei dipendenti delle nostre metodologie Lean Six Sigma e Gestione dei cambiamenti.

### I risultati

Con il nostro aiuto, questa società ha già risparmiato 5 milioni di dollari sulla gestione dei documenti, con ulteriori risparmi in

arrivo. Ha anche trasformato la sua attività migliorando drasticamente i processi aziendali basati sui documenti.

La società:

- Ottimizzazione della propria infrastruttura di gestione documenti di ufficio.
- Creazione di una solida base per l'implementazione di un sistema integrato di gestione dei contenuti aziendali.
- Semplificazione dei processi aziendali e accelerazione del ritmo di automazione attraverso un maggiore utilizzo di documenti digitali.
- Miglioramento di velocità, qualità ed efficienza dei costi dei servizi di produzione stampa interni ed esterni.
- Riduzione delle giacenze di documenti e miglioramento del controllo di versione.
- Miglioramento della qualità sperimentata dal cliente attraverso una nuova progettazione dei documenti EOB (Explanation of Benefits).
- Fornitura agli addetti al servizio assistenza di un accesso più rapido alle più recenti informazioni sul cliente, il che ha permesso ridurre i tempi delle chiamate telefoniche e risparmiare denaro.
- Miglioramento dell'affidabilità e della sicurezza delle comunicazioni con i medici grazie all'implementazione di robuste soluzioni di fax in entrata e in uscita come servizio in hosting.
- Apporto di maggiori risparmi e aggiunta della contabilità per le loro operazioni di mailroom.
- Creazione di una collaborazione strategica a lungo termine volta a migliorare la gestione dei documenti e ridurre i costi anno dopo anno.

Grazie ai vantaggi dell'outsourcing dei documenti, il nostro cliente può adesso dedicare maggiori risorse allo sviluppo di innovativi servizi di assistenza sanitaria.

### Case Study in breve

#### La sfida

- Migliorare i processi aziendali basati sui documenti
- Sviluppare un approccio su scala aziendale alla gestione dei documenti
- Accelerare il ritmo di automazione
- Aumentare l'efficienza e ridurre i costi negli ambienti di ufficio e di produzione di stampa
- Migliorare l'assistenza al cliente
- Migliorare le comunicazioni con medici e membri
- Raggiungere l'eccellenza operativa nella mailroom

#### La soluzione

- Infrastruttura di ufficio ottimizzata attraverso la gestione di apparecchiatura, servizi e forniture
- Archivio di documenti digitale
- Servizi in hosting di fax in entrata e in uscita
- Ingegneria delle comunicazioni per le comunicazioni dei membri
- Servizi specializzati di produzione stampa e mailroom in outsourcing
- Competenza in Lean Six Sigma e Gestione dei cambiamenti

#### I risultati

- Risparmio di oltre 5 milioni di dollari
- Drastico miglioramento dell'infrastruttura di ufficio, dell'efficienza e della produttività dei dipendenti
- Un approccio strategico su scala aziendale alla gestione dei documenti
- Comunicazioni con medici e membri più efficaci
- Miglioramento dell'esperienza del cliente
- Eccellenza operativa nella stampa di produzione e nella mailroom
- Creazione di una collaborazione a lungo termine per migliorare l'efficienza e ridurre i costi anno dopo anno

**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 sui nostri servizi per le organizzazioni sanitarie, visitare [www.xerox.it/services](http://www.xerox.it/services).**

