

Ekstra dokumenttjenester gir nye muligheter for ledere i outsourcing av forretningsprosesser (BPO) til å forbedre relasjonshåndtering.



Convergys samarbeider med Xerox for å forbedre "touchpoints" for kommunikasjonen som skaper en sterkere relasjonshåndteringsløsning.

Situasjonen

Når du er spesialisert på outsourcing av forretningsprosesser og selskapet ditt er kjent for relasjonshåndtering, må du være veldig selektiv i valget av egne outsourcing-leverandører. Convergys Corporation er en verdensleder innen relasjonshåndtering og har klienter i mer enn 70 land med 35 forskjellige språk.

Deres back-officetjenester lar klientene håndtere den stadig mer komplekse og kostnadskrevene oppgaven det er å ta vare på kunder og ansatte. Convergys har mer enn 80 kundekontaktsentre, datasentre og andre anlegg rundt om i verden og tilbyr støtte døgnet rundt og håndterer alt innkommende og utgående papirarbeid for klientene.

Dette kan være en formidabel oppgave fordi hver klient vanligvis har 100 ulike dokumenttyper og 1000 ulike versjoner som skal administreres.

I 2006 fokuserte Convergys på nye måter å forbedre driftseffektiviteten og servicekvaliteten innen outsourcing av forretningsprosesser for personalavdelingen (BPO HR) på. Convergys begynte med en rekke prosessforbedringer og standardiseringstiltak som inkluderte hele dokumentarbeidsflyten for HR-skjemaer og -prosesser. Disse prosessene omfattet dokumentkomposisjon, dokumentarkiv, høyhastighets skanning og dokumentdigitalisering, aktivisering av "smarte" dokumenter og integrering av dokumenter i ERP-systemer.

De så for seg muligheten for nettbaserte skjemaer i tillegg til tradisjonelle telefonbaserte forespørsler, med et digitalt arkiv som gir mulighet for arkivering og gjenfinning av alle ferdige skjematransaksjonene. De valgte å gå til oss for å gjøre denne visjonen til virkelighet.

Transformasjon av dokumentprosesser. Skalering for global vekst.

Løsningen

For å møte Convergys' mål for oppdraget dannet vi fem prosjektbaserte undergrupper som dekket dokumentdesign, ferdiggjøring av trykk, ekstern bildebehandling, vertsbasert arkiv og arkivbehandling.

Sammen utviklet våre grupper en omfattende løsning for inngående og utgående dokumenttjenester som støtter Convergys' behov i forhold til ansatte og klienter. Et digitalt arkiv inneholder alle variable dataskjemamaler, som er slått sammen med kunde/klient-data og en DataGlyph® er lagt til for å spore skjemaene når de går gjennom prosessen, enten i papirutgave eller i digitale formater.

Våre dokumentdesigneksperter brukte anerkjente kommunikasjonstekniske prinsipper for å konsolidere og lage nyutformede behandlingsskjemaer for personalavdelingen. DataGlyphs bygger inn viktig informasjon om hvert dokument, og lager et "smart" dokument som er lettere å lagre, hente, rute og integrere i CRM-systemer.

Ansatte kan sende ferdige dokumenter med e-post eller per faks. Informasjonen er integrert i et arkiv hos oss og støttes av en systematisk kvalitetssikringsprosess. Papirutgaver av HR-skjemaer blir deretter trykket på forespørsel ved sentrale trykkanlegg, ferdiggjort og sendt til klientene.

Xerox tilbyr ekstern skanning av høyt volum i stor skala (med metadata lagt inn for lettere søk og gjenfinning) samt arkiveringsmuligheter (både elektronisk og papir) og arkivbehandling. Dermed får callsenterets medarbeidere støtte og det oppfylder lovbestemte krav til overholdelse for Convergys og deres klienter. Convergys benytter også en tredjepart til å levere andre komponenter av løsningen.

Personalavdelingens arkivbehandling

I 2008 begynte Convergys å bruke Xerox Document Outsourcing til å administrere sine klienters ansattarkiv. Convergys betjener flere globale selskaper med alt fra 30 000 til 50 000 eller flere

ansatte. Convergys trengte en enkel og sikker måte å ha en vert for et ansattarkiv, slik at alle ansatte i klientselskapet lett kunne få tilgang til og se egne personalfiler når som helst.

Med hjelp av Xerox lagrer Convergys nå ansattfiler for store kunder i et vertsbasert, sikkert DocuShare CPX-arkiv, med arkivbehandling for å opprettholde og slette poster på en kompatibel måte. DocuShare er integrert med Convergys' SAP-program, slik at ansatte kan få tilgang til poster direkte fra ERP-miljøet. Ansatte i servicesentre kan også se ansattpostene som journaler. Ved å outsource sine arkivbehandling for personalavdelingen til oss reduserer Convergys det omfattende arbeidet med å opprettholde titusenvis av ansattposter for sine klienter, og forbedrer tjenesten de kan gi til dem.

Forventede resultater

Det forventes av den nye skjemaprosessen vil forenkle bestilling, utfylling og ferdiggjøring av skjemaer, samtidig som den reduserer syklustiden og totalkostnadene for prosessen. Hvis implementeringen av denne løsningen i forretningsenheten for personalavdelingsadministrasjon er vellykket, håper Convergys å utvide løsningen til sine andre avdelinger på verdensbasis.

Ved å bidra til at Convergys kan administrere sine tjenestevåvtales (SLA), og gi en detaljert rapportering til sine kunder, har vi blitt mer enn en leverandør: vi har blitt en betrodd forretningspartner, som hjelper Convergys ta hånd om komplekse RFP-er.

I tillegg ser Convergys en enorm synergi mellom deres BPO-tilbud og våre tilbud om outsourcing av dokumenter. Vi samarbeider for å bringe nye funksjoner til klientene i regnskaps- og kontraktsadministrasjonen.

Oversikt over tilfellestudiet

Situasjonen

- Leverandør av outsourcing av forretningsprosesser med klienter i mer enn 70 land med 35 forskjellige språk
- Back-office tjenester fokusert på kundeoppfølging
- Håndterer mer enn 100 dokumenttyper i 1000 versjoner
- Trengte å lage en helt ny dokumentarbeidsflyt for HR-skjemaer og -prosesser

Løsningen

- En omfattende løsning for inngående og utgående dokumenter som støttet Convergys' behov i forhold til ansatte og klienter.
- Utformet et "smart dokument"-skjema med innebygde DataGlyphs for lettere lagring, gjenfinning og prosessintegrasjon
- Ekstern skanning av høyt volum i stor skala samt arkiveringsmuligheter og arkivbehandling
- Integrert DocuShare Records Management med SAP ERP-system

Forventede resultater

- Forenklet bestilling, utfylling og ferdiggjøring av skjemaer
- Redusert syklustid og total kostnad for prosessen
- Ansatte har øyeblikkelig tilgang til personalfiler i DocuShare døgnet rundt
- Vi arbeider sammen for å bringe nye funksjoner til klientene i regnskaps- og kontraktsadministrasjonen

Om Xerox Global Services. Xerox Global Services er verdensledende innen outsourcing av dokumenttjenester og har faglig ekspertise som hjelper deg å redusere kostnader, oppnå driftskvalitet og få økt omsetning. Vår unike kombinasjon av erfaring, teknologi og leveringsdyktighet muliggjør integrering, transformasjon og kontinuerlig innovasjon av kontormiljøet, sentralisert trykksaksproduksjon, og kommunikasjons- og forretningsprosesser. Vi leverer kvalitet i alle verdenshjørner - lokalt, nasjonalt, globalt.

Hvis du vil vite mer om hvordan vi hjelper høyteknologiske bedrifter, kan du gå til www.xerox.com/hightech, eller ringe +1-800-ASK-XEROX, linje 948.

