

# Terceirização de documentos estratégica na empresa inteira.



Esta empresa da Fortune 50 queria desenvolver uma abordagem de gerenciamento de documentos na empresa inteira para ajudar a economizar dinheiro e gerar inovação.

## Histórico

Nosso cliente é um fornecedor de serviços de saúde no ápice da Fortune 50. A empresa em rápido crescimento fornece serviços de saúde nos Estados Unidos.

## O desafio

Para manter a liderança em uma indústria altamente competitiva e sensível ao custo, é constante a procura para transformar o negócio terceirizando operações secundárias para especialistas. Esse é o motivo da empresa ter convidado diversos fornecedores líderes para desenvolverem uma solução integrada de Terceirização de documentos para a empresa inteira, que incluisse a criação, distribuição, captura, armazenamento e produção de documentos.

A empresa queria:

- Melhorar a qualidade e confiabilidade dos serviços de documento disponíveis para os empregados
- Aproveitar integralmente o poder da automatização
- Criar um sistema mais eficiente para se comunicar com os médicos
- Tornar as comunicações com investidores importantes mais eficientes
- Reduzir os custos de gerenciamento de documentos
- Dedicar mais recursos internos para promover a prática de farmácia através da inovação

Para alcançar essas metas, a empresa precisava de um parceiro estratégico com recursos, experiência e especialidade para introduzir tecnologia moderna, gerenciar implementações e operações complexas, obter excelência operacional e fornecer resultados mensuráveis.

Na conclusão de um rigoroso processo de solicitação de propostas de vários anos, eles decidiram desenvolver uma parceria estratégica duradoura com especialistas em Terceirização de documentos na Xerox.

## A solução

Trabalhamos de perto com essa empresa para desenvolver, implementar e gerenciar uma solução de Terceirização de documentos integrada na empresa inteira.

- Substituímos equipamento de escritório desatualizado por dispositivos multifuncionais modernos, projetados para melhorar a qualidade e eficiência. Isso criou uma “rampa de acesso” digital para documentos, de forma que os fluxos de trabalho de informações puderam ser automatizados.
- Ajudamos na otimização da infraestrutura do escritório gerenciando o equipamento, serviço e suprimentos com especialistas em Serviços de Impressão Corporativa Xerox®.
- Desenvolvemos um repositório digital hospedado que fornece aos Agentes de Serviço a Clientes acesso rápido a importantes informações de membros.

# Obtendo excelência operacional. Reduzindo custos ano após ano.

- Atualizamos a qualidade e segurança do sistema de fax interno e externo, um canal de comunicação importante para médicos.
- Fornecemos suporte a uma série de projetos desenvolvidos para melhorar a eficiência de importantes comunicações de membros, aplicando a ciência da engenharia de comunicação.
- Realizamos a otimização da produção de impressão interna e externa, incluindo os documentos Explicação dos benefícios.
- Simplificamos as operações de correspondência e adicionamos um canal eletrônico de controle para correspondência responsável.
- Além disso, ajudamos a simplificar a implementação e a promover a aceitação dos empregados através das nossas metodologias eficazes Lean Six Sigma e Gerenciamento da mudança.
- Simplificou processos comerciais e acelerou o ritmo da automatização, aumentando o uso de documentos digitais.
- Melhorou a velocidade, qualidade e custo de serviços de produção internos e externos.
- Reduziu inventários de documentos e melhorou o controle de versão.
- Melhorou a qualidade da experiência do cliente, reprojetoando os documentos Explicação dos benefícios.
- Forneceu aos Agentes de Serviço a Clientes acesso mais rápido às últimas informações de clientes, reduzindo o número de chamadas e economizando dinheiro.
- Melhorou a confiabilidade e segurança das comunicações com médicos, implementando soluções de fax robustas internas e externas como um serviço hospedado.
- Proporcionou grandes economias e contabilidade adicionada nas operações de correspondência.
- Estabeleceu uma parceria estratégica duradoura, projetada para melhorar o gerenciamento de documentos e reduzir os custos ano após ano.

## Os resultados

Com a nossa ajuda, essa empresa já economizou US\$5 milhões no gerenciamento de documentos, tendo em vista mais economia a caminho. Eles também transformaram o negócio, melhorando extremamente os processos comerciais direcionados a documentos.

A empresa:

- Otimizou a infraestrutura de gerenciamento de documentos corporativos.
- Construiu uma base forte para um sistema integrado de Gerenciamento de Conteúdo Corporativo.

**Sobre Xerox Services.** A Xerox Corporation é líder mundial em processos de negócios, tecnologia da informação e em terceirização de serviços de documentos. A combinação singular de nosso conhecimento da indústria e nossa capacidade de implementação mundial ajuda sua empresa a reduzir custos, agilizar processos operacionais e aumentar receitas enquanto abre caminho para você se concentrar no que você faz de melhor: seu negócio real.

**Para obter mais informações sobre como ajudamos empresas de serviços de saúde, visite [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

## Instantâneo do estudo de caso

### O desafio

- Melhorar os processos comerciais direcionados a documentos
- Desenvolver na empresa inteira uma abordagem para o gerenciamento de documentos
- Acelerar o ritmo da automatização
- Aumentar a eficiência e reduzir os custos nos ambientes de escritório e produção de impressão
- Melhorar o serviço de clientes
- Melhorar as comunicações de médicos e membros
- Obter excelência operacional no ambiente de correspondência

### A solução

- Infraestrutura otimizada pelo gerenciamento de equipamentos, serviços e suprimentos
- Repositório de documentos digitais
- Serviços hospedados de fax internos e externos
- Engenharia de comunicação para comunicações de membros
- Serviços terceirizados de produção de impressão e ambiente de correspondência especializados
- Especialidade em Lean Six Sigma e Gerenciamento da mudança

### Os resultados

- Economia acima de US\$5 milhões
- Extrema melhoria da infraestrutura corporativa, eficiência dos empregados e produtividade
- Abordagem estratégica na empresa inteira para o gerenciamento de documentos
- Comunicações de médicos e membros mais eficientes
- Experiência melhor do cliente
- Excelência operacional na impressão de produção e ambiente de correspondência
- Uma parceria duradoura, projetada para melhorar a eficiência e reduzir custos ano após ano

