

Serviços complementares de documentação abrem novas oportunidades para o líder de subcontratação de processos de negócios (BPO) controlar a gestão de relacionamentos.



A Convergys e a Xerox uniram esforços para melhorar os pontos de contacto das comunicações que criam uma solução de gestão de relacionamentos mais forte.

A Situação

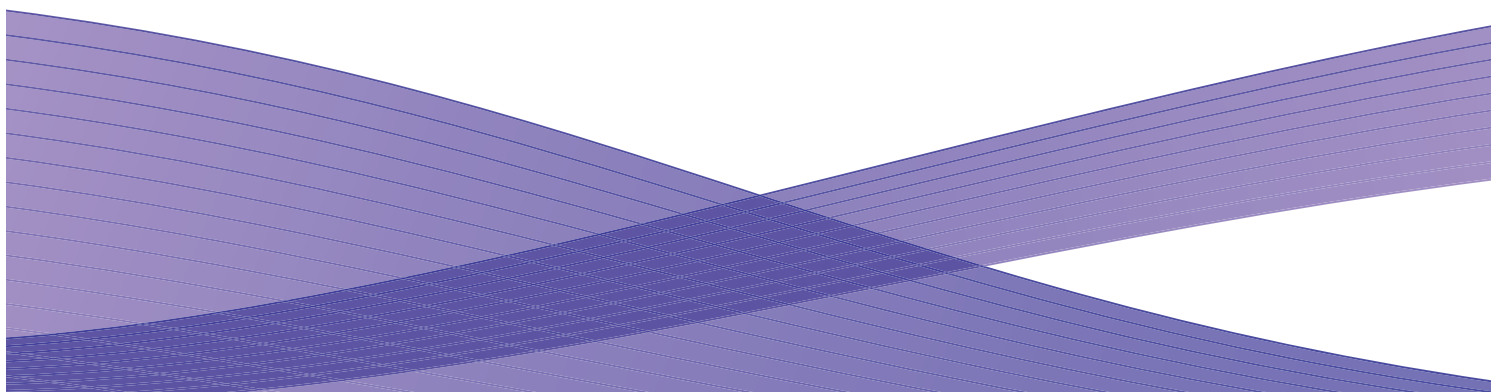
Quando se especializa em subcontratação de processos de negócios e a sua empresa é conhecida pela gestão de relacionamentos, tem de se ser muito selectivo na escolha dos seus próprios fornecedores de subcontratação. A Convergys Corporation é um líder global na gestão de relacionamentos, com clientes em mais de 70 países que falam 35 idiomas diferentes.

Os seus serviços de retaguarda permitem aos clientes gerirem o dispendioso e cada vez mais complexo serviço a clientes e empregados. Com mais de 80 centros de apoio ao cliente, centros de dados e outras instalações espalhadas pelo mundo, a Convergys fornece apoio 24 horas por dia, 7 dias por semana e ainda trata de toda a documentação recebida e a enviar dos seus clientes.

Esta pode ser uma tarefa hercúlea, visto que cada cliente tem normalmente 100 tipos de documentos e 1000 versões para gerir.

Em 2006, a Convergys procurou novas formas de continuar a melhorar a sua eficiência operacional e qualidade de serviço no contexto da sua prática de subcontratação de processos de negócios dos Recursos Humanos (HR BPO). A Convergys iniciou uma série de iniciativas de normalização e melhoria de processos, as quais incluíam um fluxo total de documentos em torno dos impressos e processos dos RH. Esses processos incluíam composição e repositório de documentos, digitalização e reconhecimento de documentos a alta velocidade, viabilização de documentos “inteligentes” e integração de documentos em sistemas de planeamento de recursos da empresa (ERP).

A Convergys visionou a possibilidade de os impressos online completarem os tradicionais pedidos por telefone, com um repositório digital que permitisse o arquivo e consulta de todos os impressos de transacções concluídas. Para tornar esta visão uma realidade, foram unânimes na escolha das nossas soluções.



Transformar processos de documentação. Planear à escala de crescimento global.

A Solução

Para cumprir os objectivos da Convergys para o projecto, criámos cinco subequipas de projecto abrangendo concepção de documentos, serviços de impressão, serviços descentralizados de imagem, repositório central e gestão de registos.

Em conjunto, as nossas equipas desenvolveram uma solução abrangente de serviços de documentação recebida e enviada, a qual apoia a satisfação das necessidades dos empregados e dos clientes da Convergys. Um repositório digital contém todos os modelos de impressos de dados variáveis, que são fundidos com dados de clientes, adicionando-se um DataGlyph® para efeitos de controlo, à medida que o impresso avança no processo, seja em formato impresso ou electrónico.

Os nossos especialistas na concepção de documentos usaram princípios comprovados de engenharia de comunicação para consolidar e reformular os impressos de processamento de RH. Os DataGlyphs integram informação essencial em cada documento, criando assim um documento inteligente que é mais fácil de guardar, consultar, encaminhar e integrar em sistemas de CRM.

Os empregados podem enviar os seus documentos preenchidos por correio ou fax. A informação é integrada num repositório mantido por nós e apoiada num processo disciplinado de Garantia de Qualidade. Os impressos de RH são então impressos nas instalações centrais de impressão, preenchidos e enviados para os clientes por correio.

A Xerox pode fornecer digitalização em grande escala e grandes volumes em instalações descentralizadas (com adição de metadados para facilitar a pesquisa e consulta), bem como gestão e arquivo de registos (em formato electrónico ou impresso) para apoiar os funcionários do centro telefónico e cumprir os requisitos de cumprimento regulamentar da Convergys e respectivos clientes. A Convergys também usa serviços de terceiros para o fornecimento de outros componentes da solução.

Gestão de Registos de Recursos Humanos

Em 2008, a Convergys adoptou uma nova aplicação, aproveitando os serviços de Documentos Xerox para gerir os registos de empregados dos seus clientes. A Convergys serve uma série de empresas globais com 30.000 a 50.000, ou mais, empregados.

Acerca da Xerox Global Services. A Xerox Global Services é líder mundial em serviços de subcontratados de documentação, com um profundo conhecimento da indústria que a ajuda a reduzir custos, alcançar excelência operacional e aumentar receitas. A nossa combinação única de experiência, capacidades tecnológicas e de fornecimento permitem a integração, transformação e inovação contínuas do seu ambiente no escritório, da produção de impressão centralizada e dos processos de comunicação e de negócios. Fornecemos excelência em cada canto do mundo — a nível local, nacional e global.

Para saber mais sobre como podemos ajudar as empresas tecnológicas, visite www.xerox.com/hightech ou ligue para o 1-800-ASK-XEROX, extensão 948.

A Convergys precisava de uma forma simples e segura de centralizar os registos de empregados, de forma a que todos os empregados de uma empresa cliente pudessem facilmente ter acesso aos seus ficheiros de pessoal em qualquer altura.

Com a ajuda da Xerox, a Convergys guarda agora ficheiros de empregados de grandes clientes num repositório centralizado e seguro DocuShare CPX, com Gestão de Registos (para manter e eliminar registos de forma normalizada). O DocuShare está integrado com a aplicação SAP da Convergys, de forma a que os empregados possam ter acesso aos registos directamente a partir do ambiente ERP. Os trabalhadores em centros de serviço podem ver os ficheiros de empregados como processos. Ao nos subcontratar a gestão dos registos de RH, a Convergys reduz o trabalho considerável de manter dezenas de milhares de registos de empregados dos seus clientes, ao mesmo tempo que melhora o serviço que lhes pode prestar.

Resultados Esperados

Espera-se que o novo processo de impressos simplifique a encomenda, preenchimento e processamento de impressos, ao mesmo tempo que reduz o tempo de conclusão do ciclo e os custos gerais do processo. Com base na implementação bem sucedida desta solução na unidade de Gestão de Recursos Humanos, a Convergys espera alargar a solução às suas outras unidades de negócio numa base global.

Ao ajudar a Convergys a gerir os seus Acordos de Nível de Serviço e ao fornecer relatórios detalhados aos seus clientes finais, tornámo-nos mais do que um fornecedor: tornámo-nos um parceiro de negócios de confiança, ajudando a Convergys a responder aos seus complexos pedidos de propostas (RFPs).

Adicionalmente, a Convergys antevê tremendas sinergias entre as suas ofertas de subcontratação de processos de negócios (BPO) e as nossas ofertas de subcontratação de serviços de documentação. Estamos a trabalhar em conjunto para oferecer novas possibilidades aos seus clientes, nas áreas de Pagamentos e Administração de Contratos.

Resumo do Estudo de Caso

A Situação

- Fornecedor de subcontratação de processos de negócios, com clientes em mais de 70 países que falam 35 idiomas
- Serviços de retaguarda focalizados no apoio a clientes
- Gerir mais de 100 tipos de documentos com 1000 versões
- Necessário reformular completamente um fluxo de documentos em torno de impressos e processos de RH

A Solução

- Uma solução abrangente de serviços de documentação recebida e enviada, a qual apoia a satisfação das necessidades dos empregados e dos clientes da Convergys
- Concebeu um impresso de “documento inteligente” com DataGlyph integrado, para facilitar um melhor armazenamento, consulta e integração de processo
- Digitalização descentralizada em grande escala e grandes volumes, capacidades de gestão e arquivo de documentos
- Gestão de registos DocuShare integrada com sistema SAP de planeamento de recursos da empresa (ERP)

Resultados Esperados

- Encomenda, acabamento e preenchimento simplificados de impressos
- Redução da duração do ciclo e dos custos gerais do processo
- Acesso imediato e constante (24 horas por dia, 7 dias por semana) dos empregados aos registos de pessoal no DocuShare
- Trabalho conjunto das duas equipas para trazerem novas capacidades aos clientes nas áreas de Pagamentos e de Administração de Contratos

