

Kompletterande dokumenttjänster skapar nya möjligheter för ledare inom outsourcing av affärsprocesser att förbättra företagets relationshantering.



Convergys samarbetar med Xerox för att förbättra kommunikationens "beröringspunkter" och på så vis skapa en starkare lösning för relationshantering.

Situationen

När man som företag specialiserar sig på outsourcing av affärsprocesser och är känd för relationshantering (Relationship Management) måste man vara mycket noggrann när man väljer sina egna outsourcingleverantörer. Convergys Corporation är en global ledare inom relationshantering, med klienter i över 70 länder som talar 35 språk.

Med hjälp av företagets back office-tjänster kan deras klienter hantera sin allt mer komplexa och kostsamma service till kunder och medarbetare. Med över 80 kundcenter, datacenter och andra anläggningar världen över erbjuder Convergys support dygnet runt och hanterar alla inkommande och utgående kunddokument åt sina klienter.

Detta kan vara en utmanande uppgift, för varje klient har i allmänhet 100 olika dokumenttyper och 1 000 olika versioner att hantera.

År 2006 började Convergys införa nya sätt att ytterligare effektivisera verksamheten och höja servicekvaliteten inom sin verksamhet för outsourcing av HR-processer (HR BPO). Convergys inledde en serie initiativ för att förbättra och standardisera processerna, med bland annat ett heltäckande dokumentflöde kring HR-formulär och HR-processer. Processerna omfattade dokumentutformning, dokumentlagring, höghastighetsavläsning och dokumentdigitalisering, möjlighet att skapa "smarta" dokument samt integrering av dokument i ERP-systemen.

De föreställde sig förmågan att hantera onlineformulär som ett komplement till traditionella förfrågningar per telefon, med en digital databas för arkivering och hämtning av alla använda formulär. För att förverkliga sin vision kom de överens om att välja oss.

Transformera dokumentprocesser. Anpassa efter global tillväxt.

Lösningen

För att uppnå Convergys mål när de anlidade oss bildade vi fem projektteam. De ansvarade för dokumentutformning, utskrift, bildbehandling off-site, värdbaseade databaser respektive dokumenthantering.

Tillsammans utvecklade våra team en helhetslösning för inkommande och utgående dokument, till stöd för Convergys medarbetar- och kundbehov. En digital databas innehåller mallar för alla olika dataformulär, som kopplas ihop med kundens data. En DataGlyph® läggs till så att formuläret kan spåras när det rör sig genom processen, antingen som papperskopior eller i digitalt format.

Våra experter på dokumentutformning konsoliderade och omstrukturerade formulär för HR-processer enligt beprövade kommunikationsprinciper. Genom DataGlyphs inbäddas viktig information om varje dokument, så att ett "smart" dokument skapas, som är enklare att lagra, hämta, dirigera och integrera i CRM-system.

Medarbetare kan skicka sina ifyllda dokument via e-post eller fax. Informationen integreras i en värdbasead databas med ingående kvalitetssäkring. Papperskopior av HR-formulären skrivs sedan ut på efter behov på deras utskriftscentral, görs klart och skickas till kunderna.

Xerox kan tillhandahålla storskalig avläsning av stora volymer off-site (där metadata läggs till för att underlätta sökning och hämtning) samt funktioner för arkivering och hantering av dokument (elektroniska och papperskopior). Det är till stor hjälp för kundcenterrepresentanter och uppfyller kraven på regelefterlevnad för Convergys och deras klienter. Convergys anlitar dessutom en tredje part som levererar andra komponenter i lösningen.

Hantering av HR-dokument

År 2008 införde Convergys ett nytt program, genom att använda Xerox dokument-outsourcing för att hantera deras klienters anställningsregister. Convergys arbetar med ett antal globala bolag med allt från 30 000 till över 50 000 anställda. Convergys behövde ett enkelt och säkert sätt

att tillhandahålla anställningsregister så att alla medarbetare på ett klientföretag kan ha tillgång till och se sina personaluppgifter när som helst.

Med hjälp av Xerox förvarar nu Convergys anställningsfiler åt stora kundföretag i en värdbasead, säker DocuShare CPX-databas med dokumenthantering för att spara och kassera dokumentation på ett regelmässigt sätt. DocuShare är integrerat med Convergys SAP-program, så att de anställda kan komma åt sina filer direkt från ERP-miljön. Anställda på servicecenter kan även granska anställningsdokument som fallfiler. Genom att lägga ut sin HR-dokumenthantering till oss minskar Convergys det stora arbetet med att underhålla tiotusentals anställningsfiler åt sina klienter, och kan erbjuda dem bättre service.

Förväntade resultat

Den nya formulärprocessen väntas förenkla beställning, ifyllning och leverans av formulär, samtidigt som processen går snabbare och kostnaderna minskar. Till följd av en lyckad implementering av lösningen i affärsenheten för HR-administration hoppas Convergys kunna utforska om det går att expandera lösningen för deras övriga affärsenheter världen över.

Genom att hjälpa Convergys att hantera sina serviceavtal och tillhandahålla detaljerade rapporter till sina slutkunder blev vi mer än en leverantör – vi blev en betrodd affärspartner, som hjälper Convergys att svara på komplexa offertförfrågningar.

Dessutom ser Convergys en betydande synergi mellan sina tjänster inom outsourcing av affärsprocesser och våra tjänster inom dokument-outsourcing. Vi arbetar tillsammans för att ge deras klienter nya möjligheter inom leverantörsreskontra och kontraktsadministration.

Fallstudie – överblick

Situationen

- Leverantör inom outsourcing av affärsprocesser med klienter i över 70 länder som talar 35 språk
- Back office-tjänster med fokus på kundservice
- Hanterade över 100 dokumenttyper med 1 000 versioner
- Behövde införa ett helt nytt dokumentflöde kring HR-formulär och HR-processer

Lösningen

- En helhetslösning för inkommande och utgående dokument till stöd för Convergys medarbetar- och kundbehov
- Utformade ett "smart" dokumentformulär med inbäddad DataGlyph som underlättar lagring, hämtning och processintegrering
- Storskalig avläsning av stora volymer off-site och arkivering och hantering av dokument
- Integrerad DocuShare-dokumenthantering med SAP ERP-system

Förväntade resultat

- Förenklad beställning, ifyllning och leverans av formulär
- Snabbare process och lägre kostnader
- Omedelbar åtkomst dygnet runt för medarbetare till personaluppgifter i DocuShare
- Båda teamen samarbetar för att ge klienter nya möjligheter inom leverantörsreskontra och kontraktsadministration

Om Xerox Global Services. Xerox Global Services är världsledande inom dokument-outsourcing och har branschexpertis som hjälper dig sänka kostnaderna, optimera produktiviteten och öka intäkterna. Vår unika kombination av erfarenhet, teknologi och leverenskapitet möjliggör integrering, transformering och kontinuerlig innovation av din kontorsmiljö, centraliserade utskrifter, samt kommunikationsprocesser och affärsrutiner. Vi levererar förstklassiga lösningar jorden runt - lokalt, nationellt och globalt!.

Om du vill veta mer om hur vi hjälper teknikföretag kan du besöka www.xerox.com/hightech eller ringa 1-800-ASK-XEROX, ankn. 948.

