

Tamamlayıcı belge hizmetleri, İş Sürecinde Dış Kaynak Kullanımı önderine yönetim ilişkilerini yürütme konusunda yeni fırsatlar sunar.



Convergys güçlü ilişki yönetimi çözümleri yaratan iletişim “temas noktaları” geliştirmek konusunda Xerox ile işbirliği yapıyor.

Durum

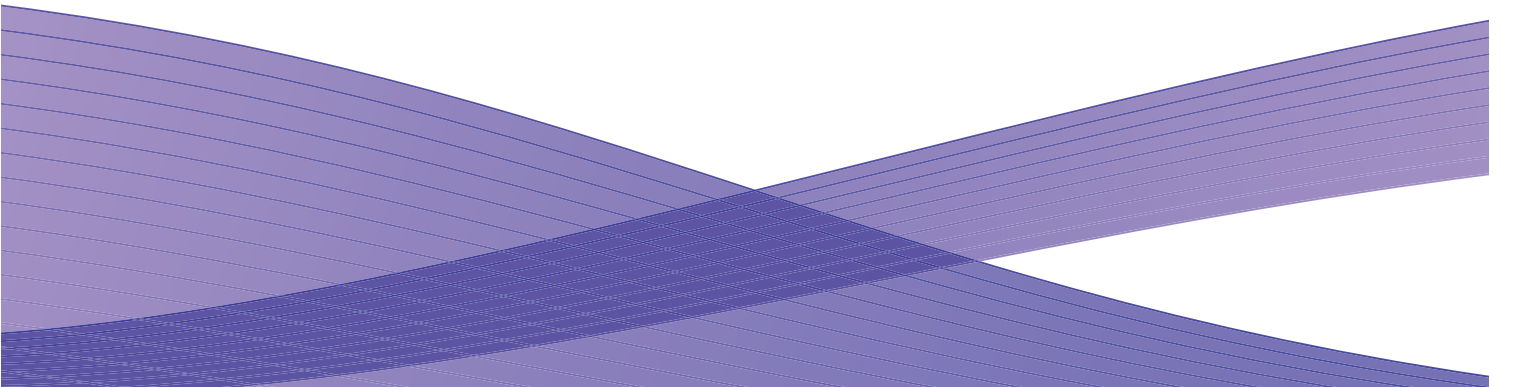
İş süreci dış kaynak kullanımı konusunda uzmanlaşmışsanız ve şirketiniz ilişki yönetimi ile tanınıyorsa, dış kaynak tedarikçilerinizi belirlemede çok seçici davranmanız gerekir. Convergys Corporation, 35 farklı dilin konuşulduğu 70’den fazla ülkede, ilişki yönetimi konusunda global liderdir.

Geri ofis hizmetleri sayesinde müşterilerinin karmaşık ve yüksek maliyetli müşteri ve personel ilişkilerini yönetmelerine yardımcı olur. Dünya çapında 80’den fazla müşteri iletişim merkezi, veri merkezi ve diğer tesisleri ile Convergys, müşterileri için 7/24 destek sağlar ve onlar adına bütün müşteri evrak giriş çıkışlarını yönetir.

Bu durum, her bir müşterinin yönetilmesi gereken yaklaşık 100 farklı evrak tipine ve 1,000 farklı versiyona sahip olduğu düşünüldüğünde ürktücü gelebilir.

2006’da Convergys, İnsan Kaynakları İş Süreci Dış Kaynak Kullanımı (HR BPO) pratiği ile operasyonel verimliliğini ve hizmet kalitesini arttırmaya devam edebilmenin yeni yollarını bulmayı hedefledi. Convergys, İK formları ve süreçleri çerçevesinde toplam evrak iş akışını da içeren bir dizi süreç geliştirme ve standardizasyon çalışmasına başladı. Bu süreçler arasında evrak kompozisyonu, evrak deposu, yüksek hızlı tarama ve evrak dijitalleştirme, “akıllı” evrakların oluşturulması ve evrakların ERP sistemine entegrasyonu yer almaktaydı.

Geleneksel olarak telefon yoluyla gelen taleplerin yerine, aynı işlevi gören, arşivleme ve tamamlanmış işlerin geri çağrılabilmesi gibi özellikler sunan dijital depolama işlevli online formlar tasarladılar. Bu vizyonu gerçeğe dönüştürmek için de oybirliğiyle bizi seçtiler.



Belge dönüştürme süreçleri. Global büyümeye doğru yükseliş.

Çözüm

Convergys'nin bu işbirliğindeki amaçlarını karşılayabilmek için, belge tasarımı, baskı tamamlama, kuruluş dışında görüntüleme, depolama hizmeti ve kayıt yönetimi başlıklarında beş adet proje alt grubu oluşturduk.

Ekiplerimiz el ele vererek, Convergys'in müşteri ve personel ihtiyaçlarını desteklemek amacıyla kapsamlı bir belge giriş/çıkış hizmeti geliştirdiler. Dijital depo, müşteri/istemic verisini birleştiren her türden veri form şablonunu içermektedir. DataGlyph® ise formlar asıl veya dijital formatta dolaşıma geçtiğinde ilgili takibi sağlamak amacıyla eklenmiştir.

Belge tasarım uzmanlarımız İK işlem formlarını konsolide etmek ve yeniden tasarlamak üzere kanıtlanmış iletişim mühendisliği prensiplerini uygulamışlardır. DataGlyphs her belgeye önemli bilgilerin eklenmesini sağlamış, böylece saklanması, geri çağırılması, yönlendirilmesi ve CRM sistemine entegrasyonu daha kolay olan "akıllı" belgeler yaratmıştır.

Çalışanlar, doldurdukları belgeleri e-posta veya faks aracılığıyla gönderebilirler. Bilgiler tarafımızda bulundurulmuş ve disiplinli bir Kalite Güvence süreciyle desteklenen depoya entegre edilmiştir. Böylece İK formlarının asılları talep halinde, merkez baskı yerlerinde basılabilir, doldurulabilir ve müşteriye gönderilebilir.

Xerox, call center temsilcilerini desteklemek ve Convergys ile onun istemcilerinin düzenleyici kurallara uyum gerekliliklerini karşılamak amacıyla, geniş ölçekli, yüksek hacimli kurum dışı tarama hizmeti (arama ve geri çağırma özelliği için veri üstü veri eklenmesi dahil) ve kayıt yönetimi arşivleme becerileri (elektronik ve fiziki) sağlayabilecek durumdadır. Convergys çözümünün diğer bileşenlerine ilişkin olarak üçüncü bir taraftan da hizmet almaktadır.

İnsan Kaynakları Kayıtları Yönetim

2008 yılında Convergys yeni bir uygulamaya geçerek, müşterilerinin personel kayıtlarını yönetmek amacıyla Xerox Belge Dış Kaynak Kullanımı'ndan yararlandı. Convergys dünya genelinde 30,000 ile 50,000 arası ve daha fazla

personeli bulunan bir grup global şirkete hizmet vermektedir. Convergys'in personel kayıtlarını tutmak için basit ve güvenli bir yola ihtiyacı vardı. Böylece müşterisi olan şirketin tüm çalışanlarının kişisel personel kayıtlarına istedikleri zaman erişebilmeleri ve inceleyebilmeleri sağlanacaktı.

Xerox'un yardımıyla Convergys şu anda birçok büyük müşterisi için personel kayıtlarını DocuShare CPX deposunda bulunduruyor, ayrıca Kayıt Yönetimi ile kullanımı biten ya da zamanı dolan kayıtları uygun bir biçimde saklıyor. DocuShare Convergys'nin SAP sistemiyle entegre bir biçimde çalışıyor, böylece personel ERP ortamı aracılığıyla kayıtlara doğrudan erişim elde ediyorlar. Hizmet merkezlerindeki çalışanlar da personel dosyalarını örnek dosya olarak görebiliyorlar. İK kayıtlarının yönetimini bizim yönetimize vererek Convergys müşterilerine ait yüz binlerce personel kaydının korunması ve yönetilmesi konusunda üzerinde bulunacak iş yükünü hafifletti. Böylece onlara sağlayacağı hizmetin kalitesini de artırdı.

Beklenen Sonuçlar

Yeni form sürecinin, formların talep edilmesi, doldurulması ve tamamlanması işlemlerini basitleştirirken döngü süresini ve toplam süreç maliyetini de düşürmesi beklenmektedir. Bu çözümün İnsan Kaynakları Yönetiminde başarıyla uygulanması temel alınarak, Convergys bu çözümü global çaptaki diğer birimlerine de genişletmeyi düşünüyor.

Convergys'e Hizmet Seviyesi Anlaşmaları'nı yönetmek ve nihai müşterilerine detaylı raporlamalar sunabilmek konusunda yaptığımız yardım ile bir tedarikçiden çok daha fazlası haline geldik, Convergys'e karmaşık RFP'lerine yanıt üretmekte yardımcı olan güvenilir bir iş ortağına dönüştük.

Buna ek olarak, Convergys kendilerinin BPO teklifleri ile bizim Belge Dış Kaynak Yönetimi tekliflerimiz arasında muazzam bir sinerji gözlemliyor; Ödeme Hesapları ve Sözleşme Takibi konularında müşterilerine yeni beceriler kazandırabilmek için birlikte çalışıyoruz.

Örnek Çalışma Özeti

Durum

- 35 farklı dilin konuşulduğu 70'den fazla ülkeden müşterilerine hizmet veren iş süreci dış kaynak kullanımı tedarikçisi
- Müşteri hizmetlerine yoğunlaşmış geri ofis hizmetleri
- 1,000 farklı versiyonda 100'den fazla belge türünün yönetimi
- İK formları ve süreçleri çerçevesinde tamamen yeniden tasarlanmış belge iş akışı ihtiyacı

Çözüm

- Convergys'in personel ve müşteri ihtiyaçlarının desteklenmesinde kapsamlı bir belge giriş/çıkış hizmet çözümü
- Geliştirilmiş saklama, geri çağırma ve süreç entegrasyonu özelliklerini sağlayacak, DataGlyph içine gömülü bir "akıllı belge" tasarımı.
- Geniş ölçekli, yüksek hacimli kurum dışı tarama özelliği ve kayıt yönetimi arşivleme becerileri
- SAP ERP sistemi ile entegre DocuShare Kayıt Yönetimi

Beklenen Sonuçlar

- Basitleştirilmiş form siparişi, doldurma ve tamamlama özelliği
- Döngü süresinde azalma ve tüm süreç maliyetlerinde düşüş
- DocuShare'de personel kayıtlarına hızlı ve 7/24 erişim
- Ödeme Hesapları ve Sözleşme Yönetimi konusunda müşterilere yeni beceriler sunabilmek için iki ekip birlikte çalışmaktadır

Xerox Global Hizmetler Hakkında. Xerox Global Hizmetler, belge dış kaynak kullanımı hizmetlerinde, sizlere maliyetlerinizi düşürmede, mükemmel operasyonlar gerçekleştirebilmeniz ve gelirlerinizi arttırmada yardımcı olan endüstri uzmanlığıyla bir dünya lideridir. Deneyimimiz, teknolojimiz ve dağıtım becerilerimizin bir araya geldiği bu özgün kombinasyon, ofis ortamınızın, merkezi baskı üretiminizin, iletişim ve iş süreçlerinizin entegrasyonunu, dönüştürülmesini ve sürekli olarak yenilenmesini sağlar. Dünyanın her köşesinde – yerel, ulusal ve global olarak mükemmelliği sunuyoruz.

İlri teknoloji şirketlerine nasıl yardımcı olduğumuz hakkında daha fazl bilgi için www.xerox.com/hightech sitesini ziyaret edebilir veya bizi 1-800-ASK-XEROX, dahili 948'den arayabilirsiniz.

