

Оказывающая финансовые услуги фирма перешла на электронный документооборот благодаря использованию системы управления контентом Xerox® DocuShare®

«Благодаря системе DocuShare мы можем в считанные секунды получить доступ к любому документу нашего клиента из любой точки мира».

Пол Фридман, генеральный директор Freedman & Co. CPA



ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Freedman & Co. CPA P.C. — нью-йоркская сертифицированная бухгалтерская фирма, обслуживающая настоящую финансовую элиту страны. «Среди наших клиентов — лица и компании, регулярно упоминаемые на страницах Wall Street Journal, New York Times и Financial Times», — говорит Пол Фридман, владелец фирмы Freedman & Co.

Данные высокопоставленные лица ведут сложную финансовую деятельность, их ожидания невероятно высоки. Благодаря системе Xerox® DocuShare® компании Freedman & Co. удается не только превзойти эти ожидания, но и создать своеобразный «вау-эффект», благодаря которому и клиенты, и коллеги остаются довольными.

КРАТКИЙ ОБЗОР СИТУАЦИИ

Проблема	Решение	Результаты
<ul style="list-style-type: none"> • Большой объем конфиденциальной финансовой и налоговой документации клиента, которую необходимо сохранять и которой нужно управлять 	<ul style="list-style-type: none"> • Сканирование и оцифровка больших объемов печатных документов с помощью МФУ и высокоскоростных сканеров 	<ul style="list-style-type: none"> • Первоклассная поддержка клиентов, обеспечивающая предоставление ответов по любому вопросу «за считанные секунды»
<ul style="list-style-type: none"> • Необходимость быстрого и эффективного доступа к клиентским данным и поиска нужной информации 	<ul style="list-style-type: none"> • Использование масштабируемой и доступной по цене системы электронного документооборота Xerox® DocuShare® 	<ul style="list-style-type: none"> • Возможность виртуальной поддержки благодаря доступу сотрудников к файлам клиента из любого места и в любое время через облачную
<ul style="list-style-type: none"> • Хранение документации в бумажном виде, что затрудняет доступ к ней во время непредвиденного закрытия бизнеса и делает невозможным работу с мобильных устройств 	<ul style="list-style-type: none"> • Опциональный клиент DocuShare для загрузки документов методом drag-and-drop 	<ul style="list-style-type: none"> • среду Citrix Перспективный подход и эффективное управление документооборотом, способствующие быстрому росту компании

ПРОБЛЕМА

Freedman & Co. — региональная фирма с несколькими постоянными пользователями системы DocuShare, но при этом огромным потоком документооборота.

Представьте себе огромный объем оригинальных, строго конфиденциальных данных, ежемесячно поступающих в документооборот компании. Проблема состояла не в хранении документов — места в офисном здании было предостаточно, — а в организации и оперативном доступе к ним без помощи армии делопроизводителей. Количество данных выходило из-под контроля, риск потери документов был практически неизбежен.

Без решения данных проблем в конечном итоге прибыль компании перестала бы расти, а сама она, возможно, даже прекратила бы свое существование. Пол Фридман, генеральный директор Freedman & Co., решил взять дело в свои руки и найти максимально эффективную систему электронного документооборота и управления контентом.

Вопрос стал наиболее актуальным через несколько месяцев после теракта в 2001 году. Freedman & Co. находится в Нижнем Манхэттене, всего в нескольких кварталах от места, где до трагедии располагался первоначальный комплекс зданий Всемирного торгового центра. Хотя офис компании, где и хранились все документы, не пострадал во время атаки, доступ к нему был закрыт на нескольких месяцев, пока шла расчистка завалов. Freedman & Co. фактически осталась не у дел.

К счастью, компании удалось сохранить свою клиентскую базу несмотря на временный простой в работе и окружающий хаос. После этой катастрофы Пол Фридман поклялся, что больше никогда не будет полагаться на печатные документы, хранящиеся в одной локации.

РЕШЕНИЕ

В процессе укрощения «бумажного монстра», угрожавшего его бизнесу, господин Фридман опередил время. Тогда, много лет назад, система дистанционной компьютерной обработки данных была на начальной стадии развития, а идея облачного хранилища только зарождалась.

Вначале Пол приобрел высокоскоростное многофункциональное печатающее устройство (МФУ) и попросил сотрудников отсканировать огромный объем документов, сохранив их в формате PDF на новом сервере компании. МФУ перевело бумаги в цифровой формат, но задачу управления документами и их поиска это не облегчило. Клиенты компании по-прежнему ждали ответов на свои вопросы в течение длительного времени. Это было неприемлемо.

Фридман начал поиск решений для электронного документооборота. Однако подходящие системы были слишком дорогими и громоздкими для бухгалтерской фирмы среднего размера. Низкотехнологичные системы, в свою очередь, не удовлетворяли требованиям постоянно растущей Freedman & Co. Наконец, Пол открыл для себя Xerox®

DocuShare®. Данная платформа позволяет организациям любого размера — от малых и средних предприятий до компаний мирового масштаба — в динамическом режиме управлять информацией, сохранять, искать и распространять ее. Интуитивно понятная и безопасная система DocuShare является лидером по скорости развертывания и простоте администрирования и использования. Это наше собственное «открытое» или кросс-платформенное решение по управлению документами, значительно снижающее требования к информационным технологиям и общую стоимость владения, к тому же обеспечивающая быстрый возврат вложенных средств. Несмотря на широкие возможности системы, господин Фридман смог установить DocuShare самостоятельно и всего за один день, обойдясь без помощи технической поддержки. При этом индивидуальная настройка системы не потребовалась. Благодаря использованию дополнительного Клиента с интерфейсом на базе ОС Windows, сотрудники Freedman & Co. смогли тут же приступить к работе. Сегодня господин Фридман использует два цветных лазерных МФУ Xerox® и два дополнительных высокоскоростных МФУ, способных сканировать около 150 страниц в минуту и сохранять документы непосредственно в системе DocuShare.

РЕЗУЛЬТАТЫ

«Нашим клиентам требуются ответы, и благодаря DocuShare мы зачастую можем предоставить решение еще до того, как вопрос будет закончен. Это по-настоящему впечатляет клиентов, способствует улучшению репутации компании и позволяет нам выделяться среди конкурентов», — заявляет Фридман. Теперь он сам и его сотрудники могут предоставить ответ практически любому клиенту за считанные секунды, а не за часы или дни, как во времена ведения бумажного документооборота. Система DocuShare также позволяет сотрудникам Freedman & Co. получать защищенный доступ к важной документации из любой точки земного шара и в любое время через хостинг-провайдера Citrix. Компания начала использовать «облачную» среду Citrix задолго до своих конкурентов. Бизнес развивается стремительными темпами, сотрудникам требуется оперативно выполнять поставленные задачи вне зависимости от местоположения и времени суток. И теперь, хотя Freedman & Co. после сканирования документов продолжает какое-то время хранить их бумажные копии, она избавила сотрудников от необходимости поисков и систематизации документов в гигантских архивах. Теперь, даже когда клиент обращается с непрым вопросом о налоговой декларации, поданной много лет назад, сотрудники Freedman & Co. могут найти всю необходимую информацию за считанные секунды и предоставить ответ прямо со своего рабочего места либо через 55-дюймовые мониторы высокой четкости, расположенные по всему офису. Компания также начала использовать новые приложения, в частности Adobe Professional, для создания электронной рабочей документации. Данный инструмент позволяет собирать сведения о хранящихся в системе DocuShare файлах формата PDF и обобщать их в

комплексную, четко организованную структуру, что позволяет компании поддерживать свою высокую профессиональную репутацию. В настоящее время Freedman & Co. имеет два полностью укомплектованных и два вспомогательных офиса. Благодаря DocuShare и Citrix виртуальный офис Freedman & Co. предоставляет клиентам безупречное обслуживание вне зависимости от местоположения сотрудников и используемого устройства, будь то ПК, MacBook или планшет.

НЕОЖИДАННАЯ ПОЛЬЗА ОТ ВНЕДРЕНИЯ:

1. Компания Freedman & Co. разработала ультрасовременный и технически грамотный подход к обслуживанию клиентов.
2. Оперативное обслуживание на высочайшем техническом уровне привлекает более состоятельных и престижных клиентов.
3. Прогрессивная компания, которая заботится о своем будущем, — это мощный стимул для привлечения лучших специалистов.
4. Эффективное управление документооборотом обеспечивает быстрый рост компании и устойчивую прибыль.
5. «Облачное» хранилище позволяет организовывать удаленные офисы и обеспечивает доступ к информации даже во время чрезвычайных ситуаций.
6. Отсутствие бумажного документооборота способствует формированию «природосберегающего» менталитета.

«За последние семь лет мой бизнес значительно вырос. И я не могу представить столь разительный рост без DocuShare». За последние семь лет мой бизнес значительно вырос. И я не могу представить столь разительный рост без DocuShare». «За последние семь лет мой бизнес значительно вырос. И я не могу представить столь разительный рост без DocuShare».

«Мы опережаем конкурентов, и именно система DocuShare стала катализатором, позволившим нам вырваться вперед и добиться подобных результатов».

Пол Фридман, генеральный директор

С более подробной информацией можно ознакомиться на сайте xerox.com/ecm.