



Servicii de management al documentelor

Externalizare pentru
rezultate excepționale



Cuprins

- 03 Documentele în cadrul organizației
- 05 Experiența de care aveți nevoie
- 10 Creați și produceți documente mai bune
- 10 Servicii de creație
- 11 Servicii de comunicare cu clienții
- 12 Servicii de editare și producție de documente
- 13 Servicii de distribuție și curierat
- 14 Digitizarea proceselor interne
- 15 Servicii de scanare și administrare a documentelor
- 16 Servicii de procesare a facturilor furnizorilor
- 17 Servicii de creare și administrare conturi clienți
- 18 Optimizați imprimarea și copierea
- 19 Servicii pentru mediul de birou
- 20 Evaluări și studii de caz: servicii pentru mediul de birou
- 23 Lista serviciilor oferite
- 25 Xerox pe scurt

Bine ați venit la Xerox Global Services



În privința externalizării documentelor și serviciilor asociate, avem un singur obiectiv - obținerea de rezultate măsurabile, în fiecare zi.

Evident, vă putem ajuta să reduceți costurile pe termen scurt. Dar cu adevărat importante sunt schimbările de durată, ce pot avea loc la nivelul structurii actuale a costurilor.

Costurile sunt însă doar o parte a ecuației. Împreună putem identifica oportunități concrete de afaceri, putem crea noi surse de venit și putem contribui în mod semnificativ la creșterea satisfacției clienților astfel, serviciile de management al documentelor devin un avantaj competitiv.

Totul începe cu alegerea partenerului potrivit.

Bine ați venit la Xerox Global Services.

Anne M. Mulcahy
CEO, Xerox Corporation

Optimizați documentele din companie

Totul începe cu elaborarea strategiei potrivite. Pentru a integra și optimiza tehnologia de birou, fluxul de producție și procesele de afaceri, este nevoie de o combinație de experiență, resurse și tehnologie. Consultanții noștri folosesc o astfel de combinație pentru a crea o strategie unică, în măsură să se alinieze cerințelor dumneavoastră.

Avantaje

- Îmbunătățirea productivității și a timpilor de procesare
- Identificarea noilor oportunități de afaceri
- Reducerea semnificativă a costurilor
- Îmbunătățirea experienței clienților
- Simplificarea condițiilor de certificare și minimizarea riscurilor

Consultanță în administrarea documentelor

Costurile unei strategii descentralizate a documentelor sunt incredibile. Acestea nu se rezumă doar la crearea, administrarea și producerea documentelor, ci și la utilizarea materialelor de comunicare și a informațiilor, în format digital sau tipărit, la adevăratul lor potențial.

Serviciile noastre implică o abordare strategică a documentelor în cadrul unei organizații. Amploarea intervenției noastre rămâne la aprecierea dumneavoastră. Vă putem ajuta să reduceți costurile, să creșteți productivitatea și valoarea adăugată.



Vă oferim servicii complete de externalizare a managementului documentelor, de la creare până la livrare.

Servicii profesionale

Prin intermediul serviciilor noastre, asigurăm evaluări și consultanță directă în vederea conceperii și implementării strategiei potrivite afacerii dumneavoastră. Analiza comparativă, tehnologia și unelte specializate, precum Lean Six Sigma, implică o abordare cantitativă, pe care o veți putea vedea și măsura.

Servicii de administrare a documentelor.

Serviciile de administrare a documentelor oferite pe parcursul ciclului de viață al acestora sunt disponibile atât la sediul dumneavoastră, cât și în alte locații. Avem experiența și resursele de care aveți nevoie pentru implementarea la nivel local și global. (Pentru lista completă, consultați index, pag. 23)

Documentele în cadrul organizației

Tehnologia informației

Strategia infrastructurii și managementul activelor (pag.19).

Financiar

Digitizarea documentelor financiar-administrative—debite și creanțe (pag. 16)

Resurse umane

Digitizarea și administrarea evidențelor (pag. 14)

Administrativ

Curierat eficient și administrarea depozitelor (pag. 13)

Centru de imprimare/copiere

Servicii de optimizare și administrare (pag. 12)

Vânzări și marketing

Servicii de creație, management de brand, producție de documente (pag. 10–13)



Experiența de care aveți nevoie

Se așteaptă de la dumneavoastră să fiți mai rapid și mai eficient ca oricând.

Reușita depinde de alegerea unor parteneri în măsură să vă înțeleagă domeniul și provocările. Vă puteți baza pe experiența și resursele noastre pentru a obține o soluție mai eficientă, într-un timp mai scurt și cu costuri mai mici.

Și aveți siguranța că furnizorul dumneavoastră de servicii de externalizare a managementului documentelor deține cunoștințele și resursele necesare obținerii rezultatelor dorite.

06 Servicii pentru sectorul financiar-bancar

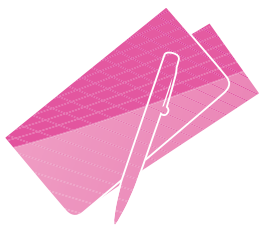
07 Servicii pentru sectorul tehnologiei informației și comunicațiilor

08 Servicii pentru sectorul manufacturier

08 Servicii pentru sectorul energetic

09 Servicii pentru sectorul public

09 Servicii pentru sectorul produselor de larg consum



Servicii pentru sectorul financiar-bancar (Servicii bancare și asigurări)

Comaniile furnizoare de servicii pentru sectorul financiar-bancar sunt obligate să reducă în continuu costurile și să crească vânzările - și asta într-un mediu în care diferențierea produselor este mult mai dificilă.

Oferta noastră:

Servicii de creație—Servicii de creație pentru realizarea unor documente cu impact puternic (formulare și declarații fiscale).

Tehnologia comunicării—Servicii care vă ajută să realizați materiale de marketing cu impact puternic, spre exemplu declarații, prime și polițe de asigurare.

Portalul serviciilor financiare—Controlul integrității mărcii și al informațiilor importante în cadrul organizației.

Tehnologia documentelor în birou—În prezent, colaborăm cu 7 dintre primele 10 companii furnizoare de servicii financiare la nivel global. Serviciile, precum ePrintsourcing implică abordarea de ansamblu a tuturor cerințelor dumneavoastră de imprimare—de la digital la offset. Administrăm echipamente Xerox și non-Xerox, începând de la achiziție.

Fluxul de producție—Oferim servicii externalizate și profesionale instituțiilor financiare din întreaga lume. Acest lucru presupune imprimare digitală personalizată și suport pentru îndeplinirea cerințelor legale și de certificare.

Studiu de caz

Companie furnizoare de servicii financiare la nivel global

Una dintre cele mai importante 5 companii furnizoare de servicii financiare din lume îmbunătățește serviciile oferite clienților, reduce costurile și crește productivitatea.

Provocările clientului

- Reducerea costurilor și creșterea eficienței tuturor proceselor de administrare a documentelor
- Reducerea costurilor de procesare a cecurilor și depozitelor, al căror volum a crescut semnificativ
- Nevoia de a se evidenția într-un mediu bancar competitiv
- Aderarea la standarde globale și menținerea unei atitudini consecvente

Soluția Xerox

- Preluarea de documente (atât de birou, cât și în volume mari) în cadrul rețelei clientului, în multiple țări.
- Crearea de prezentări personalizate pentru băncile de investiții la nivel global.

Rezultate măsurabile

- Reducerea costurilor de copiere și imprimare cu până la 29 %
- Reducerea costurilor de procesare a cecurilor și depozitelor cu până la 30 %
- Servicii de calitate pe toate cele patru continente



Servicii pentru sectorul tehnologiei informației și comunicațiilor

Comaniile de comunicații și IT din ziua de astăzi se confruntă cu o serie de provocări unice. Piețele globale, profiturile tot mai mici, fuziunile și achizițiile sunt acum ceva obișnuit. Serviciile noastre susțin forța de muncă în efortul de a reduce costurile și de a îmbunătăți procesele interne ale organizațiilor. Scopul nostru este să vă ajutăm să raționalizați infrastructura de imprimare și să realizați o transformare pozitivă în cadrul organizației dumneavoastră.

Oferta noastră:

- *Documentele in mediul de birou* - Administrăm imprimarea documentelor dumneavoastră pentru a reduce costurile, a îmbunătăți serviciile prestate și a vă ajuta să utilizați corect echipamentele digitale.
- *Producție de documente de volum* - Reducem costuri, raționalizăm tehnologia și producem materiale de comunicare personalizate, materiale de marketing, unelte de vânzări și instruire, în măsură să contribuie la o mai bună comunicare cu clienții.
- *Servicii specifice ciclului de viață al produselor*—Susținem companiile să administreze documentele pe tot parcursul ciclului lor de viață, începând de la creație și dezvoltare, localizare, învățare, traducere și până la publicare.

Studiu de caz

O importantă companie canadiană de telecomunicații

Compania de telecomunicații crește retenția clienților și reduce costurile cu ajutorul unei soluții de comunicare către clienții săi mult mai eficientă.

Provocările clientului

- Micșorarea bazei de clienți importanți, cauzată de furnizorii ne-tradiționali și concurența tot mai intensă
- Creșterea numărului de reclamații telefonice cu până la 30% din cauza facturilor inexacte
- Creșterea costurilor de producție
- Subtilizarea investițiilor CRM și a funcțiilor de imprimare digitală.

Soluția Xerox

- Consultanță în administrarea documentelor pentru identificarea și implementarea soluțiilor optime.
- Modificarea pachetelor de servicii prin promoții și mesaje de marketing
- Furnizarea de servicii de curierat și imprimare la sediul clientului

Rezultate măsurabile

- Reducerea numărului de solicitări de facturare, adresate Centrului de Suport Clienți cu până la 30%
- Noul design permite vânzarea serviciilor asociate
- Soluția de producție crește nivelul de eficiență și asigură funcții de marketing personalizate
- Externalizarea contractului implică economii anuale

Studiu de caz

Companie din industria chimică

Producătorul global transformă modul de furnizare a serviciilor legate de documente în cadrul întregii organizații. Soluția unică presupune migrarea ușoară a utilizatorilor, reduceri de costuri și control centralizat.

Provocările clientului

- Mediu complex cu echipamente de birou costisitoare
- Operațiuni internaționale complexe în 54 de țări
- Cerințe stricte de conformitate și siguranță
- Administrarea și monitorizarea descentralizată a activelor

Soluția Xerox

- Furnizor unic de servicii de imprimare de birou și producție în 354 de locații din 54 de țări
- Model operațional bazat pe LeanSixSigma
- Prețuri și implementare bazate pe Acorduri Asupra Nivelului Serviciilor (SOW)

Rezultate măsurabile

- Reducerea costurilor cu până la 15% datorită oportunităților de optimizare a costurilor pe întreaga durată a contractului
- Eliminarea nevoii de investiții de capital; adoptarea celor mai noi tehnologii
- Integrarea echipamentelor de imprimare în procesele interne ale organizației (evidențe, contracte, AP/AR, comunicare externă)
- Implementarea unui program complex de management al schimbării pentru rezultate optime



Servicii pentru sectorul manufacturier

Administrarea unităților, publicații tehnice, desene tehnice, comunicații și traduceri—acestea sunt procesele de producție bazate pe documente pe care le oferim de peste un deceniu. Suntem unicul furnizor de servicii de externalizare a gestionării documentelor în măsură să asigure o soluție completă.

De la crearea documentelor și administrarea informației pe tot parcursul ciclului de viață al unui produs, și până la imprimarea de documente în volume mari, optimizăm costurile și ne ajutăm clienții să-și transforme în mod eficient procesele specifice.

Oferta noastră:

- *Publicații tehnice și traduceri*—Externalizarea administrării documentelor pentru furnizarea de servicii eficiente de traducere și creație.
- *Tehnologia documentelor de birou*—Putem administra mediul de imprimare de la punctul de producție și până la sediul central prin intermediul tehnologiei la distanță, special concepută pentru medii globale.
- *Servicii specifice ciclului de viață al produsului*—Administram informația de la crearea produsului și până la finalul ciclului său de viață pentru toate marile companii de producție din lume.



Servicii pentru sectorul energetic

Costurile astronomice ale petrolului, gazelor naturale și materiei prime, pe, fondul cererii tot mai mari, crează un mediu deosebit de complex. Dacă la acestea adăugați active uzate și o forță de muncă îmbărbănită, operarea eficientă a unei unități devine extrem de dificilă.

Oferta noastră:

- *Servicii de procesare a documentelor*—Companiile furnizoare de energie se bazează pe noi pentru digitizarea (prin scanare) a proceselor interne, destinate să monitorizeze informația și să activeze fluxul de date al serviciilor și produselor asociate.
- *Imprimare în cadrul organizației*—De la punctele de lucru și până la sediul central, administrarea eficientă a mediului de producție poate reduce simțitor costurile, asigurând totodată necesarul desfășurării proceselor majore din domeniul energetic.
- *Producția de documente de volum*—Realizarea de documente în domeniul energetic poate fi costisitoare și dificilă. Datorită imprimării digitale, veți îmbunătăți ratele de răspuns, odată cu reducerea stocurilor de materiale și a volumului de deșeuri.



Servicii pentru sectorul public

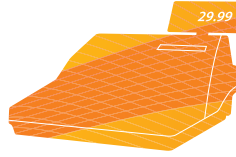
Sectorul public s-a confruntat întotdeauna cu problema resurselor limitate. Indiferent dacă este vorba de școli, administrații locale, universități sau biblioteci publice—nevoia de a oferi mai multe servicii cu mai puține resurse devine din ce în ce mai apăsătoare. Putem interveni nu doar prin redefinirea costurilor—ci și prin transformarea proceselor majore, bazate pe documente. Experiența noastră, dobândită printr-o colaborare îndelungată cu sistemul public spune totul.

Oferta noastră:

Documentele în mediul de birou - Administrarea activelor și servicii oferite instituțiilor publice din întreaga lume, precum și economisirea resurselor ce pot fi reinvestite în alte tehnologii și inițiative strategice.

Producția de documente de volum - De la soluții complet externalizate, la servicii de bază, servim piața sectorului public de peste 20 de ani, oferind materiale de curs, broșuri personalizate de recrutare și imprimare digitală color la cerere.

Scanare și administrarea documentelor—Eliminăm hârtia, în favoarea documentelor digitale, din procesele majore specifice sectorului public, precum înregistrarea cererilor, serviciilor și a plângerilor cetățenilor, procesarea facturilor furnizorilor și administrarea contractelor.



Servicii pentru sectorul retail

(inclusiv turism și domeniul hotelier)

Industria turismului, industria hotelieră și industria produselor de consum au un punct comun—atrăgerea publicului țintă. Vă putem ajuta să obțineți noi surse de venit și să câștigați loialitatea clienților, reducând în același timp costurile operaționale.

Oferta noastră:

- *Servicii de procesare a documentelor*—Accelerarea proceselor specifice unor departamente precum resursele umane, contabilitate și contracte, pentru creșterea productivității
- *Eficiența în birou, magazin sau sedii*—Îmbunătățirea eficienței, randamentului și siguranței documentelor prin intermediul serviciilor noastre de birou. Administrăm echipamente terțe alături de cele Xerox—la sediile centrale sau punctele de lucru.
- *Producția de documente de volum*—Începând de la materiale de curs, rapoarte, broșuri de marketing, manuale și până la programe de fidelizare, dispunem de o vastă experiență în domeniul producției de consum. Consultanții noștri în administrarea documentelor vă vor susține în efortul dumneavoastră de a optimiza costurile totale de imprimare.

Studiu de caz

Agenție guvernamentală

Agenția guvernamentală implementează sistemul centralizat de producție și management prin intermediul unei soluții interne de imprimare pentru un plus de siguranță, un control mai strict al costurilor și servicii de calitate.

Provocările clientului

- Operarea ineficientă și costisitoare a mijloacelor logistice—control descentralizat
- Îmbunătățirea serviciilor publice—acces ușor, reducerea numărului de reclamații și o mai bună percepție publică
- Cerințe majore anti-fraudă și de siguranță

Soluția Xerox

- Administrarea integrală a lanțului de aprovizionare și a achizițiilor strategice
- Administrarea imprimării de producție și operațiunii specifice: model consolidat și centralizat pe baza tehnologiei noastre de producție
- Medii optimizate de imprimare (1.200 echipamente în rețea)
- Administrarea eficientă a informației/datelor
- Aplicații software optimizate pentru îndeplinirea cerințelor urgente de fiabilitate și siguranță

Rezultate măsurabile

- Avantajele clienților—nivel redus de uzură, acuratețe și timpi îmbunătățiți
- Prezentarea avantajelor multi-media—în format digital și tipărit
- Controlul informației pentru un plus de productivitate și siguranță
- Reduceri de costuri—planificate la peste 1.5 miliarde USD

Creați și produceți documente mai bune pentru o comunicare eficientă

În fiecare zi suntem copleșiți de cantitatea impresionată de mesaje generate de nenumăratele canale de comunicare, mesaje al căror unic scop este să se facă auzite. Nevoia de a crea materiale de comunicare cu impact puternic, capabile să motiveze acțiuni și răspunsuri emoționale sau fizice, nu a fost niciodată mai mare. Acum, investițiile în comunicare vă pot duce mai departe - de la comunicarea cu clienții potențiali din întreaga lume, la comunicarea internă.

Avantaje

Administrarea procedurilor de siguranță și controlul costurilor

Alegem o abordare strategică a managementului documentelor, începând de la siguranța datelor și integritatea informației și până la eliminarea erorilor.

Menținerea integrității mărcii

Prin intermediul celor mai noi unelte de management al activelor/informației și portalurilor web.

Obținerea de rate de răspuns mai mari

Prin utilizarea personificării, a culorii.

Câștigarea loialității clienților

Atingerea fiecărui punct de contact al clientului - mesajul potrivit pentru persoana potrivită, la momentul potrivit.

Servicii de creație

Abordați toate proiectele de comunicare cu clienții dintr-o perspectivă centralizată și eficientă. Datorită bogatei noastre experiențe în domeniu, putem susține și suplimenta resursele existente prin servicii de design, dezvoltare și traducere. Creăm și administrăm întreaga gamă de cerințe de creație, de la firme luminoase și până la broșuri. Tehnologia specializată permite controlul central al organizațiilor multinaționale pentru a obține un nivel mai înalt de integritate a mărcii și a avea costuri reduse.

Servicii profesionale

- *Evaluarea oportunităților*—Evaluati oportunitățile de reducere a costurilor și creștere a eficienței; dezvoltarea de strategii prin analiza completă a costurilor și beneficiilor și managementul proiectelor.
- *Proiectarea serviciilor și implementării*—Planificați cea mai eficientă combinație de servicii pentru nevoile dumneavoastră de afaceri și pentru a asigura o tranzacție ușoară.

Externalizarea administrării documentelor în locația dumneavoastră

- *Design și consultanță creativă*—Dezvoltarea de concepte creative și strategice.
- *Managementul proiectelor și campaniilor*—Controlul centralizat al proiectelor sau campaniilor, managementul de brand, automatizarea fluxurilor de lucru.
- *Servicii de design grafic*—Design de logo, ilustrații, retușarea imaginilor digitale, DTP, prezentări, administrarea activelor digitale.
- *Traducere și localizare*—Dezvoltarea și administrarea conținutului multilingv în cadrul unei organizații globale. (Consultați Serviciile specifice ciclului de viață a produsului la pagina 17.)

Ofertele, funcțiile și implementarea pot varia în funcție de regiune și țară.



Servicii de comunicare cu clienții

Această ofertă include un pachet de servicii de administrare a comunicării pe toată durata de viață a documentelor - de la concept, la livrare și arhivare. Acest pachet combină tehnici performante de personalizare care optimizează ratele de răspuns, cu funcții de management al informației, livrate prin intermediul unor portaluri web. Vă suntem alături pentru o mai rapidă recuperare a investiției în comunicare, începând de la dezvoltarea conceptului și până la realizare și administrare.

Servicii profesionale

- *Seminarii pentru schimb de cunoștințe*—Prioritizarea oportunităților și stabilirea referințelor.
- *Analiza impactului*—Cuantificarea soluției printr-o abordare bazată pe unități de măsură.
- *Structură și planificare*—Dezvoltarea unui plan strategic pornind de la date statistice verificate.
- *Tehnologia comunicării*—Crearea de documente eficiente, capabile să influențeze atitudini specifice.
- *Optimizarea producției*—Analiza și îmbunătățirea fluxului de lucru și a operațiunilor.

Externalizarea managementului documentelor în locația dumneavoastră

- *Servicii de creație*—Servicii de design pentru pregătirea, administrarea și ridigizarea materialelor de comunicare.
- *Recuperarea și arhivarea integrată a documentelor*—Crearea de documente electronice indexate, cu încărcare automată în sistemele de arhivare și recuperare. (Pagina 15.)
- *Publicare prin tehnologii diverse*—Pe lângă imprimare, materiale electronice pentru prezentări web, e-mail, mesaje SMS, fax, sisteme de arhivare și recuperare, etc.
- *Imprimare și finisare*—Imprimarea mono, spot, color și MICR a documentelor, finisare și implicuire. (vezi pagina 12.)
- *Servicii de distribuție și curierat*—Facilitatea obținerii de reduceri de la furnizorul de servicii de curierat prin optimizarea pre-sortării și prezentării documentelor.

Optimizați mediile de corespondență, imprimare și producție

De peste 30 de ani, una dintre principalele noastre misiuni a fost să îmbunătățim producția de documente de volum. Administrăm mii de astfel de unități în întreaga lume pentru companii globale importante. Oferim metode inovatoare pentru utilizarea eficientă a comunicării și a costurilor asociate.

Avantaje

Administrarea documentelor în toate mediile:

- Centre de imprimare/multiplicare
- Centre de imprimare de volume mari
- Centru de compunere a documentelor
- Centru de producție pentru volume mari
- Centre de distribuție și curierat

Optimizarea operațiunilor și a activelor

Cu ajutorul unui set de unelte performante și al specialiștilor Document Advisors.

Îmbunătățirea performanței utilizatorilor finali

Cu mai multe funcții și proceduri stricte în mediul de servicii.

Servicii de editare și producție de documente

Doriți să vă dezvoltați funcțiile de producție? Noi avem capacitatea și resursele necesare, pentru a veni în întâmpinarea nevoilor dumneavoastră, atât la sediul dumneavoastră cât și în alte locații-de la design și pre-producție la imprimare și distribuție.

Servicii profesionale

- *Seminarii pentru schimb de cunoștințe*—Prioritizarea oportunităților și stabilirea referințelor.
- *Analiza impactului*—Cuantificarea soluției printr-o abordare bazată pe unități de măsură.
- *Structură și planificare*—Dezvoltarea unui plan strategic pornind de la date statistice verificate.
- *Tehnologia comunicării*—Crearea de documente eficiente, bazate pe tehnici comportamentale specifice.
- *Optimizarea producției*—Analiza și îmbunătățirea fluxului de lucru și a operațiunilor.

Externalizarea administrării documentelor în locația dumneavoastră

- *Servicii specifice centrelor de multiplicare/imprimare*—Gamă largă de servicii, special concepute pentru centrele de afaceri.
- *Producție tranzacțională*—Resurse și unelte necesare producerii și administrării documentelor tranzacționale. (Consultați Servicii de comunicare cu clienții, la pagina 11.)
- *Producția de documente Just-in-Time*—Crearea fluxurilor de lucru și managementul proceselor.
- *Traducere și localizare*—Controlul și managementul informației multilingve în cadrul unei organizații.
- *Formulare*—Crearea, standardizarea și administrarea formularelor.
- *Realizare*—Inventariere, creare kituri și distribuție.
- *Servicii de creație*—Designul, dezvoltarea, traducerea și menținerea integrității mărcii de la concept până la livrare. (Pagina 10.)
- *Portal web pentru documente*—Managementul activelor de marketing și sistemul de distribuție, prin intermediul cărora utilizatorii finali pot comanda sau descărca materiale.



Servicii de distribuție și curierat

Operațiunile de distribuție și curierat pot genera economii operaționale semnificative, oferind un plus de performanță afacerii dumneavoastră. Suntem unul dintre cei mai importanți furnizori de servicii care implică optimizarea operațiunilor interne, externe, tradiționale, de poștă și expediție.

Servicii profesionale

- *Seminarii pentru schimb de cunoștințe*—Prioritizarea oportunităților și identificarea referințelor.
- *Analiza impactului*—Cuantificarea soluției printr-o abordare bazată pe unități de măsură.
- *Structură și planificare*—Dezvoltarea unui plan strategic pornind de la date statistice verificate.

Externalizarea administrării documentelor în locația dumneavoastră

- *Curierat și distribuție*—Un serviciu complet care maximizează reducerile de la furnizorii de servicii de curierat prin optimizarea sortării și ambalării corespondenței. Poate include și serviciile de curierat interdepartamentale.
- *Poșta digitală*—Scanarea și digitizarea corespondenței primite.
- *E-Mail*—Integrarea sistemului de mesagerie electronică.
- *Realizare globală și locală*—O strategie consolidată și optimizată de expediție.
- *Ambalare și distribuție*—Unelte și suport pentru managementul distribuției și crearea kiturilor.

Ofertele, funcțiile și implementarea pot varia în funcție de regiune și țară.

Digitizarea proceselor interne

Procesele care implică multe documente (în format electronic sau tipărit) și intervenție manuală necesită timp și bani. Folosind tehnologii avansate de scanare și procesare avem posibilitatea de a accelera procesele bazate pe documente adăugând astfel siguranță și control.

Avantaje

Îmbunătățirea satisfacției clienților

Prin procese rapide și acces imediat la informație.

Control și siguranță

În cadrul unităților dumneavoastră sau în centrele noastre globale de management al documentelor.

Costuri reduse de procesare

Prin digitizarea proceselor bazate pe documente și redefinirea fluxurilor manuale de lucru.

Eficiență și productivitate optime

Prin extragerea informațiilor din documente, activarea fluxurilor de lucru automate și procese decizionale rapide.

Tipuri de documente:

- Contracte și documente juridice
- Comenzi
- Facturi
- Evidențe de resurse umane
- Materiale de marketing
- Manuale și ghiduri de instruire
- Manuale de utilizare și documentația clienților
- Buletine și manuale de service
- Publicații și desene tehnice



Studiu de caz

Companie de închirieri auto

Compania de închirieri auto a transformat procedura de administrare a contractelor și formularelor cu ajutorul unei arhive digitale centralizate, care oferă acces rapid la datele clienților.

Provocările clientului

- Administrarea anuală a peste 14 milioane de contracte de închiriere
- Acces rapid la contracte pentru rezolvarea cererilor de asigurare și service
- Păstrarea contractelor pe termen lung

Soluția Xerox

- Contracte de închiriere imprimate cu tehnologia DataGlyphs® pentru indexarea informației în momentul creării
- Scanarea a 25.000 contracte de închiriere zilnic
- Indexarea și validarea electronică automată
- Arhivare găzduită prin stocare online

Rezultate măsurabile

- Eliminarea inventarierii formularelor pre-tipărite și reducerea costurilor cu peste 66% la formularele speciale
- Perioada de recuperare a contractelor de închiriere redusă de la 7 – 10 zile la 48 de ore
- Automatizarea și centralizarea etapelor procesului de control al calității, pentru timp de procesare și rate de eroare reduse
- Îmbunătățirea satisfacției clienților

Servicii de scanare și administrare a documentelor

Înțelegeți importanța unui circuit eficient al documentelor. De la copierea și transformarea imaginilor și până la salvarea și recuperarea acestora, vă putem ajuta să accelerați fluxul de lucru și să planificați eficient costurile.

Servicii profesionale

- *Evaluări*—Evaluări de referință bazate pe unități de măsură și metodologii Lean Six Sigma.
- *Optimizarea fluxului de lucru*—Redefinirea proceselor pentru automatizarea și integrarea proceselor bazate pe documente.

Externalizarea administrării documentelor (în locația dumneavoastră/în altă locație)

- *Pregătirea documentelor*—Servicii de pregătire a documentelor pentru a îmbunătăți procesele de indexare și scanare.
- *Scanare*—Tehnologie performantă de scanare și resurse competențe necesare fluxului de lucru.
- *Indexare* - Extragerea și evidența informațiilor importante pentru optimizarea proceselor interne automate.
- *Servicii de stocare*—Salvarea și administrarea eficientă a informației și evidențelor, în funcție de cerințele referitoare la managementul informației din cadrul organizației dumneavoastră.
- *Monitorizarea comenzilor*—Controlul calității pe tot parcursul procesului și servicii garantate(SLA).
- *Externalizarea documentelor pentru procese interne specifice*—
 - Servicii specifice procedurilor juridice
 - Servicii financiar-administrative
 - Servicii ipotecare
 - Servicii specifice ciclului de viață al produsului
 - Servicii specifice ciclului de viață al contului client



Servicii de procesare a facturilor furnizorilor

Pentru majoritatea companiilor, (procesarea facturilor furnizorilor și a documentelor implicate în procesul de achiziție) sunt activități îndelungate care necesită un volum considerabil de documente și intervenția operatorilor. Totuși, automatizarea și externalizarea acestor procese vor contribui în mod considerabil la creșterea productivității și reducerea costurilor.

Servicii profesionale

- *Evaluări*—Asigurarea de unități de măsură și soluții performante pentru digitizarea și automatizarea proceselor de achiziție și plăți.
- *Optimizarea fluxului de lucru*—Redefinirea proceselor pentru digitizarea documentelor tipărite (facturi, avize) și integrarea în sistemele ERP.

Externalizarea administrării documentelor financiare

- *Scanare și managementul documentelor*—Am creat una dintre cele mai cuprinzătoare cotații de procesare a documentelor. Unitățile noastre suportă scanarea, indexarea, stocarea, și integrarea informațiilor.
- *Acces la informație*—Administrarea corectă a informației pentru gestionarea ușoară a excepțiilor și tratarea cazurilor particulare și accelerarea procesului decizional.
- *Consistență garantată a nivelului de servicii*—Indicatori de performanță și cerințe de conformitate administrate de la un punct unic de contact.

Servicii de creare și administrare a conturilor clienților

Optimizați procesele pentru obținerea unui impact pozitiv asupra satisfacției clienților. De la accelerarea procesului de înregistrare a clienților, până la redefinirea proceselor de suport, oferim servicii administrate și profesionale pentru reducerea volumului de hârtie, a numărului de erori și a timpilor de procesare.

Servicii profesionale

- *Evaluări*—Identificarea de referințe pentru procesele majore specifice clienților, spre exemplu crearea unui nou cont, întreținerea unui cont și programe de loialitate.
- *Optimizarea fluxului de lucru*—Redefinirea proceselor pentru administrarea informației de la crearea contului și până la monitorizarea post-vânzare.

Externalizarea administrării documentelor

- *Scanare și managementul documentelor* - Digitizați formulare de aplicare și corespondența primită. Capacitate de recuperare și stocare pentru depozitare centrală sau progresivă.
- *Procesarea datelor*—Extragerea datelor și procesarea ulterioară.
- *Crearea și administrarea conturilor*—Automatizarea și accelerarea procesului de aplicare.
- *Servicii pentru clienți*—Consolidarea, distribuirea și executarea cererilor de service trimise de clienți.



Optimizați imprimarea și copierea

Optimizarea tehnologiei de birou în întreaga organizație este o oportunitate unică, ce poate îmbunătăți procesele interne, digitizarea și siguranța acestora.

De asemenea, este o șansă de a reduce în mod considerabil spațiul ocupat prin utilizarea unui număr mai mic de echipamente împreună. Evident, toate acestea implică o reducere semnificativă a costurilor.

Avantaje

Redefinirea mediului

Puteți economisi între 10% și 30% folosind o vizualizare de ansamblu a documentelor. În cadrul organizației, acest lucru înseamnă milioane de dolari ce pot fi recuperați.

Facilitarea siguranței și conformității legislative

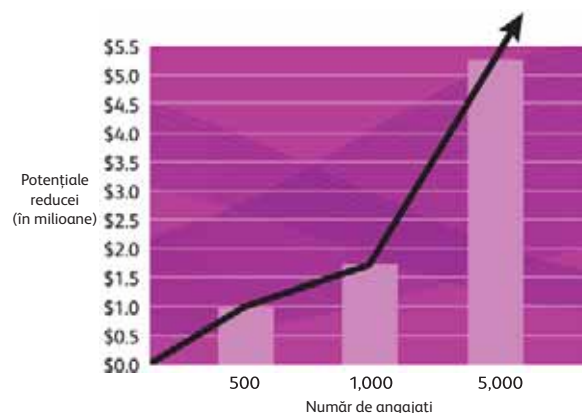
Astăzi, echipamentele de birou pot servi drept verigă slabă compromițând siguranța operațiunilor. Produsele noastre sunt certificate NIAP* pentru un nivel înalt de control.

Suport prioritar

Suportul prioritar asigură un timp maxim de funcționare și un nivel optim de fiabilitate. Este o combinație de funcții avansate de design, dezvoltare și monitorizare, care permite sistemelor să estimeze și să prevină perioadele de nefuncționare.

Dezvoltare continuă

Nu oferim doar evaluări punctuale, ci și planuri pe termen lung destinate să demonstreze modul în care monitorizarea, managementul și analiza continue pot genera un plus de valoare.



Câți angajați are compania dumneavoastră? 500? 1,000? Mai mult?

Vă vom arăta cum să economisiți aproximativ \$250* pentru fiecare angajat în parte.

* O cifră medie, obținută pe baza datelor obținute în urma evaluării documentelor de birou, pentru peste 90.000 de utilizatori.

Integrarea proceselor interne

Descoperiți o nouă platformă pentru optimizarea proceselor interne, prin folosirea echipamentului multifuncțional ca instrument de activare a fluxurilor de lucru. Transformați tehnologiile de birou într-un sistem digital deosebit de eficient.

Funcții globale

În prezent, organizațiile globale au nevoie de soluții globale. Datorită experienței noastre îndelungate, suntem în măsură să ne asumăm angajamente ce necesită continuitate și resurse pentru obținerea de rezultate optime.

Managementul schimbării

Primele șase luni ale oricărei operațiuni de implementare sunt vitale. Avem la dispoziție metode demonstrate, bine planificate, prin care asigurăm succesul operațiunii. Deseori omis, acest lucru poate face diferența între succes și eșec.

Eficiență

Cantitatea de energie, tehnologie și consumabile folosite pentru crearea documentelor este uluitoare. Oferim servicii folosind mai puține echipamente și mijloace mai eficiente pentru reducerea spațiului utilizat.

*National Information Assurance Partnership

www.xerox.ro



Servicii pentru mediul de birou

Acesta este principalul nostru serviciu externalizat, destinat să asigure un plus de eficiență și un control mai strict asupra tuturor tehnologiilor de birou. Administrând milioane de imprimante, faxuri și echipamente multifuncționale în întreaga lume, folosim un sistem verificat, bazat pe ani de experiență în domeniu.

Servicii profesionale

- *Evaluări*—Evaluări bazate pe referințe și realizări globale. Abordare Lean Six Sigma.
- *Optimizarea fluxului de lucru*—Redefinirea proceselor pentru automatizarea și integrarea proceselor bazate pe documente.

Externalizarea administrării documentelor (la sediu/în altă locație)

Managementul activelor—Recomandări documentate cu privire la ciclul de viață normal al activelor, în vederea atingerii obiectivelor organizaționale.

- Asigurarea unui punct unic de administrare a tuturor mărcilor de consumabile și echipamente de imprimare pentru birou.
- Utilizarea unei combinații de tehnologie, putere de cumpărare și experiență pentru controlul și consolidarea achiziției și distribuției de consumabile pentru toate mărcile de echipamente de imprimare de birou.
- Monitorizarea performanței furnizorilor existenți pentru îndeplinirea acordurilor de service.

Servicii Help Desk—Centrele noastre din întreaga lume susțin toate echipamentele dumneavoastră de imprimare de birou, indiferent de locul în care se află.

- Consultanții noștri pot identifica rapid cauza problemelor mulțumită cunoștințelor vaste legate de echipamentele folosite de dumneavoastră.
- Centrele noastre de suport preiau zilnic mii de apeluri și se adaptează perfect centrelor dumneavoastră de suport IT.
- Atunci când este necesar, asigurăm suport și intervenție rapidă pentru ca echipamentele dumneavoastră să fie funcționale.

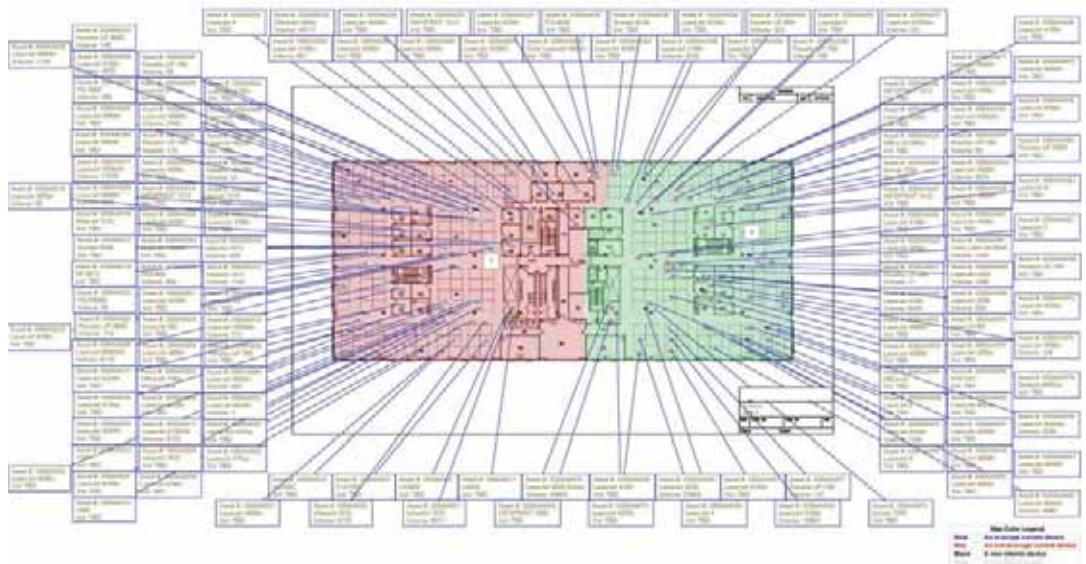
Servicii pentru utilizatorii finali - Experții Xerox în outsourcing sunt specializați în schimbarea organizațională.

- Portalul nostru de suport găzduiește o mulțime de informații utile și ușor accesibile, prin intermediul unei interfețe web intuitive.
- Utilizatorii finali au acces la recomandări simple și la secțiunea de întrebări frecvente, în măsură să le faciliteze activitatea.

Evaluări și studii de caz: servicii pentru birouri

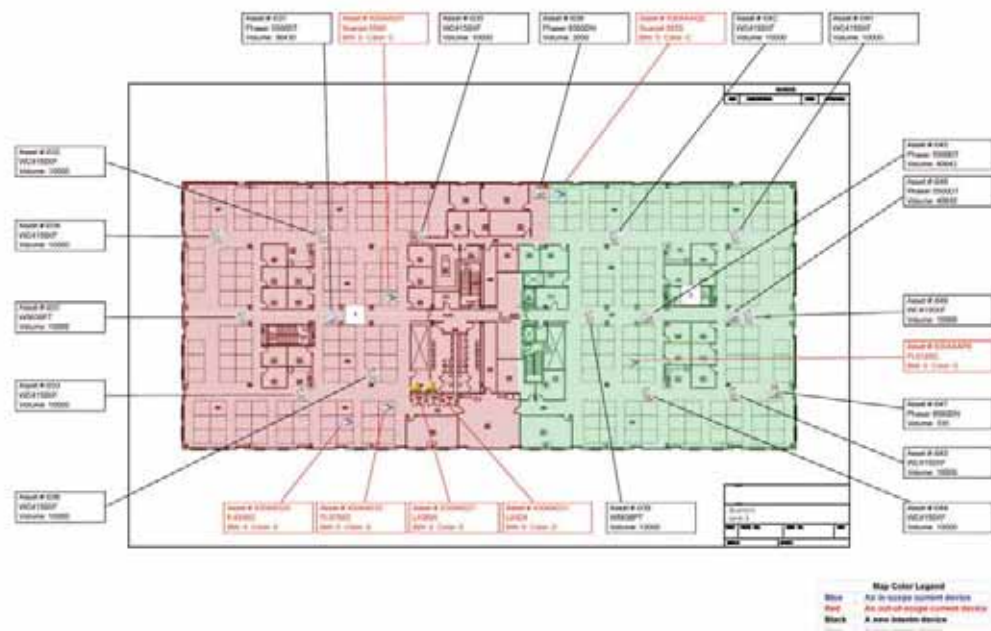
Economii de milioane de dolari. Experiența noastră în evaluarea fluxului documentelor de birou ne confirmă faptul că reducerile de costuri pot fi semnificative. Analizăm costurile actuale ale administrării documentelor, activelor, infrastructurii și fluxurilor de lucru din cadrul organizației, stabilim o bază a cheltuielilor și vă oferim o strategie documentată cu ajutorul căreia puteți reduce costurile de la 10 la 30% și chiar mai mult.

Starea actuală



Starea dorită

Optimizați costurile și performanța în cadrul organizației.



Studiu de caz

Companie farmaceutică globală (mai mulți furnizori)

Compania farmaceutică controlează mai bine costurile totale ale documentelor de birou și mărește satisfacția angajaților.

Provocările clientului

- Cheltuieli anuale de peste \$15 milioane pentru documentele de birou
- Strategia documentelor descentralizată la nivel regional
- Mediu complex de operare cu mai mulți furnizori

Soluția Xerox

- Evaluări la nivel global (36 țări)
- Servicii multi-vendor:
 - Noi instalări
 - Mutare-adăugare-schimbare
 - Consumabile
 - Suport tehnic
 - Suport și help desk
 - Training
- Model flexibil de prețuri

Rezultate măsurabile

- Reducerea costurilor și a volumului de imprimare
- Reduceri de costuri de până la 12% în primele 18 luni; 20–25% pe termen lung
- Opt indicatori de performanță (de la utilizarea echipamentelor la timpul de funcționare)

Studiu de caz

Furnizor global de servicii IT

Furnizorul de servicii IT accelerează mediul de imprimare de birou pentru reducerea resurselor utilizate și minimizarea impactului general asupra mediului înconjurător.

Provocările clientului

- Clientul dorește să reducă resursele utilizate cu 25% până în 2010
- Consumul de hârtie în cadrul organizației a avut o tendință ascendentă, cauzată de creșterea volumului de documente digitale și dezvoltarea companiei
- Consumul de energie din cadrul unităților a crescut și din cauza numărului mic de oportunități de reducere a materialelor

Soluția Xerox

- Un model de imprimare de birou foarte eficient, fiecare echipament acceptând 18 – 19 utilizatori
- Întreținerea și administrarea activelor are loc atât la sediul clientului, cât și la distanță pentru suportul pro-activ al echipamentelor, un impact pozitiv asupra mediului înconjurător și satisfacția utilizatorilor finali
- Noi proceduri și politici economice de imprimare (imprimare duplex, utilizare monitorizată, adăugarea funcției de scanare) au fost introduse în cadrul organizației

Rezultate măsurabile

- Reducerea numărului de echipamente de la 324 la 75, respectiv o reducere de 79% a emisiilor poluante conform estimărilor clientului, bazate pe consumul redus de hârtie, consumabile și energie
- Reduceri de costuri de până la 20% în comparație cu vechile echipamente, modelul descentralizat oferind economii importante pe întreaga durată a contractului

Lideri de opinie și subiecte de actualitate



Externalizarea proceselor

Richard Baily explică modul în care funcții esențiale pot fi transformate în avantaj competitiv, contribuind astfel la creșterea afacerii dumneavoastră.



Compania viitorului

Gabriele McLaughlin ne expune posibilitățile pe care ni le rezervă viitorul.



Managementul afacerii dumneavoastră

Louise Fisher vorbește despre managementul schimbării și vă poate explica cum externalizarea poate fi benefică pentru dumneavoastră. Aflați cum unele companii utilizează managementul schimbării pentru a reduce riscurile și a asigura succesul implementării.



Inovație

Xerox Chief Technology Officer, Sophie Vandebroek, vă arată unde poate ajunge afacerea dumneavoastră cu inovațiile noastre.



Ingineria Comunicării

Paul Lundy ne va arăta cum vă puteți fideliza clienții prin re-proiectarea documentelor, personalizare și multe altele.



Siguranța informației

Fostul agent FBI Dave Drab vorbește despre siguranța informației și despre cum vă puteți proteja proprietatea intelectuală fără ca productivitatea să fie afectată.



Descoperiți moduri noi de a adăuga valoare de la producție la distribuție

Brzan Baker vă îndeamnă să priviți inovația în domeniul producției de documente ca un mare lanț de valori. Comunicarea către clienți este legătura vitală dintre dumneavoastră și aceștia.



Moduri inteligente de ecologizare

Patricia Calkins susține procesarea documentelor în mod ecologic de peste 10 ani. Puteți afla moduri noi de gestionare a impactului documentelor asupra mediului.



Extensia documentelor

John Kelly a împins limitele externalizării în toată cariera sa. Explorați acum modul în care externalizarea capătă un rol revoluționar în marile companii în transformarea businessului.



Viitorul documentelor

François Ragnet vă invită să vedeți în ce direcție se îndreaptă tehnologia gestionării documentelor - și descrie anumite inovații aplicate în prezent.

Află mai multe:

www.xerox.com/thoughtleadership

Lista serviciilor oferite

Xerox Global Services oferă un portofoliu cuprinzător de servicii destinate să susțină fiecare fază din ciclul de viață al documentelor în cadrul unei organizații. Putem rezolva probleme individuale sau putem alege o abordare strategică, consultativă—cunoscută sub numele de Enterprise Document ServicesSM.

Servicii oferite	Departamente primare	Avantaje	Pag.
Creați și produceți documente mai eficient		Servicii de comunicare și externalizare	
Servicii de creație*	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Servicii, achiziții 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrarea informației și păstrarea integrității mărcii • Optimizarea costurilor • Îmbunătățirea productivității și a timpilor de procesare • Accelerarea procesului de plasare pe piață • Materiale de comunicare mai bune 	10
Servicii de comunicare cu clienții	<ul style="list-style-type: none"> • Servicii, achiziții • Managementul informației • Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrarea informației și păstrarea integrității mărcii • Rate de răspuns mai mari • Câștigarea loialității clienților • Facilitarea certificărilor și siguranță 	11
Servicii de editare și producție de documente	<ul style="list-style-type: none"> • Financiar • Servicii, achiziții • Tehnologia informației (IT) • Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrarea documentelor în toate mediile: <ul style="list-style-type: none"> – Centre de copiere/imprimare – Centre de producție – Alcătuirea documentelor – Centre de distribuție și curierat • Optimizarea operațiunilor și a activelor • Îmbunătățirea performanței utilizatorilor finali 	12
Servicii de distribuție și curierat *	<ul style="list-style-type: none"> • Financiar • Servicii, achiziții • Tehnologia informației (IT) • Marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducerea costurilor de curierat • Creșterea productivității prin operațiuni accelerate • Monitorizarea, raportarea și măsurarea performanței 	13
Digitizarea proceselor interne		Servicii specifice proceselor interne	
Servicii de scanare și management al documentelor	<ul style="list-style-type: none"> • Servicii, achiziții • Juridic • Resurse umane • Tehnologia informației (IT) • Administrarea informației și a evidențelor 	<ul style="list-style-type: none"> • Creșterea productivității și a eficienței • Costuri operaționale și de procesare reduse • Calitate superioară a serviciilor pentru clienți • Administrarea eficientă a informației pentru o mare siguranță • Servicii pentru toate documentele interne 	15

* Ofertele, funcțiile și implementarea pot varia în funcție de regiune și țară.

Servicii oferite	Departamente primare	Avantaje	Pag.
Digitizarea proceselor interne		Servicii specifice proceselor interne	
Servicii de procesare a facturilor furnizorilor	<ul style="list-style-type: none"> • Financiar • Servicii, achiziții 	<ul style="list-style-type: none"> • Creșterea productivității și a eficienței • Costuri de procesare și erori de plată reduse • Costuri reduse de muncă • Crește posibilitatea de a beneficia de bonusuri datorită plăților înaintea termenului • Îndeplinirea cerințelor de conformitate pentru un plus de control și siguranță 	16
Servicii de creare și administrare a conturilor clienților	<ul style="list-style-type: none"> • Operațiuni servicii clienți • Managementul informației • Vânzări și marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Creșterea productivității și a eficienței • Reducerea costurilor operaționale • Procesarea rapidă a corespondenței primite • Calitate superioară a serviciilor pentru clienți • Îmbunătățirea satisfacției și loialității clienților • Minimizarea riscurilor și creșterea siguranței 	17
Optimizarea imprimării și copierii		Servicii pentru birou	
Servicii pentru mediul de birou	<ul style="list-style-type: none"> • Toate departamentele organizației 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizarea costurilor • Minimizarea riscurilor și creșterea siguranței • Creșterea eficienței interne • Îmbunătățirea satisfacției și a productivității utilizatorului final 	19

* Ofertele, funcțiile și implementarea pot varia în funcție de regiune și țară.

Xerox pe scurt

Istoric

- Produse și servicii de suport din 1961
- Servicii furnizate de 15.000 specialiști, în peste 160 de țări
- Peste 8.100 brevete active în Statele Unite pentru sisteme digitale de scanare și imprimare, tehnologia serviciilor și materialelor

Premii

- Medalia Națională pentru Tehnologie; cea mai înaltă distincție acordată de președintele Statele Unite în semn de recunoaștere a contribuției inovațiilor la puterea economică și standardul de viață american (iunie 2007)
- 208 premii primite în întreaga lume în 2006/2007 pentru inovație, administrarea cunoștințelor, etică, leadership
- Locul 7 în top 50 companii 2007 DiversityInc pentru diversitate

Certificări*

- Certificat ISO/IEC 27001 pentru siguranța informației
- Certificat ISO 9001 pentru managementul calității
- Certificat SAS 70 pentru conformitatea proceselor și tehnologiilor

Angajament organizațional

- Lider în materie de programe și principii de angajament organizațional, precum și dezvoltare și inovație susținute – în activitatea de producție am redus emisiile cu 18%, depășind astfel obiectivul stabilit pentru 2012
- Angajament de conducere și etică, satisfacția și protecția clienților, dezvoltarea și diversitatea angajaților, inițiative ecologice, voluntariat, etc.
- Lider în materie de „responsabilitate socială” în topul celor mai apreciate companii americane, realizat de revista Fortune în 2007
- Printre prioritățile noastre referitoare la o creștere susținută se numără dezvoltarea următoarei generații de lideri, precum și dezvoltarea comunităților

** Pot varia în funcție de regiune și serviciile oferite.*

Pentru mai multe informații, vizitați:

www.xerox.ro

Faptul că această publicație conține referințe la anumite servicii și produse nu înseamnă că acestea din urmă sunt disponibile în prezent în toate țările în care operăm. Ofertele, funcțiile și implementarea pot varia în funcție de regiune și țară.

Toate informațiile din această publicație pot fi modificate oricând fără preaviz și sunt prezentate fără nici un fel de garanție, despăgubire sau reprezentare, inclusiv garanția de compatibilitate cu un scop anume.

