

Kofax TotalAgility

per l'outsourcing di processi aziendali

KofaxTotalAgility® consente ai fornitori di servizi di outsourcing dei processi aziendali (BPO) di ridurre i costi di provisioning aumentando al contempo la soddisfazione dei clienti.

La sfida:

Aumento di efficienza, flessibilità e scalabilità operative

Le aziende stanno accelerando le procedure BPO con l'intento di trasformare i progetti caratterizzati da costi fissi elevati in spese operative basate su costi variabili, con conseguente contenimento delle spese e aumento dei margini operativi. Le condizioni economiche globali che hanno inizialmente spinto le aziende a ricorrere all'outsourcing si sono inasprite. I fornitori di servizi di outsourcing devono adattarsi a una nuova era, con nuove sfide imposte da una concorrenza sempre crescente, esigenze dei clienti in continua evoluzione e buyer di grande esperienza.

Per soddisfare le nuove esigenze, i fornitori di servizi BPO devono automatizzare processi aziendali sempre più complessi e offrire soluzioni scalabili e replicabili, nonché servizi ai clienti basati su best practice. Non possono continuare a fare affidamento su una strategia competitiva basata unicamente sul costo del lavoro. Una concorrenza pressante e buyer esperti costringono i fornitori di servizi BPO a migliorare l'efficienza dei costi di provisioning e a rinnovare i servizi offerti. Questi fornitori, dunque, necessitano di un modello di fornitura standardizzato, unificato e globale, che faccia uso della migliore tecnologia per offrire nuovi livelli di efficienza, flessibilità e scalabilità operative.

L'opportunità:

L'automazione dei processi aziendali basati su documenti e che coinvolgono più persone

I documenti sono alla base di interazioni aziendali critiche quali indennizzi, ordini di vendita, richieste di apertura di nuovi conti, richieste di servizi e rinnovi di contratto. Anche le persone coinvolte, però, come il ricorrente o l'addetto all'elaborazione delle richieste di risarcimento, rivestono un ruolo fondamentale. Nel corso dell'interazione, infatti, la fase che richiede l'intervento umano è quella in cui più spesso si

riscontrano problemi di efficienza e si perdono opportunità. L'ottimizzazione della qualità e della velocità di tali scambi costituisce una differenza fondamentale per gli outsourcer di processi aziendali, e influisce notevolmente sulla fidelizzazione e la soddisfazione della clientela, così come sulla continuità degli affari. Per i fornitori di servizi BPO l'automazione dei processi aziendali basata su un uso intensivo di documenti e che coinvolgono più persone rappresenta un'opportunità sostenibile per fronteggiare l'aumento della domanda. Ciò avviene mediante:

- Offerta di una soluzione per l'acquisizione documentale, scalabile e flessibile, che supporta l'elaborazione di qualsiasi tipo di documento, acquisito in qualsiasi punto del processo e da qualsiasi dispositivo: dispositivi mobili, scanner desktop, MFP e scanner a produttività elevata.
- Trasformazione, tramite l'estrazione, di documenti aziendali in informazioni elettroniche strutturate, a prescindere dal tipo di documento, inclusi moduli manoscritti in stampatello o corsivo, fatture, assegni, richieste di apertura di nuovi conti, richieste di servizio, corrispondenza e altro.
- Aumento della produttività del personale grazie a elaborazione rapida dei documenti in entrata e gestione efficiente delle eccezioni, delle richieste di documentazione e altro.
- Coinvolgimento reattivo dei clienti attraverso il coordinamento e lo scambio automatico di informazioni nei canali di comunicazione in entrata e in uscita, e il collegamento di praticamente qualsiasi dispositivo (smartphone, tablet, pagine Web, MFP e altri) e tipo di supporto (documenti cartacei, e-mail, fax, SMS e così via).
- Monitoraggio e metriche in tempo reale delle prestazioni e dello stato operativo della piattaforma di outsourcing, nonché analisi immediatamente disponibili a supporto di prestazioni ottimizzate.
- Integrazione con un'ampia gamma di sistemi e applicazioni interni e di terze parti, tra cui ERP, SCM, CRM, applicazioni per la gestione dei record e di archiviazione.
- Integrazione di una piattaforma scalabile in grado di rispondere alle necessità di piccole e medie aziende, come pure alle esigenze complesse di grandi imprese per attività mission critical ed elevati volumi. Tra queste rientra la scalabilità necessaria per gestire centinaia di milioni di documenti al giorno, in ambienti centralizzati e/o estremamente distribuiti.

- Garanzia di disponibilità elevata e ripristino in caso di emergenza per implementazioni mission critical.
- Integrazione di funzionalità di firma elettronica, per processi totalmente digitalizzati.

Kofax TotalAgility per i fornitori di servizi BPO

Kofax TotalAgility consente ai fornitori di servizi di outsourcing dei processi aziendali di ridurre i costi di provisioning aumentando al contempo la soddisfazione dei clienti. I processi aziendali in outsourcing risultano più efficienti e con costi di proprietà ridotti e i fornitori di servizi BPO possono operare con maggiore competitività.

TotalAgility consente di elaborare qualsiasi tipo di documento, strutturato o meno, avvalendosi di una combinazione di strumenti tecnologici per la classificazione e l'estrazione delle informazioni, tra le più complete attualmente disponibili. Le interazioni critiche tra coloro che inviano i documenti, il personale addetto all'elaborazione e i responsabili della pratica diventano più semplici, riducendo la latenza di processo e ottimizzando la reattività verso il cliente. Le funzionalità di TotalAgility, tra cui la gestione integrata e multi-tenant, favoriscono una costante riduzione dei costi di provisioning.

L'investimento dei fornitori è garantito nel futuro. Kofax supporta l'integrazione con oltre 140 sistemi di terze parti, tra cui ECM ed ERP, che vengono costantemente aggiornati.

Costo totale di proprietà: vantaggi immediati

- Prodotto singolo e unificato, TotalAgility fornisce capacità altrimenti disponibili solo mediante una costosa integrazione di applicazioni separate di acquisizione, BPM, case management, Business Intelligence e integrazione.

Piattaforma unica per un gran numero di processi aziendali

- Finanze, Risorse Umane, CRM, gestione corrispondenza, approvvigionamento, indennizzi, contatti e altro

Riduzione dei costi di provisioning

- Progettazione e gestione di processi comuni successivamente condivisi in modo efficiente tra più clienti in un ambiente multi-tenant
- Personalizzazione efficiente tenant-by-tenant, preservando al contempo l'integrità dei componenti del processo condiviso

Massima differenziazione per incrementare la competitività

- Acquisizione di un vantaggio competitivo sulle organizzazioni che offrono una soluzione di elaborazione "taglia unica"
- Sistema di gestione tenant di TotalAgility per acquisire flessibilità di confezionamento e fornitura di soluzioni ai clienti

Acquisizione multicanale dei documenti

- Da qualsiasi dispositivo: smartphone, tablet, periferiche multifunzione (MFP), pagine Web e altri
- Con qualsiasi modalità: batch, produzione, ad-hoc, point-of-service, specifica per applicazione
- In qualsiasi punto del processo: iniziale, centrale, finale

Scalabilità e flessibilità

- Possibilità di inoltro tra più centri di elaborazione
- Capacità di supporto fino a milioni di documenti e interazioni con i clienti
- Integrazione veloce con oltre 140 sistemi aziendali
- Integrabile con sistemi proprietari e di terze parti
- Rilascio di dati pronti per l'elaborazione in flussi di lavoro, CRM, ERP e sistemi di applicazioni aziendali di pertinenza

Aumento di sicurezza, qualità dei dati e disponibilità delle informazioni

- Acquisizione automatizzata di dati di qualsiasi formato, centralizzata e distribuita
- Estrazione automatizzata di dati aziendali da documenti strutturati e non strutturati
- Flussi di lavoro sicuri, basati su autorizzazioni, con accesso audit, controllo di processo e cronologia relativa a persone, oggetti, azioni ed eventi per la massima trasparenza

Ottimizzazione della gestione del rischio e della conformità

- Monitoraggio, reportistica e analisi immediatamente disponibili
- Conformità automatizzata alle policy interne e ai requisiti normativi esterni

Fornitura e assistenza a livello globale

- Organizzazioni di vendita e di assistenza Kofax in 75 paesi, in diverse lingue

Implementazioni Kofax di successo nel settore della fornitura di servizi BPO

I fornitori di servizi BPO e i rispettivi clienti quantificano i successi ottenuti:

- Un fornitore di servizi BPO leader del settore assiste i propri clienti consentendo loro di elaborare milioni di pagine al mese, offrendo servizi quali gestione della corrispondenza, elaborazione di moduli, acquisizione automatica dei dati, indicizzazione delle immagini, scansione della posta ed elaborazione dei dati relativi a contabilità fornitori e clienti. Tramite la definizione, l'automazione, la semplificazione dei processi aziendali e la standardizzazione del sistema di acquisizione distribuita Kofax esteso a tutta l'azienda, questo fornitore è riuscito ad aumentare considerevolmente l'efficienza dei propri clienti, a ridurre i costi, ottimizzare la gestione del rischio, la conformità a normative specifiche interne ed esterne (Basilea II, HIPAA e Sarbanes-Oxley), così come a conseguire un aumento del vantaggio competitivo nei rispettivi settori di riferimento.
- Un'azienda di telecomunicazioni di livello globale ha semplificato e automatizzato l'elaborazione delle fatture e dei rimborsi. In tal modo, ha eliminato il rischio di smarrimenti e i costi di spedizione dei documenti, accelerando allo stesso tempo le procedure aziendali. L'ulteriore esternalizzazione dei processi pertinenti a finanze e RU ha reso disponibili risorse già esistenti, in grado ora di concentrarsi su altre attività più remunerative, senza dover ricorrere a ulteriori costi per il personale.

Per ulteriori informazioni visitare kofax.com.