

Kofax TotalAgility

per i servizi condivisi

Kofax TotalAgility® consente ai centri di servizi condivisi di ridurre i costi di provisioning aumentando al contempo la soddisfazione dei clienti.

La sfida:

Aumento di efficienza, flessibilità e scalabilità operative

Le aziende accelerano l'adozione dei centri di servizi condivisi (SSC) con l'intento di trasformare il modello operativo, per conseguire una riduzione dei costi e l'incremento dei margini operativi. Le sfide economiche globali che hanno sollecitato le grandi aziende ad adottare il modello dei servizi condivisi sono diventate più pressanti. A prescindere dal fatto che siano finalizzati a processi amministrativi o a operazioni complesse a contatto con i clienti, gli SSC devono adattarsi a una nuova era, caratterizzata da maggiore efficienza e sempre più orientata alla flessibilità.

Per fronteggiare la nuova domanda, devono automatizzare i processi aziendali più complessi e fornire soluzioni scalabili e replicabili, nonché servizi ai clienti basati su best practice. Gli SSC non devono soltanto offrire efficienza di lavoro e standardizzazione dei processi. Oggi si richiede anche una capacità operativa dinamica in grado di rispondere ai cambiamenti aziendali in modo efficiente. I fornitori di servizi condivisi necessitano di un modello di fornitura standardizzato e unificato e devono affidarsi alla migliore tecnologia per fornire nuovi livelli di efficienza, flessibilità e scalabilità operative.

L'opportunità:

Automazione dei processi aziendali basati su documenti e sull'interazione di più persone

I documenti sono alla base di interazioni aziendali critiche come per le procedure nelle Risorse Umane o finanza, ma anche in ordini di vendita, richieste di apertura di nuovi conti, richieste di servizi e rinnovi di contratto. Anche le persone coinvolte, però, come il fornitore e l'addetto alla contabilità, 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. Ottimizzare la qualità e la rapidità di questa fase è fondamentale per rispettare i target di livello del servizio e

raggiungere gli altri obiettivi tipici dei centri di servizi condivisi. Per gli SSC 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 puntuale con dipendenti, clienti e partner nel corso delle comunicazioni in entrata e in uscita, sfruttando 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 sia interni che 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 esigenze delle unità aziendali di piccole e medie dimensioni e a quelle più complesse di processi a volumi elevati e mission critical; tale scalabilità consente ad esempio di gestire da poche centinaia a diversi milioni di documenti al giorno, in ambienti centralizzati e/o estremamente distribuiti.
- Garanzia di disponibilità elevata e recupero dati nelle fasi di maggiore criticità operativa.
- Integrazione di funzionalità di firma elettronica in modo da offrire processi totalmente digitalizzati.

Kofax TotalAgility per i centri di servizi condivisi

Kofax TotalAgility consente ai centri di servizi condivisi di ridurre i costi di provisioning aumentando al contempo la soddisfazione dei clienti. Con TotalAgility è possibile 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 dipendente, il cliente o il partner. Le funzionalità di TotalAgility, tra cui la gestione integrata e multi-tenant, favoriscono una costante riduzione dei costi dei servizi.

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

- Garanzia di disponibilità elevata e recupero dati nelle fasi di maggiore criticità operativa.
- 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 diversi processi aziendali

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

Riduzione dei costi di provisioning

- Eliminazione dei processi standardizzati il cui concetto di "taglia unica" non soddisfa i requisiti e risulta inappropriato
- Personalizzazione efficiente tenant-by-tenant, preservando al contempo l'integrità dei componenti del processo condiviso

Servizio migliore

- 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 offerta e fornitura di servizi
- Generazione di report di utilizzo e assistenza a supporto dell'affidabilità aziendale in termini di conformità SLA e rimborso verso i clienti interni

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
- Flessibilità di integrazione 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 di successo della soluzione Kofax per i servizi condivisi**
I clienti Kofax nel settore dei centri di servizi condivisi quantificano i successi ottenuti:
 - Una conglomerata globale nel settore dei prodotti alimentari ha semplificato i processi contabili transazionali nel proprio SSC aziendale. Il gruppo ha eliminato il 40% delle chiamate dei fornitori grazie all'implementazione di un portale intelligente per l'interazione con i fornitori. Inoltre, senza incrementi di personale, ha introdotto il servizio per i piani orientati al consumatore, le funzioni per le spese generali, amministrative e di vendita e le sedi di produzione.
 - 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.

www.kofax.com

KOFAX 