

# Kofax TotalAgility

pour l'externalisation des  
processus métier

Kofax TotalAgility® permet aux prestataires de services BPO de réduire leurs coûts de fonctionnement tout en améliorant la satisfaction client.

## Défi :

### **Améliorer l'efficacité, les capacités d'évolution et la flexibilité en matière d'exploitation**

Les entreprises adoptent de plus en plus souvent l'externalisation des processus métier (BPO) pour transformer leurs projets à coût fixe et élevé en investissements opérationnels aux coûts variables, réduisant ainsi leurs dépenses et améliorant leurs marges. Les défis économiques internationaux qui ont poussé les entreprises à se tourner vers l'externalisation se sont intensifiés. Les prestataires de services BPO doivent s'adapter à une ère nouvelle, où une concurrence accrue, des besoins en constante évolution et des acheteurs expérimentés constituent des défis inédits.

Afin de répondre à de nouveaux besoins, les prestataires de services BPO se doivent d'automatiser des processus métier de plus en plus complexes et de fournir à leurs clients des solutions évolutives et répétables, ainsi que les meilleures pratiques. Il est désormais impossible de se baser uniquement sur des coûts de main-d'œuvre réduits pour établir une stratégie concurrentielle. Une concurrence acharnée et des acheteurs expérimentés contraignent les prestataires de services BPO à optimiser leurs coûts et à proposer des services toujours plus innovants de façon continue. Ils ont par conséquent besoin d'un modèle de production standardisé et unifié à l'échelle mondiale, ainsi que d'une technologie de pointe offrant efficacité, souplesse de fonctionnement et évolutivité.

## Opportunité :

### **Automatisation des processus métier liés aux documents et exigeant une part importante d'intervention humaine**

Les documents génèrent des interactions client essentielles, telles que des demandes d'indemnisation, des bons de commande, des demandes d'ouverture de compte, des demandes de services et des renouvellements de contrat. Les personnes impliquées, telles que le requérant ou l'employé chargé de traiter les demandes d'indemnisation, jouent également un rôle crucial dans ces interactions. C'est généralement au niveau humain qu'une transaction perd en efficacité et que les opportunités s'amenuisent. Améliorer la qualité et la rapidité de ces interactions est un élément différenciateur clé pour les prestataires de services BPO, qui

aura un impact sur la fidélisation et le taux de retour des clients. Pour les prestataires de services BPO, l'automatisation des processus métier liés aux documents et exigeant par une part importante d'intervention humaine constitue une excellente opportunité de répondre à la demande accrue en matière de services grâce à :

- Une solution flexible et évolutive de capture des documents permettant le traitement de n'importe quel type de document, quels que soient l'étape du processus métier et le terminal dont il est issu (appareils mobiles, scanners de bureau, périphériques multifonctions ou scanners de production à volume élevé)
- La transformation des documents commerciaux en données électroniques structurées, quel que soit le type de document imprimé ou manuscrit (formulaires, factures, chèques, demandes d'ouverture de compte, demandes de services, courriers, etc.)
- L'amélioration de la productivité des employés, qui traitent plus rapidement les documents entrants et gèrent plus facilement les exceptions, les demandes de pièces justificatives, etc.
- L'implication dynamique des employés via la coordination et l'échange automatique d'informations issues des canaux de communications entrants et sortants, reliant presque tous les types de terminaux (smartphones, tablettes, périphériques multifonctions, pages d'un navigateur Web, etc.) et de supports (papier, e-mails, fax, SMS, etc.)
- Des fonctions de suivi des performances via des données en temps réel sur le fonctionnement opérationnel de la plateforme d'externalisation, ainsi que des analyses exploitables permettant d'améliorer les performances
- L'intégration à une large gamme de systèmes et applications internes ou tiers, y compris les applications ERP, SCM, CRM, de gestion des dossiers et d'archivage
- L'incorporation d'une plateforme modulaire répondant aux besoins des petites et moyennes entreprises et aux exigences complexes des entreprises gérant des tâches critiques de plus grande envergure ; cela inclut l'évolutivité nécessaire pour gérer des centaines, voire des millions de documents quotidiens et pour fonctionner dans des environnements distribués ou centralisés
- La garantie d'une disponibilité élevée et d'une fonction de reprise après sinistre pour les installations critiques
- L'intégration de fonctions de signature électronique pour la mise en œuvre de processus entièrement dématérialisés

## Kofax TotalAgility pour les prestataires de services BPO

Kofax TotalAgility permet aux prestataires de services BPO de réduire leurs coûts de fonctionnement tout en améliorant la satisfaction client. Les processus métier externalisés fonctionnent de façon plus intelligente et plus efficace, réduisant ainsi les coûts de possession et offrant aux prestataires de services BPO un avantage concurrentiel.

TotalAgility permet de traiter presque tous les types de documents structurés ou non structurés grâce à la série de technologies de classification des documents et d'extraction des informations la plus complète du marché. Les interactions critiques entre les individus fournissant les documents, le personnel de traitement, les agents administratifs et les autres personnes concernées sont rationalisées, ce qui réduit les latences au sein du processus et améliore la réactivité vis-à-vis des clients. En outre, TotalAgility propose une réduction en continu des coûts de service grâce, entre autres, à une fonction de gestion des utilisateurs intégrée.

L'intégration avec plus de 140 systèmes tiers, ECM et ERP inclus, est prise en charge et mise à jour en continu, afin de garantir l'avenir de l'investissement du fournisseur.

### Tous les avantages d'un faible coût de possession, immédiatement

- Dans le cadre d'une solution unique et unifiée, TotalAgility offre des fonctionnalités généralement disponibles uniquement via des produits onéreux et distincts de capture, de BPM, de gestion de cas, d'analyse décisionnelle et d'intégration

### Une plateforme unique pour de nombreux processus métier

- Finances, RH, CRM, salle de courrier, achats, demandes d'indemnisation, contrats, etc.

### Réduction des coûts de fonctionnement

- Concevez et gérez un processus commun, qui sera ensuite partagé efficacement entre plusieurs clients dans un environnement à utilisateurs multiples
- Proposez une personnalisation efficace selon les utilisateurs tout en préservant l'intégrité des composants partagés

### Différenciation et concurrence plus efficaces

- Gagnez un avantage concurrentiel par rapport aux fournisseurs de solutions de traitement « à taille unique »
- Utilisez le système de gestion des utilisateurs de TotalAgility pour gagner en flexibilité en termes de présentation et de fonctionnement des solutions

### Capture multicanale des documents

- Depuis n'importe quel terminal : téléphone portable, tablette, périphérique multifonctions, page d'un navigateur Web, etc.
- Via n'importe quel mode de capture : par lot, en production, ad hoc, au point de service, spécifique à l'application
- À n'importe quelle étape du processus : au début, au milieu et à la fin

### Évolutivité et flexibilité

- Capacité à rediriger les informations vers plusieurs centres de traitement

- Prise en charge de plusieurs millions de documents et d'interactions client
- Intégration facilitée avec plus de 140 systèmes professionnels
- Intégration flexible avec les systèmes propriétaires et tiers
- Envoi de données prêtes à être traitées vers les systèmes de workflow, CRM, ERP et sectoriels

### Sécurité, qualité des données et disponibilité des informations améliorées

- Capture automatisée des données dans n'importe quel format, centralisée et distribuée
- Extraction automatisée des données à partir de documents structurés et non structurés
- Workflows sécurisés sur autorisation avec fonctions d'enregistrement des audits, de contrôle des processus et de suivi des opérations (nature, date et auteur)

### Gestion des risques et conformité améliorées

- Fonctions de suivi, de création de rapports et d'analyse exploitables
- Mise en œuvre automatisée des politiques internes et des normes réglementaires externes

### Services et assistance mondiaux

- Kofax met à votre service des organisations de vente et de services multilingues dans 75 pays

## Déploiements Kofax réussis dans le secteur des services BPO

Les prestataires de services BPO et leurs clients témoignent de réussites concrètes :

- Un important prestataire de services BPO aide ses clients à traiter des millions de pages chaque mois et propose des services tels que la gestion de la salle de courrier, le traitement des formulaires, la capture automatisée des données, l'indexation des images, la numérisation du courrier et le traitement des données de comptabilité fournisseurs et de comptabilité clients. En définissant, automatisant et rationalisant les processus métier et en les standardisant sur un système de capture Kofax distribué à l'échelle de l'entreprise, cette entreprise de BPO a permis à ses clients de gagner considérablement en efficacité, de réduire les coûts, de gérer les risques, de se conformer aux réglementations internes et externes (Basel II, HIPAA et Sarbanes-Oxley) et de gagner un avantage concurrentiel dans leurs domaines d'activité respectifs.
- Une grande entreprise de télécommunications internationale a rationalisé et automatisé le traitement des factures et des demandes d'indemnisation, tout en supprimant les risques de pertes et les coûts d'expédition des documents et en accélérant les processus métier. Grâce à l'externalisation des processus financiers et de RH, les ressources existantes sont désormais disponibles pour d'autres activités génératrices de revenus. Il s'est en outre avéré inutile d'embaucher du personnel supplémentaire.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site : [kofax.com](http://kofax.com).