

Kofax TotalAgility

pour les services partagés

Kofax TotalAgility® permet aux centres de services partagés 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 les centres de services partagés (SSC) afin de transformer leur modèle d'exploitation tout en réduisant leurs dépenses et en améliorant leurs marges. Les défis économiques internationaux qui ont poussé les grandes entreprises à se tourner vers les services partagés se sont intensifiés. Qu'ils se concentrent sur des processus administratifs ou des opérations complexes avec le client, les SSC doivent s'adapter dès à présent à une ère nouvelle, où l'efficacité doit être améliorée et où la flexibilité est primordiale.

Afin de répondre à de nouveaux besoins, les SSC se doivent d'automatiser les processus métier les plus complexes et de fournir à leurs clients des solutions évolutives et répétables, ainsi que les meilleures pratiques. Les SSC sont chargés d'assurer l'efficacité de la main-d'œuvre et la standardisation des processus, et d'offrir des opérations dynamiques répondant efficacement aux évolutions des besoins métier. 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 processus en lien avec les ressources humaines et la finance, 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 fournisseur ou l'employé chargé de traiter la comptabilité, 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 crucial pour atteindre les niveaux de service

requis et les divers autres objectifs d'un centre de services partagés. Pour les SSC, l'automatisation des processus métier liés aux documents et exigeant 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, des clients et des partenaires dans le cadre des communications entrantes et sortantes, via l'exploitation de 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 des services partagés, 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 unités commerciales et aux exigences complexes des entreprises gérant des processus 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 centres de services partagés

Kofax TotalAgility permet aux centres de services partagés de réduire leurs coûts de fonctionnement tout en améliorant la satisfaction client. 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 employés, des clients ou des partenaires. 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

- Évitez les pièges des processus standardisés incapables de répondre aux besoins avec leurs services « à taille unique » inadaptés
- Proposez une personnalisation efficace selon les utilisateurs tout en préservant l'intégrité des composants partagés

Service amélioré

- 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 services
- Obtenez des rapports d'utilisation et de service permettant la responsabilisation en matière de respect des accords de niveau de service et de rétrofacturation aux clients internes

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 partagés

Des clients Kofax témoignent de réussites concrètes dans leurs centres de services partagés :

- Une grande entreprise de produits alimentaires a rationalisé les processus de transactions comptables au sein de son SSC. Grâce à la mise en place d'un portail intelligent d'interactions avec les fournisseurs, le groupe a réduit de 40 % les appels des fournisseurs et étendu le service à ses programmes client, à ses fonctions de vente, générales et administratives et à ses sites de production, le tout sans augmenter les effectifs.
- 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.