

Xerox Global Services

objavme potenciál skrytý vo vašich dokumentoch

Pavol Schmitzer
XGS Consultant



Agenda

- Divízia služieb - Xerox Global Services
- Prehľad služieb XGS
- Prípadové štúdie



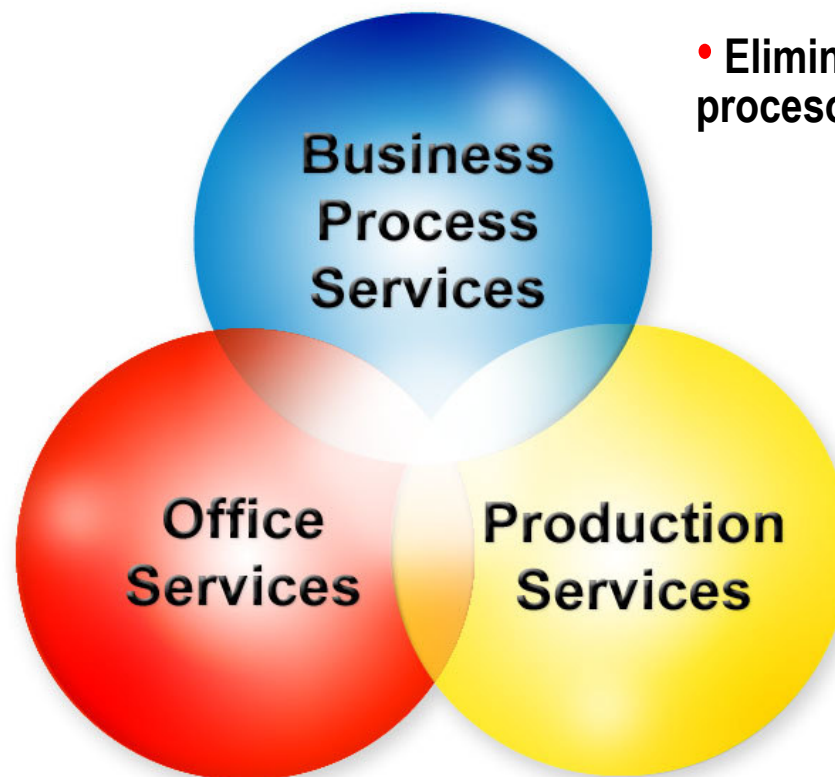
Xerox Global Services



- Divízia spoločnosti Xerox zameraná na poskytovanie outsourcingových služieb
- 6 000 zákazníkov v 50 krajinách sveta
- 25 stredísk priamo u zákazníkov v SR a ČR
- Úplné zameranie na dokument
- Lean Six Sigma – metodológia dlhodobého zefektívňovania procesov

Služby Xeroxu – zákaznické výzvy

- Automatizácia toku dokumentov v organizácii
- Eliminácia manuálnych procesov náchylných na chyby

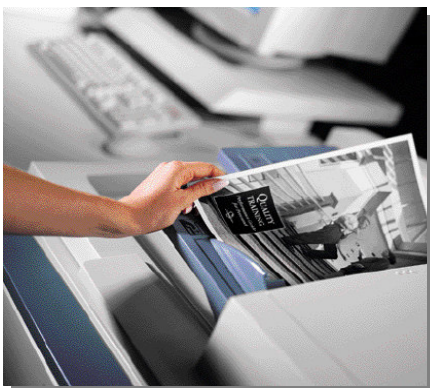


- Optimalizovanie kancelárskej tlače
- Efektívne riadenie centrálnych reproduktív

- Tvorba a výroba dokumentov
- Správa podateľne

Prípadová štúdia

Ministerstvo životného prostredia ČR



MINISTERSTVO ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

Xerox riešenie

- Vykonaná analýza a posúdenie možných prínosov
- Prevzatie zodpovednosti za centrálnu rozmnožovňu formou riadenej služby v priestoroch MŽP
- Poskytnutie ľudských zdrojov na výkon služby
- Dodanie najmodernejšej technológie

Výzva zákazníka

- Správa centrálnej rozmnožovne
- Rýchle a kvalitné reprografické služby
- Dokončovanie dokumentov – viazanie, dierovanie ...
- Ekologický rozmer

Merateľné výsledky

- Zníženie investičných a personálnych nákladov
- Kvalita a rozsah garantovaný Servisnou zmluvou (SLA)



Procesné služby

ako rýchlo a efektívne získať informácie obsiahnuté v dokumentoch



Digitalizácia dokumentov



Riadenie toku dokumentov v organizácii



Finančné a administratívne služby



Archivácia a správa výstupov

Prípadová štúdia

T-Mobile Czech Republic, a.s.



Výzva zákazníka

- Vyťaženie informácií zo zákazníckych záznamov
- Zrýchlenie odozvy na požiadavky zákazníkov
- Prevzatie správy fyzického archívu
- Jeden outsourcingový partner

T-Mobile

Xerox riešenie

- Vykonaná analýza toku dokumentov – workflow
- Implementácia riešenia na skenovanie, vyťaženie dát a vyhľadávanie v zákazníckych záznamoch
- Prepojenie na CRM a ERP systém zákazníka
- Prevzatie správy fyzického archívu

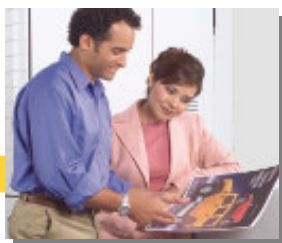
Merateľné výsledky

- Výrazne kratšia doba odozvy na zákaznícke požiadavky
- Zvýšenie úrovne poskytovaných služieb zákazníkom
- Uvoľnenie priestorov fyzického archívu pri zachovaní rýchlej dostupnosti archivovaných dokumentov



Produkčné služby

tvorba dokumentov a ich distribúcia



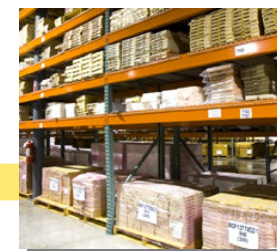
**Analýza
a konzultačné
služby**



**Kreatívne
služby**



**Produkčné
a publikačné
služby**



**Správa podateľne
a poštové služby**

Prípadová štúdia

Citibank



Xerox riešenie

- Vykonaná analýza toku dokumentov – workflow
- Vypracovanie návrhu riešenia
- Implementácia Xerox riešenia, ktoré spravuje všetku zákaznícku komunikáciu

Výzva zákazníka

- Skvalitnenie zákazníckej korešpondencie
- Jednoduchý a prehľadný prístup k zákazníckej korešpondencii – elektronickej i papierovej
- Posielanie výpisov v elektronickej forme (PDF)
- Jeden outsourcingový partner

Merateľné výsledky

- Hladká implementácia riešenia za chodu spoločnosti
- Zvýšenie úrovne poskytovaných služieb zákazníkom
- Integrácia s CRM systémom Citi banky

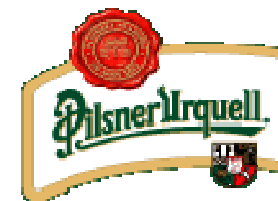
Referencie XGS na Slovensku a v Čechách



Ministerstvo životního prostředí



Český normalizační institut
Průvodce světem technických norem



Viac informácií

- Pavol Schmitzer
XGS Consultant
pavol.schmitzer@xerox.com
- www.xerox.com/globalservices



Ďakujem za pozornosť