

# Освободиться от бумажного балласта

Несмотря на активное проникновение Интернета и мобильных технологий в жизнь современного общества, полный отказ от бумажной документации — это по-прежнему перспектива не одного десятилетия. Объем бумажных документов не снижается, и хотя «бумажные» технологии не стоят на месте, скорость обработки информации, носителем которой является бумага, отстает от ритма сегодняшнего бизнеса, требуя значительных ресурсов



Фото: Xerox

**Р**абота в конкурентной среде диктует вполне определенные приоритеты для компаний финансового сектора, которые в основном лежат в плоскости непосредственной работы с клиентской базой, — привлечение новых и удержание уже существующих клиентов, повышение прибыли за счет расширения портфеля предложений и продажи новых конкурентоспособных продуктов. В то же время необходимость повышать общую эффективность бизнеса обуславливает направление инвестиций в автоматизацию поддерживающих процессов и в совершенствование инфраструктуры back-office, что отвлекает средства и ресурсы от решения приоритетных задач.

Именно поэтому все больше компаний прибегает к услугам внешних подрядчиков, которые имеют ресурсы и экспертизу, позволяющую им не только взять на себя обработку бумажных потоков, но и «бесшовно» интегрироваться в бизнес-процессы клиента. Одним из родоначальников таких услуг является корпорация Xerox, которая уже более 20 лет реализует проекты аутсорсинга документоёмких процессов.

Понятие «документоёмкий процесс» обычно ассоциируется с печатью, прежде всего офисной. Накопленный опыт, а также постоянное расширение предложения в сфере услуг аутсорсинга позволяют Xerox подтверждать звание лидера мирового рынка услуг по управлению печатью (MPS). Так, сразу 4 ведущие международные исследовательские компании — Gartner, IDC, Forrester и Quocirca — назвали Xerox ведущим поставщиком MPS в 2011 году.

Обработка больших объемов документов и управление записями является еще одной областью, где возможно использование услуг профессионального аутсорсера, которые позволяют снять значительную нагрузку как с сотрудников back-office, так и с IT-подразделений.

Кроме рутинных операций back-office, существует множество непрофильных документоёмких процессов, которые возникают на всех стадиях общения банка с клиентами: от этапа привлечения новых клиентов и оформления договорных отношений (on-boarding) до обслуживания клиентов на протяжении всего времени действия договора. Эти процессы могут быть связаны как с производством больших объемов документов, которые являются носителем информации транзакционного или маркетингового характера, так и с потоковой обработкой клиентских документов.

Современные банки используют все разнообразие каналов коммуникации с клиентами, поэтому достаточно сложно и, к тому же, нерационально изолировать бумажные и электронные носители. Разрабатывая свои услуги, Xerox использует интегрированный подход, который обеспечивает комплексное управление про-

Решава





ТЕКСТ >  
ЕЛЕНА БРИТВИНА,  
МЕНЕДЖЕР ПО ОТРАСЛЕВОМУ  
МАРКЕТИНГУ XEROX РОССИЯ

**Б.О.**  
ПЛАТФОРМЫ

пессами. Гибкое сочетание каналов коммуникации и возможность выбора тех, которые являются, с одной стороны, предпочтительными для каждого конкретного клиента и, с другой, наиболее соответствующими информационному поводу, позволяет добиваться повышения общей эффективности коммуникаций. А единый подход к разработке и реализации коммуникационных программ, независимо от способа доставки или получения информации, позволяет существенно экономить.

Таким образом, передавая непрофильные процессы на аутсорсинг, финансовые компании получают не только более прозрачную и управляемую инфраструктуру, но и возможность повысить эффективность многих документооборотных

### Гибкое сочетание каналов коммуникации, предпочтительных для клиента и соответствующих информационному поводу, позволяет добиваться повышения эффективности коммуникаций

процессов, используя экспертизу и ресурсы профессионалов, получая в свое распоряжение самые современные технологии. При этом они имеют возможность сосредоточить ресурсы на выполнении приоритетных задач, приносящих прибыль, повышая эффективность и качество коммуникации с существующими клиентами, поддерживая их лояльность, а также привлекая новую аудиторию. **Б.О.**

#### РАБОТА XEROX С БАНКАМИ

##### Канада



Главной проблемой ведущего канадского банка, оперирующего миллионами бумажных документов и стремившегося в как можно более сжатые сроки осуществить переход на электронный документооборот, было отсутствие единого подхода к стандартам документации и ограниченные ресурсы для самостоятельной оцифровки масштабных фондов. Xerox необходимо было создать единый центр по оцифровке и управлению документами. Внедренные интеграционные платформы Xerox предоставили банку широкий спектр возможностей для каталогизации, обработки и визуализации, хранения и поиска документов. При реализации проекта специалисты Xerox руководствовались методологией LeanSixSigma, что позволило внедрить решение для быстрого и эффективного управления 26 миллионами электронных документов, ускорить обработку ежедневных запросов, повысить уровень защиты информации и снизить издержки на работу с документами на 20%.

##### Великобритания



Один из крупнейших розничных банков Великобритании, заинтересованных в усовершенствовании процесса коммуникации с клиентами, обратился в компанию Xerox за помощью в совершенствовании коммуникационных программ для клиентов. Специалисты Xerox создали в банке единый сервис, отвечающий за дизайн, производство и доставку маркетинговых материалов во все отделения банка, а также непосредственно клиентам. Созданная система учета заказов позволяет управлять ими в режиме реального времени, а также предоставлять полный отчет о расходах. Сегодня данный сервис позволяет банку экономить на маркетинговых материалах более 3 млн фунтов стерлингов ежемесячно отправлять клиентам только персонализированные сообщения и ускорить доставку сообщений. В рамках проекта с Co-operative Financial Services (Великобритания) Xerox взял на себя обработку клиентской корреспонденции, обеспечив управление входящими запросами, улуч-

шение качества клиентского обслуживания и имиджа компании. Co-operative Financial Services предоставляет финансовые услуги более 6,5 млн человек, ежедневно получая более 10 тыс. сообщений от клиентов, присланных по электронной почте, факсу, по почте, отпечатанных на принтере и написанных от руки. Ручная обработка запросов требовала огромных издержек на содержание штата сотрудников и помещений. Xerox внедрила автоматизированную систему обработки и распределения всех входящих запросов по страхованию и банковскому обслуживанию физлиц. В результате заказчику удалось повысить скорость и гибкость обслуживания клиентов. Новая система позволяет за день обработать объем запросов, на работу с которыми раньше ушло до 7 дней.

##### Испания



Развернув услугу по массовому производству и доставке выписок по счетам клиентов в одном из банков в Испании, Xerox не только помог сократить временные и финансовые издержки, но и предложил пути получения дополнительной выгоды от этого затратного процесса. Теперь банк использует выписки, направляемые клиентам на регулярной основе, в качестве носителя персонализированной маркетинговой информации.

##### Россия



Пятилетний проект Xerox и одного из крупнейших российских розничных банков по управлению офисной печатной инфраструктурой стартовал в 2006 году. Тогда была поставлена цель — сокращение на 25% издержек на печать за счет оптимизации парка периферийного оборудования, а также обеспечение прозрачности расходов на его содержание. Оптимизация затронула центральные и около 90 дополнительных офисов банка, в которых работает более 6 тыс. сотрудников. В результате планомерной совместной работы экспертиза и технологии Xerox позволили сократить расходы на печать на 47%, создать отлаженную и управляемую печатную инфраструктуру, отвечающую потребностям бизнеса заказчика.