

Управление документоёмкими процессами

Конференция
«РОЗНИЧНЫЙ СТРАХОВОЙ БИЗНЕС. Вчера, Сегодня, Завтра»

Михаил Лагутин
Руководитель отдела аутсорсинга

Jack Welch, ex-CEO of GE, expressed the true value of outsourcing when he stated:

“Your back room is somebody else’s front room. Don’t own a cafeteria – let a food company do it. ... It is understanding where your real value-add is and putting your best people and resources behind that.

Back rooms by definition will never be able to attract your best. We converted ours into someone else’s front room and insisted on their best. This is what outsourcing is all about.”

Jack Welch (экс-глава Дженерал Электрик) о ценности аутсорсинга:

«Непрофильные для Вас процессы для других организаций являются основными. Не владейте столовой – пусть им владеет сеть кафе/ресторанов. ... Важно понимать, что Ваши лучшие люди выполняют самую важную для Вашего бизнеса работу.

Непрофильные процессы по определению никогда не будут привлекать Вашего внимания. Мы отдали эти процессы тем, кто заинтересован в наилучшем их выполнении. Это и есть аутсорсинг»

Портфель услуг Xerox Global Services в России



Документоемкие бизнес-процессы

От клиентов и граждан:

- Заявления на услуги, полисы, платежные документы, договора, персональные данные; письма-обращения, жалобы, прочие документы...

От бизнес-партнеров и акционеров:

- Официальные письма; требования; счета и акты; договора; бланки голосования; реклама...

От властей:

- Запросы судов и служб судебных приставов...

Анализ маркетинговой активности:

- Формы программ лояльности; Опросные листы по качеству услуг или продуктов...



... Итог: свыше миллиона документов и \$\$ затрат ежегодно

Почему эти процессы требуют внимания?

- Из процесса обмена информацией **невозможно исключить бумажные документы**
- **CRM, ERP, бухгалтерские, скоринговые, и прочие системы не могут работать с неструктурированной информацией, которая сосредоточена в бумажных документах.**

В результате:

- ✓ Извлечение данных из бумажных документов занимает продолжительное время;
- ✓ Значительные скрытые расходы на обработку пакета документов;
- ✓ Недостаточное и неконтролируемое качество извлеченной информации в информационной системе.



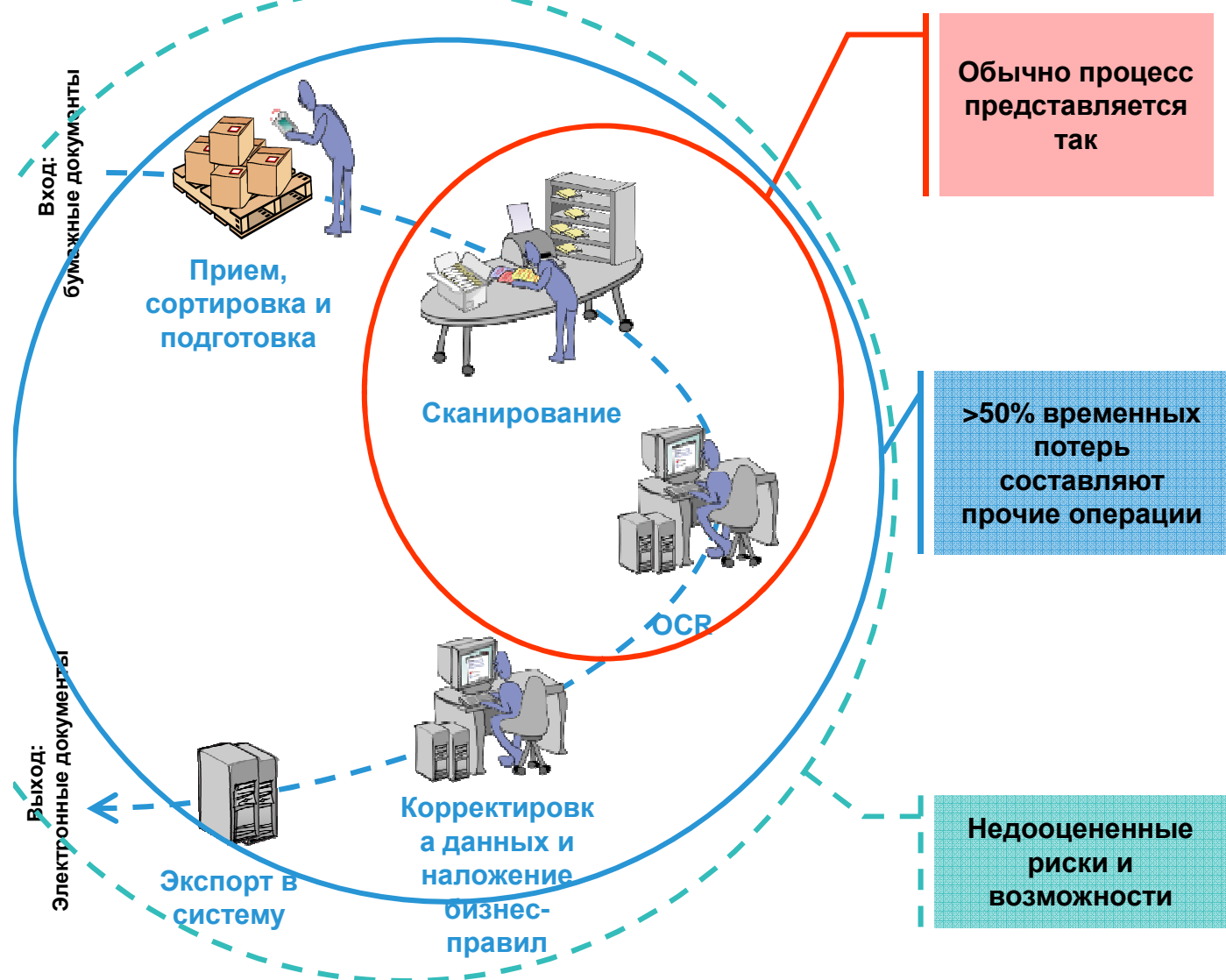
Что мешает эффективно сократить расходы?

Эффект «айсберга»

- **Видимая часть:**
 - Оборудование и ПО
- **Невидимая часть:**
 - Персонал, тех поддержка, управление
- **«Глубоководная» часть:**
 - Know-how, опыт, технологии, оптимизация



Пример процесса: «коробочный» полис



«Сделай сам»?

Оптимизация затрат

Промышленное оборудование и п/о → ... Дополнительные инвестиции ?

Сокращение нетиповых процессов → ... Потеря гибкости ?

Накопление и использование своего опыта → ... Зависимость от «незаменимых» сотрудников ?

Повышение эффективности

Соответствие ожиданиям внутренних заказчиков → ... нужны механизмы управления и контроля ?

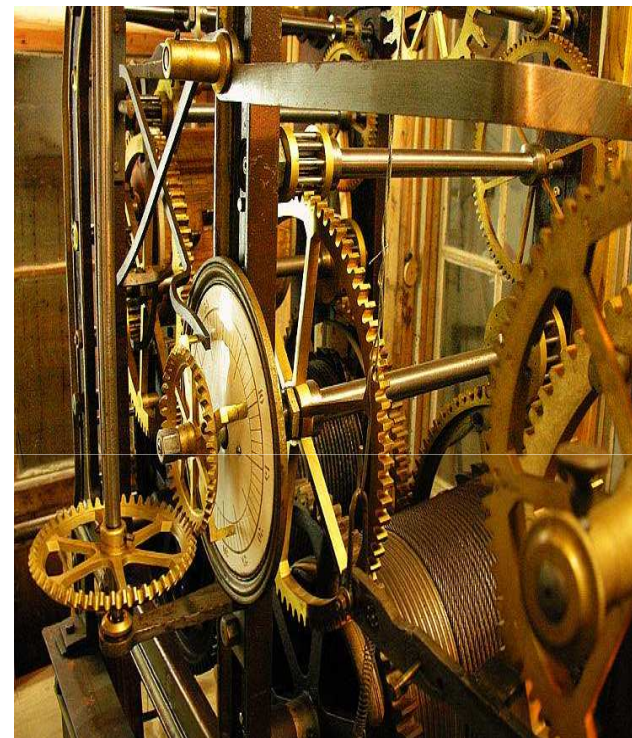
Пиковые объемы → ... нужно держать резерв ?

Гарантированная производительность → ... обучение и мотивация персонала ?

Предложение Херох для страховых компаний

Услуги по аутсорсингу процессов*:

- Перевод оперативных и архивных документов в электронный вид в рамках процессов policy admin: *страховые договора и полисы, документы от клиентов, агентов и брокеров, платежные формы (например, А-7).*
- Перевод в электронный вид документов в рамках claim процессов и процедур, в том числе: *документов и договоров от бизнес-партнеров, финансовых документов по ущербам и выплатам, заключений, заявлений и писем клиентов и прочее.*
- Работа внутренней почты (mailroom):
 - Учет входящей и исходящей корреспонденции;
 - Автоматическая маршрутизация входящей корреспонденции (писем) получателям.



* Включает полное обеспечение процесса персоналом, оборудованием, технологиями и средствами управления и контроля качества. Рамки услуги зависят от специфики работы конкретного Заказчика.

Преимущества подхода Xerox

- **Непредвзятый анализ** текущей ситуации
- **SLA** (экономия и качество) на оказание услуг, зафиксированный контрактом
- Управленческая **отчетность** в реальном времени: обеспечение прозрачности, контроля и перераспределяемости затрат
- Использование технологии **Lean Six Sigma**
- **Xerox Smarter Document Technologies**
- Соответствие **закону о ПД**



Xerox Smarter Document Technologies

Технологии, позволяющие повысить эффективность процесса извлечения информации из документов:

- Категоризатор документов
- «Word spotting»
- Дизайн документов
- Замкнутый цикл коммуникаций



Категоризатор документов

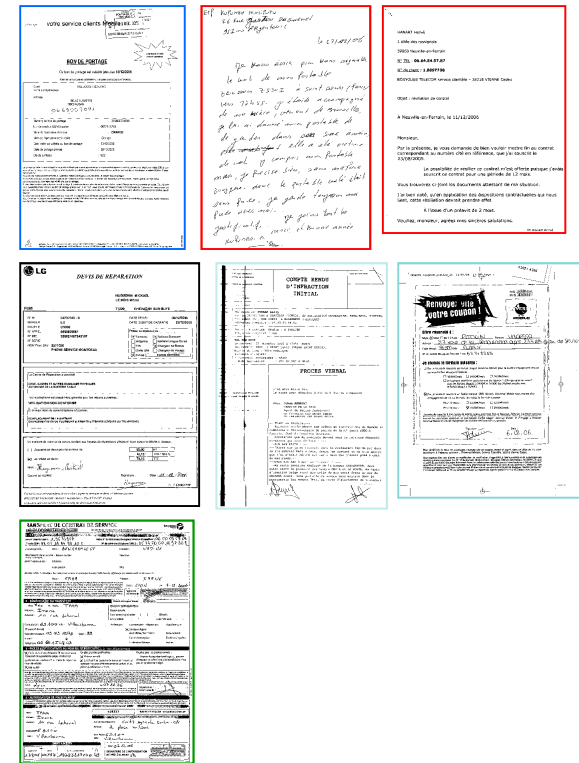
Определение типа документа на основе его внешнего вида (без OCR).

Как работает:

Анализ образа документа, включая соотношение между группами образов и механизм обучения

Результат:

- Минимизация ручного труда на сортировку
- Снижение загрузки и оптимизация последующих шагов процесса
- Автоматическое разделение документов



«Word Spotting»

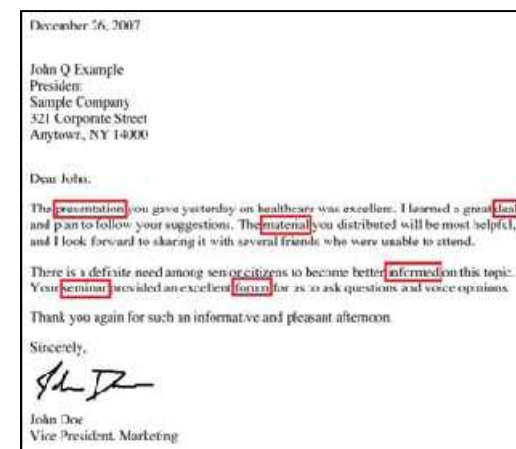
Извлечение из документа определенных «ключевых» слов.

Как работает:

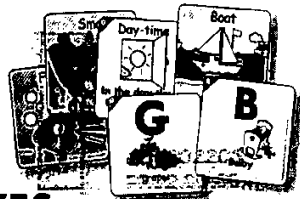
Быстрое извлечение «ключевых» слов из документа на основе технологии распознавания образов.

Результат:

- Автоматическая приоритезация документов
- Дополнительный критерий категоризации документа
- Повышение скорости и эффективности обработки по сравнению с полнотекстовым OCR



Дизайн документа



YES, please send me my 60 Play & Learn Cards plus my free height chart (if I reply within 10 days) for only 99p post and packing free. I'll only pay on receipt of my 60 Play & Learn Cards.

YOUR GUARANTEES

- No need to send any money today
- No need to buy anything else
- No need to join a club
- Exclusive offer by mail order only



GIVE YOUR CHILD A HEAD START

NOTHING ELSE TO BUY!

Mr Mrs Miss Ms (must be over 18 years old)

Surname JONES

First names KATHLEEN

House/Flat Name (if any) "SUNNYCROFT" House/Flat No. _____

Street 29 GREYSTONE LANE

City/Town DALTON IN FURNESS

Postcode LA15 8QA CUMBRIA

1780/108/4118

Signature

K. Jones



PLEASE SEND NO MONEY NOW

YES, I am delighted to accept my 60 Play & Learn Cards, plus a FREE mystery Gift just for replying within 7 days. Postage and packing is FREE and I will only be charged the special offer price of 99p, payable on receipt of my 60 Play & Learn Cards. If, for any reason, I am not 100% satisfied with my 60 Play & Learn Cards I may return it within 10 days and I will owe nothing.

Please place in an envelope and send to:
ATLAS EDITIONS, PO Box 2367 FREEPOST SCE 15388
SWINDON SN3 4BR

Please write in CAPITAL letters with black ballpoint pen. One of each per box. (Must be over 18 years old)



NO MONEY NOW

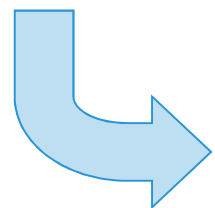
GUARANTEES
No money today
Nothing else
club
cancel within 10
days
(packing free)

REQUIRED

Mr	Mrs	Miss	Ms	01780 4188
SURNAME				
FIRST NAME				
HOUSE NO.		STREET		
TOWN/CITY				
POSTCODE				

Signature

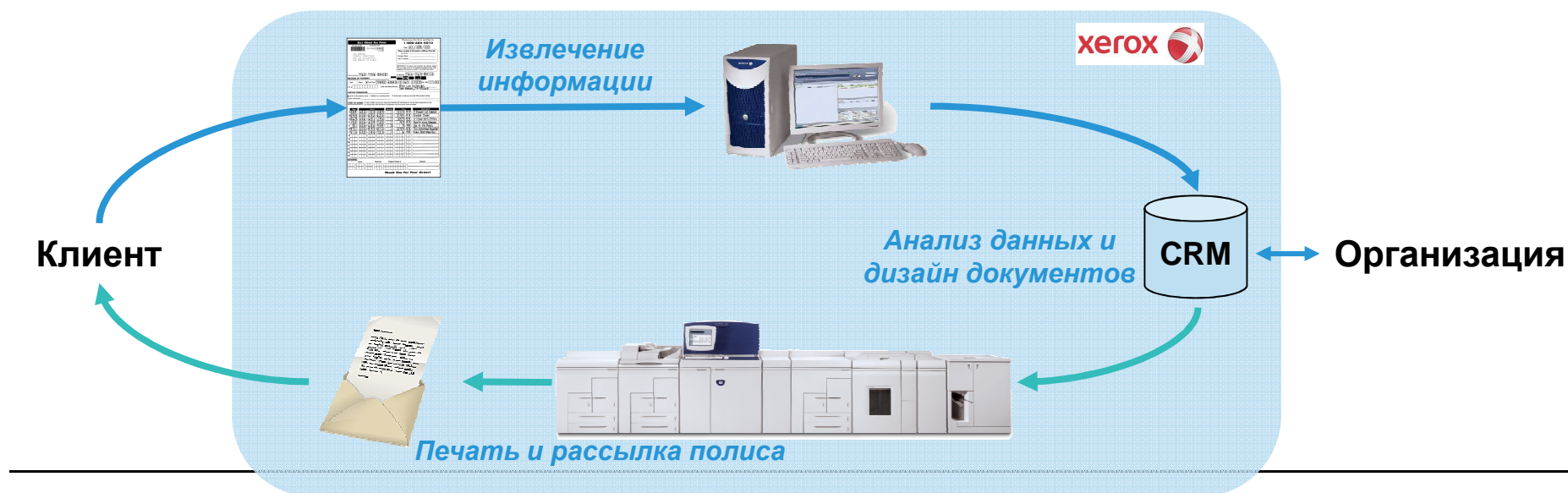
From time to time, we may make your name and address available to other reputable companies making special offers to you. However, if you prefer not to receive such offers, please tick this box.



Замкнутый цикл коммуникаций

Повышение эффективности коммуникаций за счет глубокой интеграции входных и выходных процессов обработки документов

- Оптимизация исходного документа под дальнейшую обработку
- Использование в документе знаний о клиенте
- Использование информации из документа для пополнения знаний о клиенте



Xerox Global Services России

- за последние **3 года** - **более 1 млрд.** документов в **8 отраслях**:
 - банки,
 - розничная торговля,
 - производство,
 - госорганы,
 - аудит и консалтинг,
 - страхование,
 - фармацевтика
 - телеком
- профессиональная команда из **200 человек**
- средний уровень снижения издержек Клиентов составил **27.5%**





Михаил Лагутин

Michael.Lagutin@xerox.com

8(495)7806292 офис

8(916)9010416 моб.