



Paperless Mailroom

Sprawną obsługą kancelaryjną

OBSŁUGA KORESPONDENCJI TO NIE TYLKO OBOWIĄZEK ADMINISTRACYJNY ALE RÓWNIEŻ INTERAKCJA ZE ŚWIATEM ZEWNĘTRZNYM – JAKOŚĆ JEJ OBSŁUGI WPŁYWA NA WIZERUNEK NASZEJ FIRMY.

Masowa liczba operacji biznesowych generuje zazwyczaj masową ilość i różnorodność korespondencji. To nie tylko komunikacja ze strony klientów i kontrahentów ale również przesyłki z instytucji publicznych. Brak obsługi korespondencji na czas lub błędne odpowiedzi potrafią nie tylko nadwyrężyć wizerunek Twojej firmy w oczach tych, na których najbardziej Ci zależy – klientów, partnerów i współpracowników ale również spowodować problemy prawne i kary finansowe.

W czasach, w których o jednym źle obsłużonym liście może w ciągu kilku chwil dowiedzieć się cały rynek lepiej nie ryzykować i dobrze zorganizować sobie obsługę kancelarii.

Listy to nie tylko koperty ale też maile, których jest coraz więcej. Aby to wszystko należycie obsłużyć potrzebne są zastępy ludzi lub dobrze zaprojektowany system pracy z korespondencją.

PAPERLESS MAILROOM: MAKSYMALNA AUTOMATYZACJA OBSŁUGI KORESPONDENCJI.

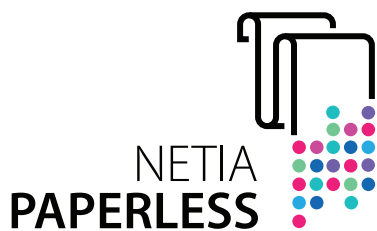
W JAKI SPOSÓB PRACUJĄ FIRMY, KTÓRE WDROŻYŁY PAPERLESS MAILROOM?

Praca kancelarii zoptymalizowana jest pod kątem wolumenu obsługiwanej korespondencji, rodzaju przesyłek oraz wymogów organizacyjnych. W niektórych firmach (jak np. Banki uniwersalne) kancelarie przypominają nowoczesne fabryki, w których poszczególne osoby i urządzenia mają ściśle określony zakres pracy [1].

W dniu poprzedzającym nadejście przesyłek osoby odpowiedzialne za obsługę kancelarii otrzymują informację o wolumenie i rodzaju korespondencji. Dzięki tym danym są w stanie dobrze przygotować się do obsługi korespondencji danego dnia.

W momencie nadejścia korespondencji jest ona automatycznie weryfikowana z listą dystrybucyjną; wykorzystywane są w tym zakresie skanery ręczne oraz kody na przesyłkach.

Poszczególne przesyłki rejestrowane są pod kątem nadawców i odbiorców. Cały proces jest zautomatyzowany dzięki technologii OCR, słownikowaniu i wewnętrznym algorytmom Paperless Mailroom.



Paperless Mailroom

Sprawna obsługa kancelaryjna

Pracownicy rejestrujący korespondencję otrzymują informację czy można otworzyć kopertę, do jakiej grupy listów dołączyć i komu przekazać dalej. W przypadku gdy proces dopuszcza otwarcie koperty poszczególne pisma są indywidualnie rejestrowane. Poszczególne ekrany są bardzo intuicyjne dla rejestrujących; prowadzą wręcz „za rękę” dzięki czemu rejestracji mogą dokonywać osoby nie mające wiedzy merytorycznej.

Pracownicy merytoryczni otrzymują automatyczne powiadomienie o sprawach, których obsługa należy do nich. Listy mogą odebrać w formie zeskanowanej lub w oryginale (jeżeli nie była otwierana koperta); system monitoruje również ruch fizycznych przesyłek.

Osoby na oddzielnych stanowiskach skanujących przetwarzają dokumenty papierowe na obrazy i dane, a oryginały albo archiwizują albo od razu niszczą (w zależności od wymagań procesu). Skany podłączane są automatycznie pod założone w systemie sprawy

Korespondencja elektroniczna dzięki mechanizmom monitorującym wybrane skrzynki e-mail rejestrowana jest automatycznie.

Zarządzający kancelarią na bieżąco widzą obsługę poszczególnych strumieni dokumentacyjnych, dzięki czemu są w stanie reagować odpowiednio wcześniej zanim dany krok przeterminuje się [2].

Zarządzający obszarem mogą w łatwy sposób analizować dane historyczne obsługi korespondencji pod kątem optymalizowania ich poszczególnych kroków. Pomocne w tym względzie są raporty z możliwością drążenia danych w poszukiwaniu źródeł niesprawności.

PRZYKŁAD ORGANIZACJI WYKORZYSTUJĄCEJ PAPERLESS BPM:

Większa wydajność i jakość obsługi kancelaryjnej bez względu na ilość korespondencji

dobrze zorganizowana kancelaria jest w stanie obsługiwać w terminie różnorodną korespondencję bez względu na jej wielkość danego dnia. Dzięki automatyzacji pracy, logice procesowej oraz elektronicznemu obiegowi dokumentów cały proces obsługi prowadzony jest szybko i bezpiecznie bez ryzyka utraty dokumentu.

Niższy koszt prowadzenia kancelarii i niższy koszt obsługi korespondencji

automatyzacja i atomizacja pracy minimalizuje koszty kancelaryjne oraz umożliwia ich uelastycznienie (np. poprzez wprowadzenie pracy akordowej). Architektura rozwiązania oraz jego funkcjonalność umożliwia również łatwe przekazanie części prac w outsourcing.

Wyższa satysfakcja klientów, kontrahentów i pracowników

pytania „co się dzieje z tym dokumentem?”, „na jakim etapie jest moja sprawa”? przestają istnieć z uwagi na to, że procesy realizowane są błyskawicznie, bezpiecznie, a wszystkie informacje dostępne dla uprawnionych użytkowników w systemie. Również klienci firmy mogą być powiadamiani automatycznie o statusie ich sprawy.

biznes.netia.pl

N E T I A