



## Kofax para salas de correspondências digitais

“Não só nos ajudou a obter uma considerável redução de custos, como também liberou recursos internos valiosos: nossas equipes jurídicas podem se concentrar mais em administrar os casos dos clientes e têm conseguido lidar com um volume de casos 15% maior desde a implantação.”

– Countrywide Property Lawyers

“Analisamos muitas opções e escolhemos a solução da Kofax devido à sua capacidade de integração com nosso fluxo de trabalho, à simplicidade de sua interface e à reputação de ser uma solução que exige pouca manutenção.”

– PPL Corporation

“A Kofax nos permitiu atender as nossas necessidades de captura e a manter nossa reputação de melhor banco da Alemanha.”

– ING-DiBa

### O desafio:

#### Reduzir os atrasos no processamento de correspondências e melhorar o serviço aos clientes

Em muitas organizações, o trabalho diário começa pela distribuição das correspondências que chegam para os departamentos, grupos e indivíduos. A correspondência chega por muitas vias (correio postal, caixas de entrada de e-mail gerais e fax) e em muitos formatos (formulários de inscrição estruturados; cartas, faturas, ordens de vendas digitadas e manuscritas; etc).

Manipular grandes volumes de correspondências recebidas – e assegurar que elas cheguem aos destinatários certos na hora certa – é fundamental para a eficiência operacional e para a qualidade do serviço aos clientes através dos diversos departamentos e processos. Por exemplo, as seguradoras precisam transformar rapidamente os dados e documentos relacionados às solicitações em informações acionáveis para assegurar a eficiência do processamento no departamento de solicitações e uma experiência positiva para os clientes. Escritórios de advocacia precisam lidar com centenas de páginas relacionadas aos processos e não podem esperar nem mesmo um dia para acessar as informações mais atualizadas. Empresas de telecomunicações e de serviços públicos podem obter vantagem competitiva somente se puderem atender as solicitações dos clientes de maneira rápida e precisa, obtendo o mais alto índice possível de resoluções na primeira chamada.

### A oportunidade:

#### Começar a automação dos processos de negócios na sala de correspondências

A Kofax® possibilita que as organizações capturem e distribuam automaticamente todas as correspondências recebidas ao departamento, grupo ou indivíduo correto – quer elas cheguem por correio, fax ou qualquer formato eletrônico – de maneira rápida e precisa, graças a:

- Automação e aceleração da captura de documentos em papel, e-mails e faxes recebidos, entregando-os a sistemas de negócios e repositórios de conteúdo, substituindo processos manuais caros para administrar grandes volumes de documentos de uma ampla variedade de origens;
- Automação da classificação, extração e entrega ao fluxo de trabalho de todos os documentos recebidos, usando tecnologias de auto-aprendizado que fornecem os mais altos níveis de precisão aliados aos mais rápidos retornos do investimento, substituindo processos manuais propensos a erros na sala de correspondências; e
- Aprimoramento de qualquer documento em papel digitalizado, independentemente de cor, tamanho, peso, contraste, condição ou conteúdo, aumentando assim a eficiência e a precisão dos processos de classificação e reconhecimento mais adiante no fluxo de trabalho.

Resultados:

- **Melhor serviço aos clientes**, por meio da aceleração do tratamento das solicitações.
- **Maior eficiência operacional**, por meio da aceleração da entrega de informações prontas para processamento onde elas forem necessárias.
- **Redução de custos**, por meio da eliminação do trabalho manual, da remessa física de documentos e do espaço de armazenamento.
- **Redução das exceções de processamento**, por meio de uma excelente precisão dos dados.
- **Redução dos riscos de conformidade**, por meio do monitoramento e da rastreabilidade, desde a digitalização no ponto de chegada até o arquivamento final.
- **Baixo custo total de propriedade / rápido retorno**, por meio de uma tecnologia de auto-aprendizado que elimina os esforços manuais de configuração, codificação e programação de modelos.

## Principais recursos

**Tratamento de qualquer tipo e formato de documentos.**

A Kofax automatiza o processamento de formulários fixos, correspondências, faturas, pedidos de venda e de praticamente qualquer outro tipo de documento estruturado ou não-estruturado, em papel ou eletrônico, em 140 idiomas, em uma única plataforma.

**Altos índices de classificação.** As tecnologias avançadas da Kofax aprendem automaticamente a classificar até mesmo os documentos mais complexos, com base no conteúdo de texto e no layout, sem necessidade de intervenção humana e com total flexibilidade para se ajustar aos processos manuais existentes.

**Monitoramento e rastreabilidade.** A Kofax oferece um processo preciso e confiável para classificar e indexar documentos, permitindo que sejam armazenados com segurança em sistemas de gerenciamento de registros e documentos com as políticas de retenção e etiquetas corretas.

## Implementações bem-sucedidas de automação de salas de correspondências

Os clientes de diversos setores relatam êxitos mensuráveis:

- Uma grande empresa de artigos de escritório reduziu seu custo de processamento de faturas em US\$ 1 milhão por ano.
- Uma empresa de serviços de saúde aumentou a produtividade média dos funcionários em 45%.
- Em um escritório de advocacia de direito internacional, 90% das correspondências agora são enviados automaticamente ao departamento correto.
- Um provedor global de telecomunicações acelerou a disponibilidade dos documentos dos clientes para os seus funcionários em 75%.
- Um grande banco de investimento automatizou o processamento de 5 milhões de páginas de correspondências por ano, melhorando o serviço aos clientes.

## Sobre a Kofax

A Kofax® plc (LSE: KFX) é líder no fornecimento de software e soluções inovadoras para a automação inteligente de captura e processos para First Mile™ da interação com clientes, uma etapa essencial para o negócio. Essas interações começam com os sistemas de interação de uma organização, que geram comunicações de clientes com alto teor informativo e em tempo real e representam uma conexão essencial para os sistemas de registro, que são normalmente aplicativos corporativos rígidos e de grande escala, com pouca capacidade de adaptação a tecnologias mais recentes. O sucesso na First Mile pode melhorar muito a experiência dos clientes de uma organização e proporcionar redução significativa dos custos operacionais, aumentando a competitividade e promovendo o crescimento e a lucratividade. O software e as soluções da Kofax oferecem retorno rápido sobre o investimento a mais de 20.000 clientes, como prestadores de serviços financeiros, seguradoras, órgãos públicos e prestadores de serviços de saúde e de terceirização de processos de negócios, entre outros mercados. A Kofax oferece esses produtos em suas próprias estruturas de vendas e serviços e em uma rede global de mais de 800 parceiros autorizados em mais de 75 países, nas Américas, Europa, no Oriente Médio, África e Ásia-Pacífico.

Para mais informações, visite [www.kofax.com](http://www.kofax.com).