

CAPITA VERBESSERT DATENQUALITÄT MIT ANYDOC

Auf einen Blick

CAPITA

TOTAL DOCUMENT SOLUTIONS

Branche

Dienstleistung, Outsourcing

Das Kundenprofil

Capita TDS ist bekannt als eines der führenden Unternehmen für Business Process Outsourcing (BPO) und Dienstleistungen. Es erbringt Dienstleistungen im Bereich der Administration und des Kundenservice für Kunden aus der Privatwirtschaft und aus öffentlichen Verwaltungen im Vereinigten Königreich und Irland.

Herausforderung

Täglich verarbeitet und indexiert Capita Tausende von Kundendaten. Ob es nun um Eingangsrechnungsverarbeitung oder die Verarbeitung von Anfragen geht, Effizienz und Präzision sind entscheidend dafür, dass Capita die Erwartungen der Kunden erfüllen kann.

Solution

OCR for AnyDoc® ist eine skalierbare Lösung, die Daten aus jeglichem Geschäftsdokument erfasst und verarbeitet. Dadurch eliminiert sie manuelle Dateneingabe und weitere fehleranfälligen manuellen Prozesse. Mit OCR for AnyDoc kann Capita TDS seinen Kunden hohe Datengenauigkeit garantieren und ist es in der Lage, strenge Deadlines einzuhalten sowie die Kosten für verlorene oder falsch abgelegte Dokumente zu minimieren.

Vorteile

Dank des neuen, zentralen Posteingangs profitiert die Capita Gruppe von einer starken Reduktion der Verarbeitungskosten sowie von verbesserter Datengenauigkeit und einem beständigen Kundenservice. Mit OCR for AnyDoc ist es Capita ausserdem gelungen, gesetzliche Vorgaben problemlos zu erfüllen.

Capita Total Document Solutions (TDS), eine unabhängige Geschäftseinheit der Capita Gruppe, ist eines der führenden Unternehmen für Business Process Outsourcing (BPO) und Dienstleistungen im Vereinigten Königreich. Das Unternehmen erbringt für Kunden aus der Privatwirtschaft und aus öffentlichen Verwaltungen Dienstleistungen im Bereich der Administration und des Kundenservice. Kunden sind zum Beispiel die Zurich Financial Services oder BBC TV Licensing, die für die Erhebung der englischen Fernsehgebühren zuständige staatliche Institution. Die flexible Struktur von Capita TDS ermöglicht es dem Unternehmen, individuellen Kunden in verschiedenen Märkten ein großes Dienstleistungsportfolio anzubieten, und dies mit hoher Effizienz.

Herausforderung

Capita TDS ist mit der komplexen Aufgabe betraut, täglich Tausende von Kundendaten verarbeiten und indexieren. Um den Erwartungen und Deadlines der Kunden gerecht zu werden, sind bei der Verarbeitung der Rechnungen oder Anträge vor allem Effizienz und Präzision entscheidend.

Vor der Implementierung der AnyDoc Lösung, musste der Dienstleister jedes Dokument manuell einscannen und indexieren und benutzte dazu verschiedene, inkompatible Systeme. Dieser arbeitsintensive Prozess war anfällig für menschliche Fehler und wirkte sich negativ auf Produktivität und Gewinn aus. Weil die Daten beim Dokumenteneingang nicht automatisch erfasst wurden, war der ganze Prozess sehr schwerfällig und produzierte viele Fehler.

Gleichzeitig wurden die gesetzlichen Vorgaben strenger und Kundenerwartungen stiegen. Die Capita TDS erkannte, dass sie ihre zeitfressenden manuellen Vorgänge überdenken musste, um ihre führende Position innerhalb der BPO-Branche behalten zu können.

Lösung

Im Rahmen einer eingehenden Evaluationsphase verglich der Dienstleister verschiedenste Dokumentenautomatisierungstechnologien miteinander und entschied sich rasch für OCR for AnyDoc®.

“Die Capita Gruppe ist normalerweise sehr zurückhaltend, wenn es darum geht, externe Firmen zu engagieren,“ so Kevin Gregory, OCR Consultant bei Capita. „AnyDoc war eine große Ausnahme, da ich bereits Erfahrungen mit dem Unternehmen und seinen Produkten gesammelt hatte und wusste, wie zuverlässig und stabil sie sind.“

OCR for AnyDoc ist eine skalierbare Lösung, die Daten von jedem beliebigen Dokument erfassen und verarbeiten kann und dadurch manueller Datenerfassung, und anderen fehleranfälligen manuellen Prozessen, ein Ende setzt. Durch den Einsatz von OCR for AnyDoc können Mitarbeiter auch knappe Lieferfristen rationell und akkurat einhalten.

Im Bereich des Business Process Outsourcing ist die Richtigkeit der Daten absolut essentiell. Inkorrekte Daten und falsch abgelegte Dokumente können zu Verspätungen führen: ein Lieferant wird nicht bezahlt, oder aber es wird zuviel bezahlt – Beispiele von Fehlern, die das Geschäft schwer schädigen können.

Capita TDS arbeitet als Dienstleister für mehr als 150 Kunden und muss regelmäßig gewaltige Dokumentenvolumen innerhalb einer definierten Zeit indexieren. Dies wäre manuell unmöglich zu bewältigen.

“OCR for AnyDoc ist ein robustes Werkzeug, das sich nahtlos in unsere bestehende Technologie integriert hat. Da die Lösung in der Lage ist, Daten aus vielen verschiedenen Dokumenten zu erfassen, erübrigt sich die manuelle Erfassung. Der Aufwand für Aufgaben mit geringer Wertschöpfung wird somit reduziert,“ ergänzt OCR Consultant Gregory.

Capita TDS hat sich bereits 2006 für OCR for AnyDoc entschieden und nutzte die Genauigkeit und Effizienz des automatisierten Systems, um sich als zuverlässiger Anbieter für Dokumentenverarbeitung zu etablieren. Die guten Referenzen durch die Unternehmenstochter machten es auch für andere Teile der Capita Gruppe naheliegend, OCR for AnyDoc auszuwählen. Weiterhin setzt die Capita Gruppe auch AnyDoc®INVOICE™ ein, eine auf OCR for AnyDoc basierende Lösung für die automatisierte Erfassung von Daten aus Eingangsrechnungen und deren Weitergabe an Finanz- und ERP Systeme.

OCR for AnyDoc wurde seitdem in verschiedene andere Geschäftseinheiten der Capita Gruppe implementiert, einschliesslich Capita Business Services und Capita Financial Group. Die Software hat die Capita Gruppe mit einem effizienten Werkzeug für die Dokumenten- und Datenverwaltung, inklusive Eingangsrechnungen, ausgestattet.

Vorteile

Dank des neuen, zentralen Posteingangs profitiert die Capita Gruppe von einer starken Reduktion der Verarbeitungskosten sowie von verbesserter Datengenauigkeit und einem beständigen Kundenservice. Durch die Nutzung von OCR for AnyDoc für die automatische Dokumentenverwaltung können Capita Mitarbeiter nun besser priorisieren und jeweils die Aufgaben bearbeiten, bei denen sie Ihre Fähigkeiten am besten einsetzen können. Capita hat so die Bearbeitungsdauer für die Dokumenten- und Datenverarbeitung signifikant verringert. Das Unternehmen kann dadurch sowohl gesetzlichen Anforderungen, als auch der seiner Kunden gerecht werden.

“...OCR for AnyDoc wurde seither in verschiedenen anderen Geschäftseinheiten der Capita Gruppe implementiert...”

OCR for AnyDoc hat es Capita TDS ermöglicht, einen wichtigen Zehnjahresvertrag mit der British Broadcasting Corporation (BBC) abzuschließen. Der Dienstleister übernimmt für die BBC alle administrativen Aufgaben rund um die Erhebung der Fernsehgebühren, einschliesslich der Verarbeitung von 25 Millionen Lizenzdokumenten. Die BBC ist eine öffentliche Institution – jede Person, die einen Fernseher besitzt, bezahlt dafür eine Jahresgebühr. Durch den Einsatz der AnyDoc Lösung verbesserte Capita TDS den Workflow bei der BBC und bewirkte so eine Umsatzsteigerung. Dank des verbesserten Workflows konnte der Sender nämlich die „Hinterziehungsrate“ (Nicht-Bezahlung der Lizenz) von 5.7% auf 5.1% senken.

Die Daten werden nach ihrer Erfassung mithilfe individueller Geschäftsregeln validiert und standardisiert, bevor sie, wenn nötig, noch vom Personal verifiziert werden. Die verifizierten Daten werden dann ans ERP-System sowie an Content Management Systeme und/oder den Workflow übermittelt, damit sie für Analysen, Berichte und andere Zwecke verwendet werden können.

John Smith, CEO von BBC Worldwide kommentiert: “durch die Zusammenarbeit mit Capita TDS haben wir unseren Kundenservice verbessert, sind effizienter geworden und konnten die Hinterziehungsrate verringern. Dies hat es der BBC ermöglicht, unsere Ressourcen wieder auf das zu lenken, was wir am besten können.“



“Die Capita Gruppe ist normalerweise sehr zurückhaltend, wenn es darum geht, externe Firmen zu engagieren. AnyDoc war eine große Ausnahme, da ich bereits Erfahrungen mit dem Unternehmen und seinen Produkten gesammelt hatte und wusste, wie zuverlässig und stabil sie sind.“

– Kevin Gregory, OCR Consultant bei Capita

Capita TDS hat auch andere, unabhängige Capita Geschäftseinheiten als Kunde. Deshalb verfügt das Unternehmen über ein eigenes Helpdesk mit AnyDoc-ausgebildeten Mitarbeitern. Aber weil das System sehr einfach zu bedienen und sehr zuverlässig ist, werden die Supportleistungen nur selten beansprucht.



“AnyDoc’s Technologie ist spitze und hat ausserdem ein sehr kurzes ROI...”

Capita’s OCR Consultant Gregory erklärt: „Mit AnyDoc Software kann man Dokumente überall auf der Welt erfassen und verteilen. Das eliminiert, neben Frankier- und Telefonkosten, vor allem den Zeitaufwand. Bei Capita können wir nun Dokumente erfassen und per Email verschicken während wir unterwegs sind, oder wir verwenden die Stapelverarbeitung. Das ist eine sehr gute Methode zur Erstellung repräsentativer PDF, JPEG oder TIFF-Dateien, die die Compliance belegen oder in der Kundenbetreuung und-gewinnung verwendet werden können.

Der ganze Prozess beginnt mit dem Dokumenteneingang. Für uns ist die Datenerfassung deshalb entscheidend, um die Kundenleistungsverträge (SLA) einhalten zu können. Ohne die richtige Erfassungstechnologie scheitert der restliche Geschäftsprozess. AnyDoc’s Technologie ist spitze und hat ausserdem ein sehr kurzes ROI von sechs Monaten, oder weniger.“

Gregory ergänzt: “Wir sind hochofreut über unsere Partnerschaft mit AnyDoc. Ich habe nie zuvor mit einem Unternehmen gearbeitet, das einen solch guten Support leistet. Sowohl der Account Manager als auch das technische Support Team zeigten jederzeit große Auskunftsbereitschaft und Effizienz, und wir freuen uns darauf, OCR for AnyDoc auch in weitere Geschäftseinheiten der Capita Gruppe zu implementieren. Vor allem sind wir sehr daran interessiert, AnyDoc®CLASSIFY™ für den digitalen Posteingang einzuführen. Für diese Klassifizierungslösung ist großes Potential und ein hoher Bedarf vorhanden.”

Was kann AnyDoc Software für Sie tun?

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:
eurosales@anydocsoftware.com
www.anydocsoftware.de

Kontakt

Hauptsitz USA

AnyDoc Software, Inc.
One Tampa City Center,
Suite 800
Tampa, FL 33602-5157
USA
Telefon: +1 813 222 0414
Fax: +1 813 222 0018

Schweiz

AnyDoc Software GmbH
Baarerstrasse 10
CH-6300 Zug
Schweiz
Telefon: +41 41 729 63 33
Fax: +41 41 729 63 34

UK

AnyDoc Software Ltd.
Herschel House
58 Herschel Street
Slough, SL1 1HD
Vereinigtes Königreich
Telefon: +44 175 355 2205

Deutschland

AnyDoc Software Deutschland GmbH
Hagenauer Strasse 47
D-65203 Wiesbaden
Deutschland
Telefon: +49 241 446 7717



AnyDoc
SOFTWARE

OCR for AnyDoc, Infiniworx, AnyDocAuditor,
AnyDocCLAIM, AnyDocCLASSIFY, AnyDocEOB,
AnyDocINVOICE, AnyDocMORTGAGE, AnyDocNOTE,
AnyDocNOTICE, AnyDocPatient Records, AnyDocREMIT,
AnyApp Technology, QuickApp Technology, BROKERit,
CAPTUREit, DESIGNit, EXCHANGEit, MANAGEit und VERIFYit
sind Marken von AnyDoc Software, Inc., und durch U.S.
sowie internationale Gesetze geschützt. PM12Y09

Das gesamte Produkt- und Lösungsportfolio von AnyDoc Software

Seit 1989 hat AnyDoc Software vielen Tausend Unternehmen weltweit mit Lösungen zur automatischen Dokumentenerfassung und klassifizierung dabei geholfen, wichtige Geschäftsprozesse nachhaltig zu verbessern. Unsere Produkte und Lösungen zeichnen sich durch einfache Bedienung, hohe Zuverlässigkeit und einen beispiellosen Funktionalitätsumfang aus – ein Ergebnis unserer langjährigen Erfahrung und kontinuierlicher technologischer Innovation.

Produkte

OCR for AnyDoc® : Dokument- und Data-Capture-Plattform - Eine umfassende Softwarelösung für die automatische Datenerfassung und -verarbeitung von Geschäftsformularen. Die Software eliminiert die die Kosten und beseitigt die Ungenauigkeit von manuellen Dateneinträgen für Tausende von Unternehmen weltweit.

Infiniworx® : Dokumenten und Data-Capture Workflow - Vereinfachen Sie die Art der Dokumentenverarbeitung Ihres Unternehmens mit dieser innovativen Entwicklungsplattform zum Dokumenten Workflow.

AnyDoc®CAPTUREit™ : Dezentrales Scannen über LAN, WAN, Internet - Scannen Sie ganz einfach Dokumente von überall in der Welt, kümmern Sie sich um die Qualitätssicherung und senden Sie Bilder über das Internet an einen zentralen Standort zur weiteren Verarbeitung.

AnyDoc®DESIGNit™ : Entwerfen Sie Ihre eigenen Formulare professionell – zum Ausdrucken oder als Vorlage mit OCR für die Verarbeitung mit AnyDoc.

AnyDoc®EXCHANGEit™ : Schnittstellen-Management - Konvertieren Sie ganz einfach extrahierte Daten in eine Vielzahl von Dateiformaten für den Einsatz mit mehreren Anwendungen. EDI, SML, ASII und weitere Formate stehen zur Verfügung, sowie APIs für führende Lösungen beim Dokumentenmanagement.

AnyDoc®MANAGEit™ : Zentrales System- und Produktionsmanagement - Optimieren Sie Ressourcen und halten Sie Ihre OCR für den Arbeitsablauf von AnyDoc mit Batch-Informationen, Diagrammen und Warnmeldungen in Echtzeit auf dem Laufenden.

AnyDoc®VERIFYit™ : Dezentrale Nachbearbeitung - Nehmen Sie die Datenüberprüfung an einem zentralen Standort oder von extern vor – so dass Sie wertvollen Büroraum sparen können. Stellen Sie die Datengenauigkeit sicher, egal, wo Ihre Mitarbeiter sitzen.

Lösungen

AnyDoc®CLASSIFY™ : Zentrale Posteingang und Records-Management - Lassen Sie das System identifizieren, zusammengehörige Dokumentensätze erkennen, sortieren und weiterleiten. Einfach, automatisch und schnell.

AnyDoc®INVOICE™ : Automatische Verarbeitung Ihrer Eingangsrechnung, Gutschriften und Bankbelegen - Verarbeiten Sie Kreditorenrechnungen automatisch und senken Sie die Kosten für die manuelle Eingabe um bis zu 75 %.

AnyDoc®REMIT™ : Automatische Verarbeitung von Zahlungsavisen und LSV – Erfassen Sie Überweisungen und die dazugehörigen kritische Daten automatisch für eine sehr viel schnellere Eingabe in Ihre Finanz- oder ERP-Systeme.

AnyDoc®Patient Records™ : Automatisierte Verarbeitung von Belegen zur Erstellung von digitalen Patienten-Akten – Minimieren Sie menschliche Fehler, indem Sie Patientenakten automatisch erkennen, sortieren und indexieren. Finden Sie Akten mit nur wenigen Tastendrücker schnell und einfach wieder und verbessern Sie Ihre Patientenbetreuung.

AnyDoc®MORTGAGE™ : Automatisierte Verarbeitung von Hypothekaranträgen und Handänderungen – Integrieren Sie kritische Kreditinformationen in Ihr Hypotheken-Verarbeitungssystem – schnell und sogar mit noch grösserer Genauigkeit durch die Minimierung der manuellen Dateneingabe und der Vorsortierung.

AnyDoc®NOTICE™ : Sorgt für eine schnelle Identifizierung von stornierten Hypothekenversicherungen, so dass Sie mehr Zeit für die Ertragsgenerierung haben.