

Paragon: Business Process Outsourcing

# Dokumentenverarbeitung als professioneller Service

Das Volumen eingehender Geschäftspost – analog und digital – wächst bei den meisten Unternehmen kontinuierlich. Ebenso steigt der Anspruch, diese schnellstmöglich und fehlerfrei zu bewältigen. Damit es gelingt, die Abläufe zu optimieren und gleichzeitig Freiräume für die eigenen Produkte und Dienstleistungen zu schaffen, greifen viele Unternehmen auf Dienstleister wie Paragon Customer Communications zurück. .



**D**ie Abstimmung, Harmonisierung und Optimierung zahlreicher Einzelprozesse – vom Dokumenteneingang über die Verarbeitung bis hin zum Dokumentenausgang – bieten für Unternehmen viel Potential interne Prozesse zu optimieren, Fehler auf der administrativen Seite zu vermeiden und so die Kundenzufriedenheit erhöht. Für die Kunden eines Unternehmens ist dies ein wichtiges Kriterium bei der Bewertung der Unternehmensleistung.

## Schnelle Abwicklung steht für Qualität

Eine schnelle und genaue Abwicklung ist ein Zeichen für Seriosität. Andererseits zählen sol-

che administrativen Leistungen selten zu den Kernkompetenzen eines Unternehmens. Aber es sind Tätigkeiten, die sich leicht an einen Spezialisten outsourcen lassen. Unternehmen wie Paragon Customer Communications sind darauf spezialisiert.

Alexander Schäfer, Chief Sales Officer von Paragon Customer Communications DACH & CEE berichtet: „Ein Großteil der zu bearbeitenden Korrespondenz geht von strukturierten Dokumenten über Rechnungen bis hin zu Individual-Korrespondenz. Zunächst werden die eingehenden Dokumente von gut ausgebildeten Mitarbeitern gescannt und somit digitalisiert und danach, je nach Dokumententyp, indiziert, klassifiziert, ge-

**Daten im Ausland bearbeiten zu lassen, ist für die Unternehmen kein Problem mehr. Heutzutage sind EU-Standorte voll akzeptiert und die entsprechende Zertifizierung nach ISO 27001 ist ein Muss. In Warschau werden bei Paragon mittlerweile jährlich über 10 Mio. Papierseiten verarbeitet.**

prüft, archiviert und dem Kunden digital zur Verfügung gestellt. Wenn ein Vorgang nicht automatisch verarbeitet werden kann, helfen erfahrene Mitarbeiter weiter. Der Faktor Mensch spielt weiterhin eine wichtige Rolle.“ Ein Beispiel aus der Praxis: Ein führendes Unternehmen für Document- und Content-Management-Lösungen, das international tätig ist, muss eine schnelle elektronische



**Alexander Schäfer, Chief Sales Officer von Paragon Customer Communications DACH & CEE:**  
**„Am Standort Warschau werden eingehenden Dokumente von gut ausgebildeten Mitarbeitern gescannt und somit digitalisiert und danach, je nach Dokumententyp, indiziert, klassifiziert, geprüft, archiviert und dem Kunden digital zur Verfügung gestellt.“**

Verarbeitung einer großen Anzahl von medizinischen Rechnungen und Quittungen in drei Sprachen für die größten Krankenkassen in der Schweiz sicherstellen. Damit der Prozess der Patientenerstattung reibungslos und unter vollem Schutz der sensiblen persönlichen Daten ablaufen kann, ist eine fehlerfreie Dokumentenverarbeitung zu gewährleisten. Mit Paragon als Partner wurden die dokumentbasierten Geschäftsprozesse erfolgreich optimiert, Dienstleistungen ins Ausland verlagert, um Kosten einzusparen, und gleichzeitig die strengen Datenschutzbestimmungen eingehalten. Ein wichtiger Erfolgsfaktor: Mit den externen Kapazitäten konnte die Herausforderung gelöst werden, dass das Eingangsvolumen der Dokumente pro Tag erheblichen Schwankungen unterliegt. Durch die Unterstützung von Paragon können jetzt alle Dokumente immer auch innerhalb festgelegter kurzer Fristen verarbeitet werden.

### Standortvorteil Sprachkenntnisse der Mitarbeiter

Geschultes Personal ist unerlässlich und gute Sprachfertigkeiten eine wichtige Eigenschaft, denn die Dokumente der internationalen Kunden müssen vielsprachig geprüft werden. Paragon kann neben den beiden deutschen Standorten in Korschenbroich und Schwandorf im sogenannten Near-shore-Standort Warschau genau auf diese Fertigkeiten setzen. Near-shoring beschreibt die Auslagerung von Geschäftsprozessen und -aktivitäten an Unternehmen

im nahegelegenen EU-Ausland. So bleibt die räumliche Nähe erhalten und die Vorteile des Standorts – wie ein flexiblerer Arbeitsmarkt und geringere Mietkosten – können ausgeschöpft werden.

„In Warschau passt dies hervorragend: Es gibt gut ausgebildete, mehrsprachige Mitarbeiter in den relevanten Bereichen IT, Finanzen, HR, Marketing, Grafikdesign und Kundendienst. Insbesondere die angefragten Sprachen Deutsch, Russisch, Französisch, Tschechisch, Englisch aber auch baltische Sprachen werden hier gesprochen. Dies ist besonders dann interessant, wenn nicht alle Prozesse vollständig automatisiert werden können. Das globale Netzwerk an Paragon- und Partnerstandorten wird so durch Warschau hervorragend ergänzt“, so Steffen Mahlmeister, Solution Manager Inbound bei Paragon.

### Die Daten sind sicher, die Qualität garantiert

Gerade Branchen wie Banken und Versicherungen, die ein enormes Aufkommen an physischer und elektronischer Post haben und entsprechendes Outsourcing-Potential aufweisen, haben sich früher damit schwergetan, Daten im Ausland bearbeiten zu lassen. Heutzutage sind EU-Standorte voll akzeptiert und die entsprechende Zertifizierung nach ISO 27001 ist ein Muss. In Warschau werden bei Paragon mittlerweile jährlich über 10 Mio. Papierseiten verarbeitet. Die Prozesse unterliegen einer regelmäßigen internen und externen Qualitätskontrol-

le, sodass die Fehlerquote geringgehalten wird. Das erwähnte Unternehmen aus der Schweiz hat eigene Kriterien definiert, um den hohen Anforderungen seiner Kunden gerecht zu werden. Paragon übernimmt für sie die Verantwortung, diese zu erfüllen. Eine sorgfältige Produktionsplanung und der uneingeschränkte Zugriff auf Personalressourcen von Paragon erlauben es, jeden Auftrag in kurzer Zeit zu erledigen, was mit einem kleinen eigenen Team, hohen Personalkosten und großen Volumenschwankungen in der Vergangenheit so nicht möglich war. Große Aufträge können bedenkenlos angenommen und zur Kundenzufriedenheit ausgeführt werden. Auch die Schweizer Datenschutzbestimmungen werden dabei eingehalten und die Datensicherheit ist gewährleistet. Fehlerhafte Dokumente müssen hierzu schnell identifiziert und in einem frühen Stadium des Prozesses beseitigt werden, um so Datensicherheitsrisiken vorzubeugen. Ins-



**Steffen Mahlmeister, Solution Manager Inbound bei Paragon:** **„Der Standort Warschau steht bei uns für gut ausgebildete, mehrsprachige Mitarbeiter in den relevanten Bereichen IT, Finanzen, HR, Marketing, Grafikdesign und Kundendienst.“**

gesamt kann eine gut abgestimmte Zusammenarbeit zu höherer Qualität, schnellerer Bearbeitung und geringeren Kosten führen und so Kundenzufriedenheit und Geschäftsergebnis erhöhen.

[www.paragon-cc.de](http://www.paragon-cc.de)