

阿根廷三大私营商业银行之一 加利西亚银行 Banco Galicia

通过内容电子化与流程简化，运营效率大幅提升，
为客户提供前所未有的高水平服务

概述

需求

为了重塑竞争优势，加利西亚银行希望能够确保客户满意度，但迟缓的纸质化流程严重妨碍了提供卓越客户服务的能力。

解决方案

加利西亚银行借助 IBM 的领先企业级内容管理及流程解决方案实现了企业的无纸化转型，显著提高许多关键流程的速度，提升了自身交付卓越客户服务的能力。

优势

24 小时

通过复用之前提供的信息，可在更短的时间内完成对信贷请求的响应

缩短

将文档从分行发送到集中区域进行处理所用的时间，从数天缩短到数分钟

发掘

通过从纸质流程转型为数字化应用，发掘效率潜力

加利西亚银行创立于 1905 年，总部位于阿根廷布宜诺斯艾利斯。1993 年，加利西亚银行成为拉丁美洲第一家同时在美国和欧洲股票市场上市的银行公司，是阿根廷三大私营商业银行之一，客户数量高达 750 万。

迟缓纸质化流程严重妨碍快速响应客户需求

银行如果不能快速响应新客户的需求，就会面临客户流失的风险。记住了这一点，加利西亚银行决定努力使其自身从众多竞争对手中脱颖而出，提供真正卓越的客户服务，进而实现竞争优势并吸引新的客户，创造新收入的公司愿景。

加利西亚银行系统开发师 EfraínPereiro 介绍说：“若要交付卓越服务，非常关键的一点就是要能够快速响应客户的新金融产品申请及现有产品查询请求。”

“我们认识到我们在这一点上面临着一个巨大障碍。我们的绝大多数客户沟通文档采用纸质格式；举例来说，客户在申请新的房贷、贷款或信用卡时，都需要填写纸质表格。在过去，员工必须审查每个文档，然后将其发送至相关部分进行处理。由于此类客户沟通文档的数量非常庞大，就需要投入大量的资源进行分类，严重拖慢了客户响应速度。这种情况使我们面临着很大风险：如果客户的等待时间过长，他们就会去往其他银行购买金融产品。”

他继续谈道：“最终，由于我们的大多数数据存储于纸质文件中，一旦客户或审计人员需要特定信息，我们就不得不在大量文件中查找所需信息。这种流程不仅非常耗时，而且导致我们难以及时地响应查询。”

“我们认识到，现有的流程可能会导致我们无法实现竞争优势，因此我们决定寻找一款对症的解决方案。”



在对不同供应商的产品进行评估后,我们发现 IBM 的建议书最适合我们银行。IBM 的解决方案非常高级,但却非常易于实施和使用。此外,它的功能非常强大,而且具有高度可扩展性;对于设计用于支持整个企业的解决方案来说,这些都是重要的考虑事项。

--EfraínPereiro,
加利西亚银行系统开发师

敏捷管理数字化 workflow, 为其决策提供支持

为了实现向无纸化企业的转变,加利西亚银行开始了面向未来的转型之旅。在这次转型的专家支持方面,该银行与 IBM 以及 IBM 的业务合作伙伴 Sofrecom 和 LP y Asociados SRL 展开了合作。为了支持这次转型,该银行部署了一套来自 IBM 的高级企业级内容管理解决方案。IT 部、组织部、系统开发部等多个部门均部署了该款解决方案。

现在,许多客户首先在纸质表格上填写新金融产品与服务的申请信息,然后提交到分行柜台。这些客户文档会在分行扫描,由销售经理进行汇总并生成封面,封面上有一个条形码,其中包含了与文档相关的重要信息。之后,数字文件会发送至中央资料库。在这里,加利西亚银行使用 IBM® Datacap 自动检测文档类型,例如期票、贷款申请书等,然后进行分类并加上索引,以供搜索和检索之用。如果出现 Datacap 无法自动捕获数据的情况,会由柜员输入必需的信息。接下来,编入索引的文档会发送至 IBM FileNet® Content Manager 资料库备案存储。该资料库提供了一个集中式信息源,其中包括每个客户的交易概要文件、已签署的合同及授权书等等。

EfraínPereiro 介绍说,“目前,我们使用 IBM 的解决方案每个月可实现 264,000 份文档的数字化处理。由于我们构建了一个大型的数字化文档存储库,因此还可以复用信息,而无需要求客户重新提交我们已收到的文档。”

现在,所有的客户文档都存储在单个位置,整个银行内的所有团队均可使用 IBM Content Navigator 快速、无缝地访问电子存档。由于能够快速访问统一的综合性客户信息库,员工的效率得到了大幅提升,同时也建立了有关每个客户交易历史、需求及偏好的更详细视图。举例来说,员工可以审核客户详情来确定其是否能从某个附加的金融产品中获益,完全无需客户提交额外信息。

此外,加利西亚银行还使用 IBM Blueworks Live™ 设计了新的业务流程。一旦流程的重新建模完成,将会传输至 IBM Business Process Manager 进行开发和执行。Datacap 解决方案对文档进行分类后,将会自动触发 IBM Business Process Manager 中的相关流程。该银行还使用了 IBM Operational Design Manager 为其决策提供支持。

EfraínPereiro 介绍说,“IBM、Sofrecom 和 LP y Asociados SRL 针对运营的许多环节为我们设计了高效、明晰的流程,并使用 IBM Business Process Manager 对其进行管理。此外,我们还实现了多个流程的自动化,既节省了员工时间,又确保能够时刻遵守正确的程序。通过这些方式,我们简化了合规流程,同时提升了效率。”

解决方案组件

- IBM® Blueworks Live™
 - IBM Content Navigator
 - IBM Datacap
 - IBM FileNet® Content Manager
 - IBM Operational Decision Manager
 - IBM Business Process Manager
-

一流的客户服务

通过内容电子化与流程简化，加利西亚银行的运营效率得到了大幅提升，同时也可为客户提供前所未有的高水平服务。

EfraínPereiro 说道，“我们能够以前所未有的速度处理并响应客户的查询请求。举例来说，信贷申请的批准通常需要 24 个小时，而现在，多数情况下，我们可以复用客户已提交的信息，实现了即时响应。此外，我们还可以即时回复客户的查询请求。由于能够快速回复潜在客户的请求，极大地提升了我们赢得业务的能力。此外，随着客户服务水平的提升，客户的保留率也不断提升。”

“同样，如果审计人员在随后询问我们贷款限额的合理性，我们可以快速整理好与当事客户相关的全部信息，用于解释我们决策的理由。”

随着不断向无纸化企业这一目标的迈进，该银行将会进一步降低文档管理成本。另外，该银行将能够减少碳足迹，并实现更具环保性的战略。

EfraínPereiro 补充说道：“随着我们向数字化文档的转变，我们的流程效率将会不断提高，因为我们能够复用更多已有信息。”加利西亚银行仍将继续努力简化并自动化银行的工作流，而且只需短短 40 个小时即可完成新的数字化流程的构建。

在过去，将文档从分行发送到集中区域进行处理，需要一天的时间。现在，只需数分钟，即可完成数字文件的传输。

展望未来，该银行对该计划充满了信心：数年之后，必定会显著提升敏捷性、竞争力和销售额。

了解更多信息

如欲了解有关 IBM Business Process Manager 产品如何为您提供帮助的更多信息,请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴,或访问以下网站:

ibm.com/cn-zh/cloud/automation-software/business-process-management

为何选择 IBM 云?

采用云计算,为竞争优势加上智胜砝码。IBM 云可确保无缝地集成到公共和私有云环境。基础架构安全、可扩展而且灵活,可提供定制的企业解决方案,这些都使 IBM 云成为混合云市场的领导者。

立刻拨打 400-668-0529,预约 IBM 云计算专家!有关更多信息,敬请访问:

ibm.com/cn-zh/cloud



关注 IBM 云公众号



访问 IBM 云官网



了解 IBM BPM



© Copyright IBM Corporation 2017

IBM Corporation

中国印刷
2017 年 4 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、及 IBM Blueworks Live 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。本文档中所含信息仅供参考之用。尽管出版时尽力对本文档所含信息的完整性和准确性进行了验证,但所有信息均按原样提供,不对其作出任何明示或暗示的保证。此外,此类信息基于 IBM 的当前产品计划和策略,如有更改,恕不另行通知。由于使用本文档或其他材料或由于其相关事宜而造成的损害,IBM 不负任何责任。本文档中的任何信息均不表示 IBM 或其供应商或许可方作出任何保证或陈述,也不会更改对 IBM 软件的使用具有约束力的条件和条款。

本案例研究说明了所述 IBM 客户使用 IBM 产品的方式。我们不保证您的使用会出现相当的结果。在本出版物中,但凡提及 IBM 产品或服务时,并不表示 IBM 可以在 IBM 业务所涉及的所有国家或地区予以提供。