

Imaging Workflow Application

Case Study

Klient: ING Bank Śląski

Kraj wdrożenia: Polska

Przemysł: Bankowość, Finanse

Rozwiązanie: Business Process Management, Document Management System, Archiwizacja dokumentów, Zarządzanie procesami biznesowymi

Papier zbyt kosztowny...

Procesy biznesowe realizowane w rozproszonych geograficznie oddziałach wymagające pracy z dokumentami są chlebem powszednim w bankowości.

Ten problem nie ominął także ING Banku Śląskiego. Bank swoją działalnością obejmuje teren całej Polski. Działalność operacyjna prowadzona jest w kilkuset oddziałach. Przed wdrożeniem systemu oddziały te podlegały regionalnym Centrom Operacyjnym, w których realizowano papierowe procesy obsługi dyspozycji. By zapewnić klientom oczekiwany czas realizacji usług bankowych samochody kurierskie pokonywały (łącznie) tysiące kilometrów dziennie

Bank doszedł do wniosku, że obieg papieru towarzyszący tradycyjnej obsłudze klienta staje się zbyt wolny, czasochłonny i błędogeny – jednym słowem zbyt kosztowny. Naturalnym pomysłem stało się zwrócenie uwagi na wykorzystanie cyfrowych wersji dokumentów, które mogą być błyskawicznie wszędzie tam gdzie jest potrzeba dzięki infrastrukturze informatycznej.

Centralnie czy lokalnie...

Analizy ekonomiczne wskazały, że centralne przetwarzanie dokumentów znacznie ograniczy koszty operacyjne i jednocześnie przyczyni się do sprawniejszej obsługi. Uwolnione etaty powstałe po likwidacji struktur rozproszonych zostały częściowo wykorzystane przy organizacji katowickiej "fabryki procesowania dokumentów". Sumarycznie i tak wdrożenie systemu pozwoliło obniżyć znacząco pracochłonność obsługi klienta.

Dodatkowym wyzwaniem było stworzenie interfejsu skanującego. Wbrew powszechnie panującym trendom

Poprzez zbudowanie rozwiązania opartego na platformie BPM/DMS ING BANK Śląski był w stanie skutecznie przeprojektować procesy biznesowe. Dzięki czemu skrócono czas i zmniejszono koszty procesów backoffice.

Potrzeby biznesowe:

Usprawnienie obsługi oraz znaczące ograniczenie kosztów związanych z realizacją procesów w centrach regionalnych oraz transportem dokumentów do centrali.

Rozwiązanie

Zbudowanie systemu umożliwiającego digitalizację dokumentów papierowych tworzonych w oddziałach i zapewniającego ich sprawny obieg. Rozwiązanie wykonane przez ComArch oparto na platformie BPM/DMS umożliwiającej sprawne zarządzanie procesami oraz dokumentami.

Korzyści:

Skuteczne zarządzanie procesami i dokumentami
• Dostęp dla pracowników banku do zdigitalizowanych dokumentów on-line
• Znaczne skrócenie czasu procesowania dokumentów
• Spadek kosztów operacyjnych o 30%
• Minimalizacja pomyłek
• Efektywne monitorowanie i raportowanie procesów
• Poprawa poziomu bezpieczeństwa danych

Wydajność systemu:

System IWA przetwarza 20.000 spraw dziennie. W godzinach szczytu otwieranych jest 2000 spraw na minutę. Średni czas dostępu do danych to 1,5s

zdecydowano o rozproszeniu geograficznym procesu skanowania. Jego centralizacja obniżyłaby istotnie poziom korzyści płynących wdrożenia.

Wykorzystanie centralnego archiwum dokumentów zapewniło spójność, bezpieczeństwo i lepszą zarządzalność.

Zaś digitalizowanie dokumentów lokalnie rozwiązywało problem szybkości dostępu do obrazów dokumentów i skróceniu czasu trwania procesów obsługi klienta.

Archiwum + Workflow = Nowa Jakość

Odpowiedzią na potrzeby biznesowe był system Imaging Workflow Archiving (IWA) zaprojektowany przez specjalistów Comarch. Rozwiązanie to stanowi przykład realizacji platformy **BPM/DMS**. Sama platforma w uproszczeniu składa się z dwóch głównych elementów:

- Archiwum
- Workflow

Centralne repozytorium dokumentów Archiwum, pozwoliło na zaindeksowanie, wyszukiwanie, przechowywanie i zarządzanie uprawnieniami do dokumentów w wersji cyfrowej. Pełna integracja z ze stacjami skanującymi dzięki dedykowanemu oprogramowaniu Comarch umożliwia bez-pośrednie umieszczanie treści w repozytorium z oddziałów banku.

Drugim ważnym elementem systemu IWA był komponent Workflow. Wykorzystanie nowej technologii pozwoliło bankowi zmienić i prze-projektować procesy biznesowe. Wykorzystanie komponentu Workflow zapewniło zmniejszenie pracochłonności i lepszą kontrolę nad procesami.

Czynniki zmniejszania pracochłonności:

- ścisłe powiązanie właściwych dokumentów cyfrowych z odpowiednimi procesami biznesowymi realizowanymi poprzez Workflow
- integrację z istniejącymi w banku dedykowanymi aplikacjami wykorzystywanymi dotychczas w bieżącym procesowaniu spraw.

Czynniki poprawy kontroli nad procesami,

- narzędzia monitorujące timing operacji
- raportowanie operacyjne
- analiza danych agregowanych okresowo w technologii OLAP

Comarch zaimplementował obsługę m.in. następujących procesów biznesowych:

- archiwum, obsługa dyspozycji ogólnych, uruchamianie kredytów, uruchamianie wypłaty transz, obsługa zleceń

Kluczowy element wdrożenia
 Usługi **Comarch** w zakresie projektowania rozwiązań opartych o **BPM/DMS**

- zagranicznych, dyspozycje spłaty/nadpłaty kredytu, faktoring,
- dyspozycja korekty rachunku, dyspozycja lokaty, udzielanie szybkich pożyczek

Korzyści

Implementacja systemu IWA w ING usprawniła procesy związane z obsługą klientów oraz procesami księgowymi. W dużej mierze poprawiła się wydajność procesu obsługi spraw, oraz znacznie zmniejszyły się koszty związane z działalnością operacyjną. W przeszłości dużym obciążeniem dla banku było przekazywanie dokumentów między oddziałami. Obecnie sytuacja ta uległa znacznej poprawie. Użytkownik systemu ma natychmiastowy wgląd do wszystkich dokumentów związanych z daną sprawą. Dzięki IWA ING może obsłużyć więcej klientów w krótszym czasie. Zadania wykonywane są zgodnie z wcześniej zaprojektowaną mapą procesu. W każdej chwili można sprawdzić status sprawy oraz poziom zaawansowania prac. Ma to ogromne znaczenie nie tylko dla klientów, którzy szybko otrzymują informacje, ale również dla kadry menadżerskiej. Menadżerowie mogą bowiem wykryć „wąskie gardło” w realizacji poszczególnych prac i odpowiednio zareagować.

W efekcie w ING Banku Śląskim:

- wzrost jakości pracy poprzez dostęp dokumentów on-line (kontekst procesu, szablony wyszukiwania)
- wzrost jakości pracy poprzez priorytetyzację,
- alokowanie i kolejnkowanie zadań
- minimalizacja pomyłek
- efektywne raportowanie
- wysoki poziom bezpieczeństwa
- obniżenie kosztów transportu papieru (2x dziennie vs. 1 raz w tygodniu)
- koszty operacyjne spadły o **30%** w wyniku spadku pracochłonności procesów backoffice
- skrócenie czasu procesowania wniosków do 1h (średni czas wykonania dyspozycji klienta).

Comarch SA
 Al. Jana Pawła II 39 a
 31-864 Kraków
 Polska
tel.: +48 12 64 61 000
fax: +48 12 64 61 100
e-mail: info@comarch.pl

www.przedsiębiorstwa.comarch.pl

www.comarch.com www.comarch.pl www.comarch.de www.comarch.ru

Spółka ComArch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000057567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 7.960.596,00 PLN. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości NIP: 677-00-65-406
 Copyright © Comarch 2008. Wszystkie prawa zastrzeżone.

PL-2008.06