

Кредитный союз North Shore Credit Union эффективно использует информацию о членах своей организации для четырехкратного увеличения управляемых активов и совершенствования банковского обслуживания

«Нам не нужно было организовывать рекламную кампанию или запускать стратегию по привлечению клиентов. Мы разработали информационную стратегию, которая помогла нам лучше понять структуру наших потребительских сегментов и определить пакеты услуг, требуемых для формирования продуктивных взаимоотношений с клиентами в каждом из этих сегментов», — Фред Кук (Fred Cook), директор по информационным технологиям North Shore Credit Union

Заказчик: Кредитный союз North Shore Credit Union

Отрасль: Финансовые рынки

Программное обеспечение: FileNet Content Manager, FileNet eForms, FileNet Business Process Manager

Решение:

Внедрение программных продуктов для управления корпоративным контентом (Enterprise Content Management), реализации стратегии «Информация по требованию» (Information On Demand), эффективное использование информации (Leveraging Information)

Обзор

Организация North Shore Credit Union почти в четыре раза увеличивает управляемые активы путем оптимизации процессов, основанных на контенте. Благодаря этому сотрудники отделов по работе с потребителями могут уделять больше времени консультированию клиентов, а не заполнению бумажных бланков и анкет.

Потребность бизнеса

Преобразовать организацию из обычного крупного финансового института в консалтинговое агентство комплексного обслуживания по финансовым вопросам, которое помогает своим клиентам копить средства на будущее, формировать инвестиционные портфели и поддерживать рост бизнеса.

Решение

Стратегия управления корпоративным контентом, которая оптимизирует основанные на контенте процессы таким образом, чтобы сотрудники отделов по работе с потребителями имели возможность уделять больше времени консультированию клиентов и меньше времени — заполнению бланков и анкет.

Преимущества

Увеличение управляемых активов почти в четыре раза путем содействия персоналу в реализации передовых форм продажи услуг; годовая экономия более 100000 канадских долларов; сокращение дефицита на 70% в процессах, ориентированных на клиента; сокращение сроков принятия решений по заявкам на получение кредитов

Описание проекта

Всего за пять лет кредитный союз North Shore Credit Union из Норт-Ванкувера, провинция Британская Колумбия, Канада, увеличил свои управляемые активы с 600 млн. до более 3 млрд. канадских долларов; при этом число членов кредитного союза возросло за данный период всего на 3%.

Каким образом кредитному союзу удалось это осуществить? По словам Фреда Кука (Fred Cook), ИТ-директора North Shore Credit Union, они просто использовали имевшуюся информацию, чтобы лучше обслуживать свою клиентскую базу.

«Нам не нужно было организовывать рекламную кампанию или запускать стратегию по привлечению клиентов, — объясняет Кук. — Мы разработали информационную стратегию, которая помогла нам лучше понять структуру наших потребительских сегментов и определить услуги, требуемые для формирования взаимоотношений с клиентами в каждом из этих сегментов».

От автоматизации бизнес-процессов к инновациям в бизнесе

Обстановка в отделениях North Shore Credit Union и практика обслуживания клиентов действительно уникальны. В операционном зале играет легкая фоновая джазовая музыка. Небольшая кофейня предлагает членам кредитного союза капучино, эспрессо и другие напитки. Индивидуальные «кабинки» для консультаций заменили традиционные кассовые окна операционистов. Эта атмосфера отражает изменения, происшедшие в результате трансформации North Shore Credit Union из обычного крупного финансового института в консалтинговую

организацию, которая помогает своим клиентам в поддержке роста их бизнеса, накоплении средств на будущее и формировании инвестиционных портфелей. Для того чтобы сделать возможным такое преобразование кредитного союза, было необходимо, по словам Фреда Кука, реализовать проект по внедрению системы управления корпоративным контентом (Enterprise Content Management, ECM).

ECM-инициатива North Shore Credit Union – как одна из составляющих общей информационной стратегии организации – помогла оптимизировать процессы, основанные на контенте, и позволила персоналу сосредоточиться на взаимодействии с клиентами, а не на бумажной работе.

Когда компания разрабатывает свою методологию управления корпоративным контентом, она, как правило, ориентируется на ряд факторов. На то, какую площадь можно при этом высвободить под торговые залы или офисные помещения, насколько можно ускорить поиск нужных документов персоналом, как быстро можно выполнять ключевые бизнес-процессы и как можно уменьшить расходы на обеспечение соблюдения нормативных требований регулятивных органов. Фред Кук считает эти улучшения чрезвычайно важными для экономии затрат, однако он рекомендует компаниям также задуматься об автоматизации процессов и использовать практику ECM для оптимизации управления инновациями и ростом бизнеса.

«Наша цель состоит в том, чтобы превратить данные в информацию, информацию в знание и знание в ценный актив, — говорит Кук. — Наша ECM-система является неотъемлемой частью этой стратегии, она позволяет нам совершенствовать практику взаимодействия с членами союза и дать в распоряжение нашим сотрудникам достаточно времени и информации для того, чтобы они могли эффективно помогать клиентам в достижении финансового успеха».

Подход, ориентированный на клиента

North Shore Credit Union запустил свою ECM-инициативу в 2004 году. Вместо изучения возможностей каждого подразделения кредитного союза в области оптимизации процессов, специалисты ИТ-отдела проследили полный жизненный цикл каждого вида услуг, ориентированных на клиента. Таким образом они смогли определить пути улучшения взаимодействия организации со своими клиентами. ИТ-специалисты North Shore Credit Union оценили и составили мнение о целом ряде продуктов, предлагаемых на рынке, и, в итоге, выбрали программное обеспечение IBM Enterprise Content Management, включая пакеты приложений IBM FileNet® Business Process Manager, IBM FileNet Content Manager и IBM FileNet eForms.

«Мне нужно было решение, полностью интегрированное с мощным инструментарием управления бизнес-процессом и документами, и функционально совместимое с нашей банковской системой и системой управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), — говорит Кук. — Программное обеспечение IBM FileNet явилось идеальной платформой. IBM FileNet помогает нам бороться с неэффективностью наших процессов и реализовать «однопроходную» сквозную технологию обработки документов, благодаря чему наши сотрудники могут (и должны) теперь вмешиваться в этот автоматизированный процесс только в исключительных ситуациях».

Первоначальное развертывание проекта было осуществлено за год и потребовало участия всего одного программиста для разработки процедур документооборота и интерфейса к корпоративной CRM-системе из программного решения для фиксации изменений данных (Change Data Capture, CDC). По словам Кука, когда руководители других банков приходят познакомиться с деятельностью North Shore Credit Union, они ожидают увидеть целый штат ИТ-специалистов, специально выделенных для практического осуществления ECM-инициативы. Кук с гордостью сообщает, что благодаря использованию программного обеспечения IBM ECM ему понадобилось задействовать в этом проекте всего одного специалиста с неполным рабочим днем.

Кроме того, поскольку сотрудники North Shore Credit Union имеют, как и раньше, доступ к контенту и сервисам из CRM-системы, они могут воспользоваться преимуществами IBM ECM уже после короткого тренинга, занимающего менее 15 минут.

Меньше ошибок, больше времени на обслуживание

Сегодня, в результате применения программного обеспечения для управления корпоративным контентом IBM Enterprise Content Management, персонал North Shore Credit Union может использовать все виды информации для получения всеобъемлющего представления о членах союза, а также в целях оптимизации бизнес-операций и заполнения документов в электронном виде для удобного доступа и хранения. Благодаря автоматизации бумажных операций и эффективному управлению контентом в течение всего его жизненного цикла и в рамках ключевых бизнес-процессов, сотрудники отделов по работе с клиентами могут оперативнее реагировать на запросы членов союза и обладают большим временем для оказания консультационной помощи. Кроме того, передовой механизм поддержки бизнес-процессов помог сократить время подготовки

и обработки документов, что позволяет предоставлять услуги более эффективно, с расширенной информационной поддержкой и более высоким уровнем контроля над процессом.

Так, например, можно осуществлять быстрые и точные промежуточные проверки данных в процессе открытия счетов. Ранее членам союза предлагалось заполнить многочисленные бумажные анкеты, данные из которых затем вводились в разнообразные системы. Теперь данные, полученные от клиентов, могут автоматически вводиться в электронные формы, используемые для проведения проверок. Это избавило персонал по работе с клиентами от повторного ввода данных, а самих клиентов – от долгого ожидания, пока оператор заполняет документы. Это помогло избежать ошибок кодирования в корпоративных бэк-офисных системах при проведении проверок, а также позволило уменьшить число временных проверок с 3000 до 500 в месяц, что, в итоге, обеспечило North Shore Credit Union ежегодную экономию почти 13000 канадских долларов.

Применение системы управления корпоративным контентом в бизнес-процессе North Shore Credit Union по кредитованию привело к 50% сокращению времени, необходимого для рассмотрения и утверждения соответствующих заявок. Теперь аудиторам нужно только проверить 10% заявок на кредитование перед утверждением, чтобы оценить риски. И, если прежде аудиторы были вынуждены посещать отделения организации для проверки документов на предоставление кредитов, то теперь они получили доступ к цифровым файлам этих документов и возможность утверждения заявок в электронном виде из головного офиса North Shore Credit Union. Это позволило на 50% сократить время проверки заявок на кредитование, что экономит кредитному союзу более 10000 канадских долларов в год.

North Shore Credit Union также использует программное обеспечение IBM ECM для автоматизации процесса открытия счетов для индивидуальных и корпоративных клиентов. Теперь, после того, как сотрудник по работе с клиентами получит от нового члена союза всю необходимую информацию, система автоматически заполняет формы для открытия счета. Кроме того, при утверждении клиентом формы с помощью электронной подписи поля ввода с пропущенной информацией подсвечиваются. Автоматизация этого процесса помогла кредитному союзу снизить общий объем недостающих данных на 95% и сократить ежегодные расходы, связанные с восстановлением информации, почти на 8000 канадских долларов. Были также уменьшены объемы хранимой бумажной документации, что помогло отделениям улучшить дизайн интерьера своих офисов и увеличить полезные площади операционных залов, где осуществляется обслуживание клиентов.

Большинство форм могут подписываться «электронной ручкой». В случаях, когда клиент предпочитает подписать бумажный документ, или когда бумажный документ требуется в юридических целях, печатная форма анкеты содержит штриховой код. Таким образом, бумажный документ может быть переведен в электронный вид, автоматически проиндексирован и отправлен в соответствующий отдел для обработки.

Улучшение контроля и практики соблюдения нормативных требований

ИТ-служба North Shore Credit Union также работает в тесном контакте с менеджерами по информационной безопасности и конфиденциальности данных, а также с сотрудниками юридического отдела кредитного союза, ответственными за обеспечение соблюдения нормативных требований регулятивных органов в отношении сбора, хранения и использования информации. Это помогает гарантировать, что каждый бизнес-процесс North Shore Credit Union соответствует этим требованиям и может быть с легкостью проконтролирован. Платформа IBM FileNet P8 обеспечивает кредитному союзу гибкость, необходимую не только для соблюдения требований действующих законов, но и для помощи в поддержке будущих законодательных инициатив.

«На нас, как и всех финансовых институтах, лежит тяжелое бремя гарантий нашим клиентам, что мы никогда не попадем в «списки наблюдения» системы международной безопасности, — подчеркивает Кук. — Процесс управления корпоративным контентом добавляет новый уровень защиты, основанный на принципе know-your-customer, который помогает нам удостовериться в корректности собираемой нами информации».

Впечатляющая ежегодная экономия затрат

Основываясь на результатах своего внутреннего исследования показателей рентабельности инвестиций, кредитный союз North Shore Credit Union рассчитывал на ежегодную экономию затрат в размере более 100000 канадских долларов. Этот результат должен был стать следствием отказа от использования бумажных документов, уменьшения ошибок оператора, возможности проведения аудита электронных документов и отказа от использования специализированного программного обеспечения для проведения промежуточных проверок. По словам Кука, экономия затрат в настоящее время осуществляется практически на постоянной основе – организация

продолжает находить новые возможности снижения расходов. Часть из них является следствием усовершенствований процессов, которые изначально не были запланированы. Кредитному союзу, например, удалось сэкономить около 18000 канадских долларов в год на почтовых издержках путем уменьшения числа возвратов корреспонденции из-за неправильно указанных адресных данных.

«Иногда поразительно было сталкиваться с новыми возможностями для сбережения средств, но наши усилия сконцентрированы не только на экономии, — замечает Кук. — Мы стремимся найти пути, которые могут помочь нам улучшить наш бизнес. Раньше у нас работали сотрудники, обладающие более чем 15-летним опытом обслуживания традиционных рутинных транзакций. Решения IBM Enterprise Content Management значительно облегчили и автоматизировали выполнение этих задач, и персонал теперь может оптимизировать режим предложения наших услуг клиентам и увеличить долю удовлетворяемых нами нужд клиента (wallet share) в потребительском сегменте (street level)».

Дополнительная информация

Дополнительную информацию можно получить у вашего регионального торгового представителя IBM или бизнес-партнера IBM, либо на Web-сайте IBM по адресу ibm.com/software/ecm.

Вы можете получить еще больше преимуществ от использования программного обеспечения для управления информацией (Information Management), приняв участие в деятельности организаций Information Management User Groups, независимо функционирующих по всему миру. Узнайте больше о возможностях в вашем регионе на Web-сайте IBM по адресу ibm.com/software/data/usergroup.

Более подробную информацию о кредитном союзе North Shore Credit Union можно получить на Web-сайте www.nscu.com.

Правовая информация

© Copyright IBM Corporation 2008 IBM Corporation Software Group Route 100 Somers, NY 10589 U.S.A. Отпечатано в Соединенных Штатах Америки, декабрь 2008 г. Все права защищены. IBM, логотип IBM, ibm.com и FileNet являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками International Business Machines Corporation в США и/или других странах. Если перечисленные и другие термины IBM при их первом упоминании в настоящем тексте помечены символом товарного знака (® или ™), то эти символы указывают на то, что данные термины являются зарегистрированными или незарегистрированными (охраняемыми нормами общего права) в США товарными знаками, принадлежащими IBM на момент публикации этой информации. Такие товарные знаки могут также быть зарегистрированными или незарегистрированными товарными знаками в других странах Текущий перечень всех товарных знаков IBM представлен на Web-странице ibm.com/legal/copytrade.shtml ("Copyright and trademark information"). Другие названия компаний, продукции и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания соответствующих компаний. Данный пример успешного внедрения иллюстрирует то, как один из клиентов IBM использует продукты IBM; при этом нельзя гарантировать сопоставимых результатов. Упоминание в этом документе продуктов, программ или услуг корпорации IBM не означает, что IBM предполагает предоставлять такие продукты, программы или услуги во всех странах, где она ведет свою деятельность. IMC14128-CAEN-00

Подробнее на: http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/LWIS-7M8TMF?OpenDocument&Site=dmmain&cty=en_us