

Nexus 銀行聘用 Ultimus 精簡上百萬信用卡客戶的帳戶管理

公司簡介

Nexus 銀行的市佔率超過 60%，是智利國內首屈一指的信用卡帳戶和帳款處理網路的銀行。成立於 1997 年，銀行迄今在全國各地擁有超過 1 百萬的信用卡客戶。

挑戰

為了管理 2005 年中預計以倍數快速成長的市場，Nexus 試圖在不增加員工的情況下，改善營運效率，提供客戶最優質的服務。

解決方案

該公司部署 Ultimus BPM Suite，精簡並自動化信用卡交易和帳單寄送網路的行政管理流程。未使用 Ultimus 之前，上述的流程皆以人工處理，經常因為人為疏失而造成延誤。

成效

自動化而有效率的流程大幅促進公司的成長，且 Nexus 透過調查得知：目前客戶滿意度是過去的兩倍，遠超過所有產業的標準。

自 1997 成立以來，Nexus 發展極為快速，目前已成為智利國內首屈一指的信用卡交易和帳款管理的金融機構及銀行。該公司市佔率超過 60%，每年需管理上百萬的信用卡帳戶。其服務項目包括：MasterCard®、Visa®、American Express®，以及當地銀行金融卡的相關服務。Nexus 除了核發信用卡給客戶，還提供類似帳款授權、信用卡防偽及開立每月對帳單等各種客戶服務。

國際銀行調查報告指出，隨著智利經濟發展逐漸蓬勃，信用卡市場未來的成長將更為顯著，尤其是中高收入戶。因此，分析師預估，該國申請信用卡人數將在 2005 年底前急增兩倍，消費成長極為可觀。為因應此成長趨勢和維持競爭力，Nexus 尋求能推動和精簡企業流程的解決方案，確保對客戶提供最高品質的服務。

關鍵優點

- 不必如預計般加派人手
- 自動集結表單巨幅減少人為錯誤

「若當初未部署 Ultimus 解決方案，公司光為了正常作業步調，就得聘請大量員工，屆時薪資成本將增加 50%。」

「我們針對營運品質所進行的研究調查指出，目前客戶滿意度是過去的兩倍，遠超過業界的標準。」

Rafael Sariego
Nexus 研究與技術經理

Ultimus[®]
Profit from the Process™

www.ultimus.com

直至 2003 年 4 月以前，信用卡交易和帳款流程皆以人工方式處理，除需耗費額外的人力，且經常因資料輸入錯誤及人為疏失而延誤，降低了客戶滿意度。Nexus 研發技術部門的經理 Rafael Sariego 說：「對客戶和整個企業而言，傳統的處理方式問題層出不窮。我們至今仍無法擴大系統的規模，快速而精確授權及驗證大量的交易。」

針對日益成長的客戶數量，除了要確保其帳號正確無誤，Nexus 還得確認企業流程完全符合政府嚴格的法令規定。

透過 Ultimus BPM 確認時效及準確度

透過與專門重新規劃企業流程、基地位於聖地牙哥的 Access Time 顧問公司通力合作，Nexus 終於找到所需的解決方案。使用榮獲產品技術獎的 Ultimus BPM Suite，Nexus 得以將各類不同的交易和帳款處理流程自動化，每天以更穩定和效率的方式，管理上百萬筆交易。

Sariego 補充說明：「除了評估可變動的成本開支外，公司決定以 Ultimus BPM Suite 為流程的基礎，因為從技術的角度來看，Ultimus 的系統功能強大，且曾與各大銀行、製造商和政府機關合作，信譽卓著。」

Ultimus 在南美的合作夥伴 Access Time 成立於 1999 年，已協助 Sariego 的團隊針對 Nexus 的需求，規劃企業流程管理系統，並使用 Ultimus 快速部署的方法，在 16 個星期內完全導入作業軌道。

該系統在 SQL Server 資料庫支援的 Windows 2000 伺服器上執行，Ultimus BPM 平台的開放式標準結構，整合銀行現有的後台系統，將工作流程最佳化。流程自動化不僅縮短了處理時間，公司內的員工也更具生產力。透過與資料庫的連結，資料僅需輸入一次，即可在信用卡核發及帳款處理流程中重複使用，有助節省時間且確保資料正確無誤。

史無前例的投資報酬率

部署 Ultimus BPM Suite 之後的 15 個月內，Nexus 已體驗到出乎意外的驚人成效。Sariego 表示：「若當初未部署 Ultimus 解決方案，公司光為了正常作業步調，就得聘請大量員工，屆時薪資成本將增加 50%。」除了在管理和人力資源的最佳化取得明顯的成效，Sariego 補充：「公司針對營運品質所進行的調查指出，客戶的滿意度是以前的兩倍，遠超過業界標準。」

為了確保能及時跟進每筆交易，Nexus 系統能自動啟動「警示」，通知流程代理人應執行要求，同時啟動一連串的工作流程步驟，一直到督導的階層。Sariego 認為：「主管對系統的評價相當正面，因為他們現在可取得信用卡交易或客戶的最新資訊。系統會自動建立工作流程指導原則，從此我們再也不會遺漏任何程序，整個企業流程變得清晰而有條理。」

Nexus 在成功部署 BPM 之後，隨即將該系統沿用到 Transbank。該銀行乃智利首屈一指的信用卡/現金卡管理及商業聯盟網路銀行，專門提供 Nexus 作業支援。



www.ultimus.com

+886 2 27076168

twinfo@ultimus.com

Brazil ■ China ■ France ■ Germany ■ Italy ■ S. Asia ■ Japan ■ Latin America ■ Iberia ■ Mexico ■ Middle East ■ Taiwan ■ United Kingdom ■ United States