

簡介

房貸與汽車貸款等消費性貸款對許多金融機構來說，都是最大的收入來源。因此，每一位貸款人都希望借貸核准流程是有效率、正確、高度透明化、並經金融機構妥善管理。順利的消費性貸款核准程序，會使三方受惠。對消費者來說，順利的作業流程可讓他們快速完成重要的採購，增進貸款進度的能見度，讓他們對核貸單位更具信心。有了清楚的指示與明確定義的工作內容，員工可以在核貸流程中善用時間。而對金融機構來說，如此也可減少內部成本，同時增加客戶滿意度，從而增加每筆貸款的利潤。因此，對任何成功經營的金融服務機構而言，用可預期且有效的方式來處理核貸作業，是極為重要的。不可預期的耽擱、資料錯誤、或任何困惑的感覺，都將顯著降低客戶滿意度，並迫使他們尋求其他金融服務業者。

消費性貸款核貸範例

儘管核貸作業可能因組織而異，但所有金融機構仍然採取許多共通的步驟。每筆申貸案件必須根據信貸評級機構的信用評等，加以審慎評估。對某些申請案件，行員必須詳細審查完整的信用評等報表。最後，一旦已建立了一個新的賒欠帳戶，就必須通知銀行內其他人員與系統。

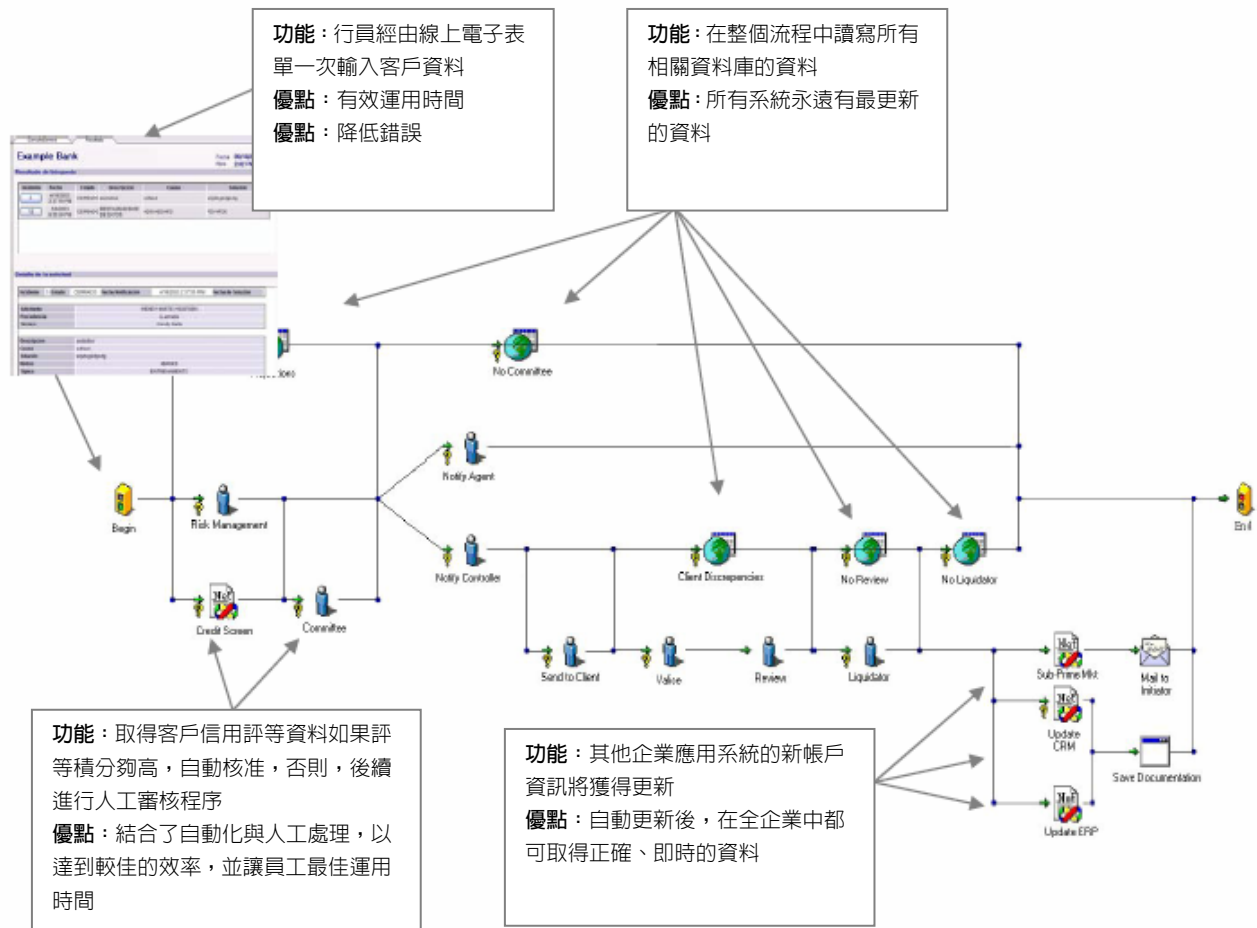
除了這些共通的步驟之外，各組織可能或多或少都有人工審查與核准的步驟，或對不同信用評等的申貸者提出特別的方案。在每一個金融機構，核貸處理作業流程都是經常要重複發生的既定作業流程。

運用 **Ultimus** 將消費性貸款核貸程序自動化，對此程序的每個層面均有卓著的效果。下圖顯示此流程自動化的關鍵功能與效益。此流程是以員工回覆客戶詢問啟動的。在某些狀況下，此流程可以由客戶直接從網站上開始。公司將檢查客戶的信用評等，如果符合特定標準，則自動核准。如果沒有符合上述標準，接著將有一連串人工判定與核准程序。在整個審核過程中，將自資料庫中存取資料，以確保所有申貸產品以及客戶的相關資料均經常更新。最後，其他類似 **CRM** 或 **ERP** 的應用系統都會加以更新，並將最終結果通知處理流程中的每一人。

運用 **Ultimus** 將此流程自動化，藉由減少重複輸入資料，精簡了作業程序，因而減少錯誤。自動化的步驟省去了許多最繁瑣作業，讓員工可以專注於需要創意思考的事件上。這改善了處理流程的速度，以及員工的滿意度。最後，由於 **Ultimus** 的結構化作業流程，每一次各個案例都是依照相同的作業標準加以管理。這樣的一致性，提供組織運作的穩定性，讓員工與客戶可預期流程的結果。

關鍵優點

- 消費性核貸時間由三天縮短到幾分鐘。
- 四成的債信評等作業已自動化
- 消費者可以透過線上，對處理狀況一目了然
- 員工目前可專注於需要人工判斷的例外處理



摘要

儘管各企業組織均可自作業流程的自動化獲得某種程度的效益，金融服務機構卻對此反應出奇的好。經由結合複雜的規則與集中注意客戶的需求，這些組織能夠自 BPM 的導入，獲致超乎平常的效益。Ultimus 已證實了金融服務產業流程的自動化，將在帶動金融服務業者降低成本的同時，增加效率，以帶來更大的效益。欲知更多 Ultimus BPM Suite 的相關資料，了解它能如何為您打造更有效率的企業，請造訪 Ultimus 網站：<http://www.ultimus.com/tw>，或以電子郵件：twinfo@ultimus.com 或致電 Ultimus 台灣分公司：+886 2 27076168 洽詢。

Ultimus[®]
Profit from the Process™

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