

DenizBank 是土耳其於 1938 年成立的國營銀行，主要為當時新崛起的航運業提供金融服務。透過民營化和大舉併購，DenizBank 擴大經營，目前已將最先進的技術導入旗下 62 間分行。該銀行目前最大的挑戰在於提高成長率。自從 2000 年以來，資產的成長將近 40%。Denizbank 最近併購了土耳其境內最大的信用卡發卡銀行與收購公司 AKK。此舉讓 DenizBank 成為新興市場的領導者，也促使它看清有必要簡化作業且定義流程。

### 關鍵問題

未使用 Ultimus 以前，客戶對流程中的延誤倍感困擾。員工被迫執行許多人為的作業程序，例如：透過紙本或電子郵件檢視資訊。公司要求他們對不同的系統提交資訊，且一再複製文件，並親自將資料發送給各部門經理。這類流程自然會出現延誤，也容易遺漏或忘記資訊，使流程必須重新開始。支援的文件常與相關表格和行動項目脫節的情況十分常見。

隨著銀行成長率持續增加，上述問題也日益擴大。員工目前的工作量已不勝負荷，更何況仍需培訓和教育新進員工。而併購 AKK 的行動也進一步顯示：部署能快速因應企業成長的程序和系統，已刻不容緩。

### 解決方案總覽

Ultimus 在土耳其的工作夥伴 Tepum Teknoloji 已在 DenizBank 內部部署了許多自動化流程。這些流程橫跨許多部門，其中包括：分行、IT 服務、信用調度、卡片製作、企業銀行、營運和專案管理部門。雖然每一項 Ultimus 流程皆具獨特的功能，但全都是針對精簡傳統的冗長、耗時和難以協調的流程所設計。信用卡申請流程首先獲得明顯的成效。

信用卡申請流程可自動對大多申請人進行信用評比，再根據評分，決定哪一項申請需要人為篩選及核准，並在完成核准時，通知團隊的每個人。這個全面的協調具有極高的能見度，提供高層主管檢視流程及找出尚待改進的流程。其他已部署的流程也具有類似功能，以改進跨部門和部門內部的作業效率。

### 關鍵優點

- 自動完成的表單可以節省時間並減少錯誤
- 將檔案與流程案件連結在一起，可減少搜尋相關文件所浪費的時間
- 處理信用卡申請所需之平均時間，從 15 天降至 2 或 3 天（甚至在緊急的情形下數分鐘即可）

## 簡述關鍵優點和總結

新的流程藉由自動化，將大多數的難題解決了，確保所有相關之文件都會附在每一個請求之上；將資訊傳送給相關人員進行審核，並確保在截止日期之前完成工作。

- **品質**

- 經由與資料庫的連線而自動完成表單的優點，不但可以節省時間，也降低錯誤的發生，減少重新提送資料的需要。

- **生產力**

- 將檔案附加至 **Ultimus** 表單，增加流程參與者在每一步序的生產力，也增加流程擁有人的生產力。流程參與者不必透過電話或電子郵件，向流程擁有人取得相關文件。
- 處理信用卡申請所需之平均時間，從 **15** 天降至 **3** 天。事實上，在緊急情況下，新流程可於幾分鐘內完成信用卡申請處理。

- **滿意度/忠誠度**

- 經由使用 **Ultimus** 案件監控功能，增加了工作透明度，讓流程的每一位成員都可以即時監控每一請求的進度。減少因不清楚狀況而產生的困惑，以及用電話或電子郵件方式來獲得最新狀況的需要。
- 結合這些改進點，顧客及職員的滿意度評比都大幅提高了。

對金融服務機構來說，**BPM** 是重要的一環。金融服務機構部署了 **Ultimus BPM** 之後，將可增加利潤、降低營運支出及提升客戶滿意度。**BPM** 縮短產品上市時間，協助企業在短期內達到更高的投資報酬率。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，請造訪我們的網站：<http://www.ultimus.com/tw>，或以電子郵件：[twinfo@ultimus.com](mailto:twinfo@ultimus.com) 或致電 **Ultimus** 台灣分公司：**+886 2 27076168** 洽詢。

**Ultimus**<sup>®</sup>  
Profit from the Process™

[www.ultimus.com](http://www.ultimus.com)

+886 2 27076168

[twinfo@ultimus.com](mailto:twinfo@ultimus.com)

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