

簡介

任何服務業的組織都會遭遇一些問題，引起個別客戶嚴重的關切。由於銀行與其他金融服務機構，就其功能而言，在於管理客戶的金錢與其他有價資產。因此，能有條理並有效處理關切事項與爭議，對銀行是極為重要的。關於這些爭議，無論是事件的處理數量，或是處置作業可能造成的不確定性，對員工以及客戶都帶來相當大的壓力。將此處理流程自動化，可以讓員工專注於滿足客戶，同時該流程也可確保一切都遵循法規與程序辦理。

爭議處理案例

一家知名的信用卡核發公司為旗下 15 家銀行管理信用帳戶，提供美國運通、萬事達卡、威士卡、及其他私有品牌的信用卡服務。除了發卡的管理與作業功能以外，該公司也對發卡機構提供完整的核卡與帳務管理服務。營業內容包括對超過百萬持卡人每月提供核卡、偽卡防弊、與卡費對帳等服務。

對各類帳務爭議之處理，人工作業讓反應及處置作業的標準化變為困難。兩位客戶遭遇相同的問題，可能會以完全不同的方式處理。這種缺乏標準作業程序的困擾，在機構內產生更多難題。有經驗的代表也許具備豐富的知識，可最佳排解一個爭議，較資淺的員工則可能要一再諮詢資深幹部，以瞭解適切的處理程序。因此，常常有一個單一案例需兩名員工來處理的情形。其他的問題包括不當的資料輸入。儘管錯誤最終會被發現與更正，可是總是要花費額外的時間與工夫來矯正這些錯誤。

該公司瞭解到運用 **Ultimus** 來自動化爭議排解流程將帶來顯著的效益：

- 藉由標準化作業程序，以降低成本並提升客戶滿意度
- 減少人工輸入資料的情形及相關的錯誤
- 當爭議一旦發生時，能提供較正確的記錄、一致的回覆與較快的解決方式
- 改善客戶滿意度
- 簡化符合全球政府相關法規的作業

在整個處理過程中，運用自動化的功能，通知人員各爭議的細節，並將解決方式的資訊記錄到其他應用系統內。使用者步驟通知應納入考慮的事件關係人，並讓其提供意見並採取適當的處理措施，同時，自動化的電子郵件發送，將用來通知更大的群組（包括該客戶）此問題已經獲致解決。**Ultimus Web Services** 網頁服務 **Flobots™**（工作流程機器人 **Workflow Robots**）將用來與 **CRM** 系統同步資訊，從事件的開始取得有爭議的交易資訊，並在事件終結時，將排解措施更新到相同的系統。從頭到尾，對處理流程提供正向管控是產生上述效益的關鍵因素。

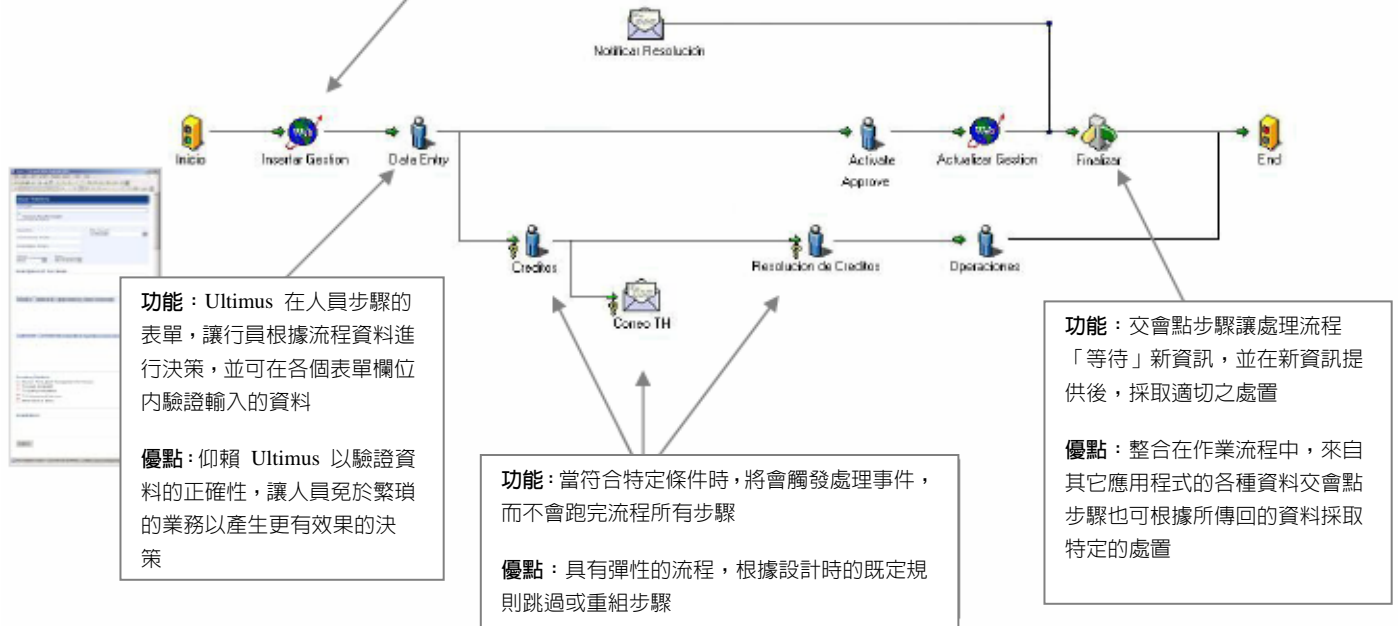
關鍵優點

- 倍增員工的生產力
- 改善客戶滿意度
- 改善與客戶聯繫的品質
- 減少解決爭議的時間
- 在各個爭議持續期間，維持控管及問題處理責任歸屬
- 將爭議事件處理的管理方式標準化

信用帳戶爭議 處理作業流程

功能：自動化的網頁服務步驟直接與 CRM 系統溝通，取得並更新客戶記錄

優點：所有您的系統包含相同的、即時的資訊



總結

銀行與金融服務機構非常仰賴企業流程以提供其核心服務給客戶。由於嚴格的法規要求，以及高度競爭的環境等因素，產業中具競爭力的企業，都需持續改善這些流程的執行果效。客戶爭議會發生在許多客戶導向的行業中，對著眼於客戶服務及法規符合性的關鍵流程自動化，可以確保各個客戶案例都是依照相同的作業標準加以管理。此標準化也降低作業時間，減少重複的作業，並使所有需要的資訊在需要的時候，容易取得。全球許多財務金融機構已證實，整合 Ultimus 以部署關鍵企業流程，可以改善客戶關係、降低營運成本、並且增加獲利。

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