

在改善客戶服務的同時，管理可以讓企業在日益競爭且法令趨嚴環境下運作的流程

沒有任何企業比銀行、保險公司、和其他帶動金融服務產業的公司，更瞭解資產負債表和損益表。因此，在金融服務產業的知名企業無不持續努力提供更具吸引力的產品與服務，同時也致力於降低營運成本。

挑戰

金融服務產業的整合化與全球化已經造成高度競爭的國際市場，牽涉業別包括了商業、貸款、及投資銀行，以及保險公司和許多其他提供企業和消費者金融服務的機構。當金融產業持續成長並變遷時，不同的金融機構擴充其產品類別，因而將其置身於全新市場的競爭當中，也面臨更多來自競爭對手的挑戰。

企圖成為每一位客戶的單一金融服務機構，銀行與其他金融機構都在拓展其產品類別。此策略減少了客戶的流動率，並且增加了從單一客戶來的營收。然而，進入這些新興市場也帶來了新的挑戰。

當金融機構增加其所提供的產品項目，藉此吸引不同類別的客戶時，內部處理流程因而更具差異性，也更為複雜。例如，當一個消費銀行，其原先的業務為信用卡卡務，當他們要開始提供房貸服務時，他們必須先處理完全不一樣的申貸核准流程。這兩種形態的貸款牽涉到不同部門、合夥人、法規單位、以及核准條件。甚至於當只涉及單一客戶時，光是將該客戶在多個帳戶設定或核貸處理過程中移轉，就可能讓人感到相當困擾與繁複。更有甚者，使用新系統與新作業程序的員工，可能輸入不正確的資料，或完全忽略了不熟悉新作業流程中的重要步驟。

優點

企業流程的自動化在協助金融服務業面對這些挑戰時有其獨特的角色。可以運用 BPM 以減少員工間的困擾，同時也可以降低人為疏失。

機會

- 增進顧客的能見度和滿意度
- 改善功能群組之間的正確度及互動
- 降低重複性質的資料輸入工作，以及可能產生的錯誤
- 減輕成長當中的陣痛，加速企業的整合

客戶實例

- AXA
- BankBoston
- Citizens Bank
- DenizBank
- FM Global
- GlobalBank
- ZC Sterling

常見精進的流程

- 手冊、表單、以及資料披露填寫
- 信用卡核發
- 存款自動化
- 核發貸款
- 爭議案件轉呈處理支援
- 零售定期存款單
- 零售支票帳戶
- 零售儲蓄帳戶
- 法規變更因應

在金融機構導入 BPM，可以大幅改善組織績效。最佳的 BPM 解決方案可與該企業的所有企業應用程式完美互動。這意味著 BPM 系統可以很容易地將資料與該企業的 ERP 或 CRM 系統自動進行即時的交換。作業流程自動化一定會減少整體處理時間。當新帳戶可以更快開立，或核貸可以更快完成時，不只是客戶會更高興，參與該流程的員工也能夠花更多的時間在處理特殊的狀況與最適合以人工介入的狀況。自動化也可引導員工經過多重流程，減少困擾。最後，資料庫的連結性與資訊再利用性等特色，意味著資料僅需輸入一次，因而顯著減少人為疏失。結合這些改善點，顧客及職員的滿意度都提高了。

Ultimus 在關鍵金融與銀行企業作業流程自動化方面具有長久的歷史。這些作業流程，例如核發貸款、信用卡核發、以及電話客服中心管理，都能使公司降低成本，同時增進員工、合作夥伴以及客戶的滿意度。適當地導入作業流程管理及自動化流程，將降低處理時間與成本，讓企業組織獲益。

客戶實例：巴拿馬環球商業銀行

巴拿馬是個自由貿易區，在國內有總資產達三百四十億的 79 家銀行。在市場僅僅九年，環球商業銀行是巴拿馬第四大的私有資本銀行。具有六億五千七百萬的資產，該銀行主要提供零售商業銀行業務服務，並且有由 24 家分行所組成的網路。

環球銀行是 Ultimus 的早期客戶，早在 1997 年就將其第一個作業流程自動化。從此以後，銀行業務與 Ultimus 的使用日增。該行已將涉及多個部門與外部合作夥伴的關鍵作業流程自動化，而此自動化努力已顯著降低人工作業，並且改善反應時間，提升客戶滿意度。

具體的改善包含：

- 消費性貸款核發時間由三天縮短到幾分鐘。
- 授信作業在 40% 的案例中均已自動化，讓員工專注於處理剩下 60% 較為複雜的申貸作業。
- 核貸處理行員變得更有生產力，每位行員可處理更多的申貸案。

總結

凡任何結合人工作業（透過桌面應用程式）和企業程式（CRM、ERP、SFA，或資料庫整合）來執行工作的流程，都可以透過 BPM 套裝軟體來自動化。Ultimus 是真正應用廣泛的 BPM 平台，可將任何產業的垂直應用流程自動化。它已經在金融業界，以及其他需要金融解決方案的產業當中，廣為使用。此處所討論的改善活動與效益，幾乎可以在任何金融服務機構內達成。

如需更多有關 Ultimus BPM 套件的資訊，了解我們能如何幫助貴公司成為高機動性的企業，請造訪 Ultimus 網站：<http://www.ultimus.com/tw>，電子郵件：twinfo@ultimus.com 或致電 Ultimus 台灣分公司：+886 2 27076168 洽詢。



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