

# case study



## **GE Capital Bank redukuje koszty poprzez wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania dokumentami DocuWare**

### **Więcej czasu dla klienta**

Konieczność ściągnięcia ważnych dokumentów w formie papierowej z archiwum to już przeszłość. Dzięki wdrożeniu zintegrowanego systemu zarządzania dokumentami DocuWare w GE Capital Bank znacząco zmniejszyły się koszty dostępu do dokumentów kredytowych, a czas dostępu skrócił się z 24 godzin do zaledwie kilku sekund.

Gdański bank należy obecnie do najpoważniejszych instytucji finansowych w Polsce. Z portfelem kredytów konsumenckich o wartości ponad 1 miliarda USD, GE Capital Bank zajmuje szóste miejsce wśród polskich banków detalicznych. Bank koncentruje się na obsłudze finansowej konsumentów, a większość jego portfela stanowią kredyty samochodowe, finansowanie sprzedaży ratalnej, kredyty gotówkowe i karty kredytowe.

### **Wymagania i struktura organizacyjna**

Do listopada 2003 roku papierowe dokumenty kredytowe rejestrowane były w systemie bankowym i przechowywane w archiwum dokumentacji papierowej. Z uwagi na kilkuset użytkowników pracujących na dokumentach kredytowych nie było możliwości jednoczesnej pracy kilku osób na tym samym dokumencie. Proces wyszukiwania był czasochłonny, a dokumenty zamówione z archiwum dostępne były dopiero następnego dnia.

## Rozwiązanie

W roku 2003 GE Capital Bank postanowił wdrożyć zintegrowany system zarządzania dokumentami. Dział informatyczny banku postawił na rozwiązanie oparte na systemie DocuWare, które spełniało wszystkie stawiane wymagania. Od strony technicznej obejmowały one wykonanie integracji z systemem bankowym Document Collection, pracę nowego systemu w środowisku Windows oraz przechowywanie danych na macierzy dyskowej.

Aktualnie oprogramowanie DocuWare jest w pełni wdrożone. Obrazy wszystkich zeskanowanych dokumentów przechowywane są na serwerze DocuWare.

### Wymagania

- Dostęp do archiwizowanych dokumentów
- Łatwy proces pobierania
- Współdzielony dostęp do dokumentów

### Rozwiązanie

- DocuWare 4
- RECOGNITION 2

### Korzyści

- Skrócenie czasu pobierania dokumentów kredytowych
- Podniesienie jakości obsługi klienta
- Oszczędność czasu i zmniejszenie kosztów



### Proces

Dzięki temu, że dokumenty przechowywane są w postaci obrazów na komputerze, dokumenty kredytowe i inne ważne akta są obecnie dostępne dla wszystkich pracowników jednocześnie, o każdej porze dnia i nocy. Ma to szczególne znaczenie dla Działu Obsługi Klienta oraz Działu Windykacji, które są obecnie w stanie rozpatrywać sprawy znacznie szybciej, niż do tej pory.

### Podsumowanie

Według Sławomira Stasiaka, Kierownika w Zespole Zarządzania Procesami Biura Planowania i Rozwoju Operacji, wdrożenie rozwiązania opartego na systemie DocuWare „pozwo-liło na skrócenie czasu dostępu do dokumentów z maksymalnie 24 godzin do kilku sekund, obniżenie kosztów dostępu do dokumentów oraz współdzienie zarchiwizowanych dokumentów. Ponadto istnieje możliwość wdrożenia w późniejszym terminie systemu workflow”.

### Korzyści

Wdrożenie przyniosło poprawę wydajności pracy we wszystkich pięciu departamentach operacyjnych banku. Dzięki skróceniu czasu dostępu do żądanych informacji podniosła się jakość obsługi klienta przez konsultantów *call center*. Klienci są znacznie bardziej zadowoleni, a bank może teraz rozpatrywać jeszcze większą liczbę spraw w tym samym czasie. Idea systemu bez papieru stała się wreszcie rzeczywistością.

**Emax SA**  
ul. Towarowa 35  
61-896 Poznań  
Tel. (61) 8717000  
Faks (61) 8717260  
[www.emax.com.pl](http://www.emax.com.pl)  
[emax@emax.com.pl](mailto:emax@emax.com.pl)