

## AGILIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

### La captura automatizada de datos reduce costes y mejora eficiencia

Nuestro cliente logró reducir los costes de captura de información al tiempo que liberó personal para tareas más cualificadas y mejoró la prestación del servicio al cliente

#### Desafíos del cliente

Una importante entidad bancaria del sur de Europa tenía la necesidad de reducir costes de la gestión documental. El objetivo que buscaban era gestionar de manera automática cualquier proceso del Banco que implicara papel físico. En ese momento la entidad contaba con un departamento de 6 personas dedicadas a tiempo completo a la gestión de la información física que recibían.

Además, el Banco contaba con la limitación legal de no poder sacar del país los documentos de sus clientes, ya que la Ley de Protección de Datos aplicable así lo impide. Por lo tanto, la única alternativa que tenía era la de implementar el servicio "in house".

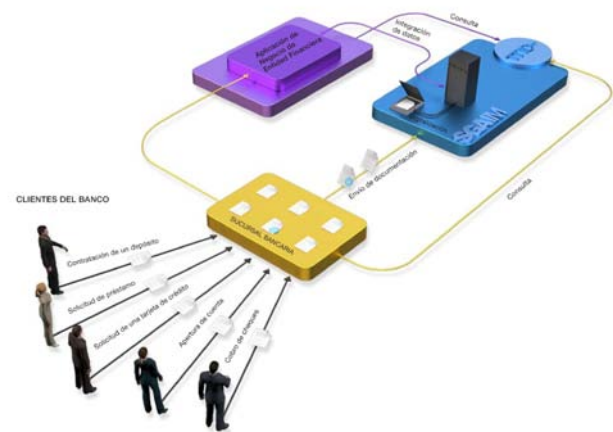
Para llevar a cabo su proyecto necesitaba confiar en una empresa de gestión documental que ofreciera sus servicios en esta modalidad y que les acompañara y asesorara durante todo el proceso.

La documentación en papel seguiría en sus oficinas, pero necesitarían un sistema de búsqueda ágil que permitiera encontrar la documentación que era reclamada, en media, un par de veces por semana.

Nuestro cliente buscaba una solución muy específica que no le iba ser fácil encontrar.

#### Automatización. La base para la agilidad

En SGAIM asumimos el reto y analizamos, mediante una minuciosa consultoría, los 8 procesos que el Banco quería agilizar, desarrollando una aplicación específica para el cliente.



La entidad financiera necesitaba poder digitalizar en sus propias oficinas toda la documentación. Una vez en formato electrónico, extraer la información necesaria para el desarrollo de la actividad bancaria (la concesión de un préstamo,

la apertura de una cuenta, la venta de algún servicio financiero, etc.)

Entre la información a digitalizar se encontraban documentos con códigos de barras de digitalización inmediata y sencilla. Pero el Banco también contaba con información manuscrita, donde SGAIM podía aportar mayor valor añadido. Nuestro sistema de Reconocimiento Óptico de Caracteres pasó de un 40% de éxito al principio del proceso a un 80% tras la optimización y retroalimentación del propio sistema.

La aplicación que implantamos en el Banco identifica el tipo de proceso en el que debía intervenir dicha documentación y en función de la tipología se capturaba la información. Con los datos e imágenes que se habían extraído se genera un fichero que es fácilmente integrable con el ERP del Banco. De esta manera y casi intervención humana los papeles se convertían en información de la aplicación del negocio en tiempo record.

El proyecto permitió cumplir con los objetivos planteados: ahorro de costes, eficiencia en la gestión y mejora de la calidad del servicio. Tras el éxito de la implantación, el Banco decide ampliar el servicio incluyendo nuevos procesos, que no se contemplaron en el proyecto inicial. Para cada uno de ellos se hace un análisis previo, necesario para el desarrollo de la solución, la cual es fácil y rápidamente integrada en la aplicación inicial.

Captura automática datos mecanizados (código barras)	99%
Captura automática de datos escritos a mano	80%
Reducción de costes de personal	66%

### El Banco ha logrado

Pasados tres meses desde la puesta en marcha del servicio, los beneficios de los que está disfrutando el Banco son:

- El departamento administrativo encargado de la carga de los datos manualmente se vio reducido de 6 a 1 persona, pudiendo dedicar a ese personal a tareas más cualificadas.
- Reducción de tiempos en la resolución de reclamaciones provocadas por errores al contar con la información y con la imagen digitalizada de manera inmediata, sin tener que recurrir al documento físico como se hacía antes.
- La flexibilidad de la solución implantada permite introducir nuevos procesos del Banco de forma rápida, permitiendo así soluciones escalables a las necesidades del momento.

La implantación en casa del cliente de las aplicaciones de digitalización y captura de documentos le han permitido obtener importantes ahorros en costes y tiempo, mejorar su eficiencia y la calidad de sus servicios, distanciándose del resto de entidades financieras de su región.

## SGAIM

Convertimos la información en conocimiento

SGA Information Management  
C/Almagro, 15 28010 Madrid  
902 012 446