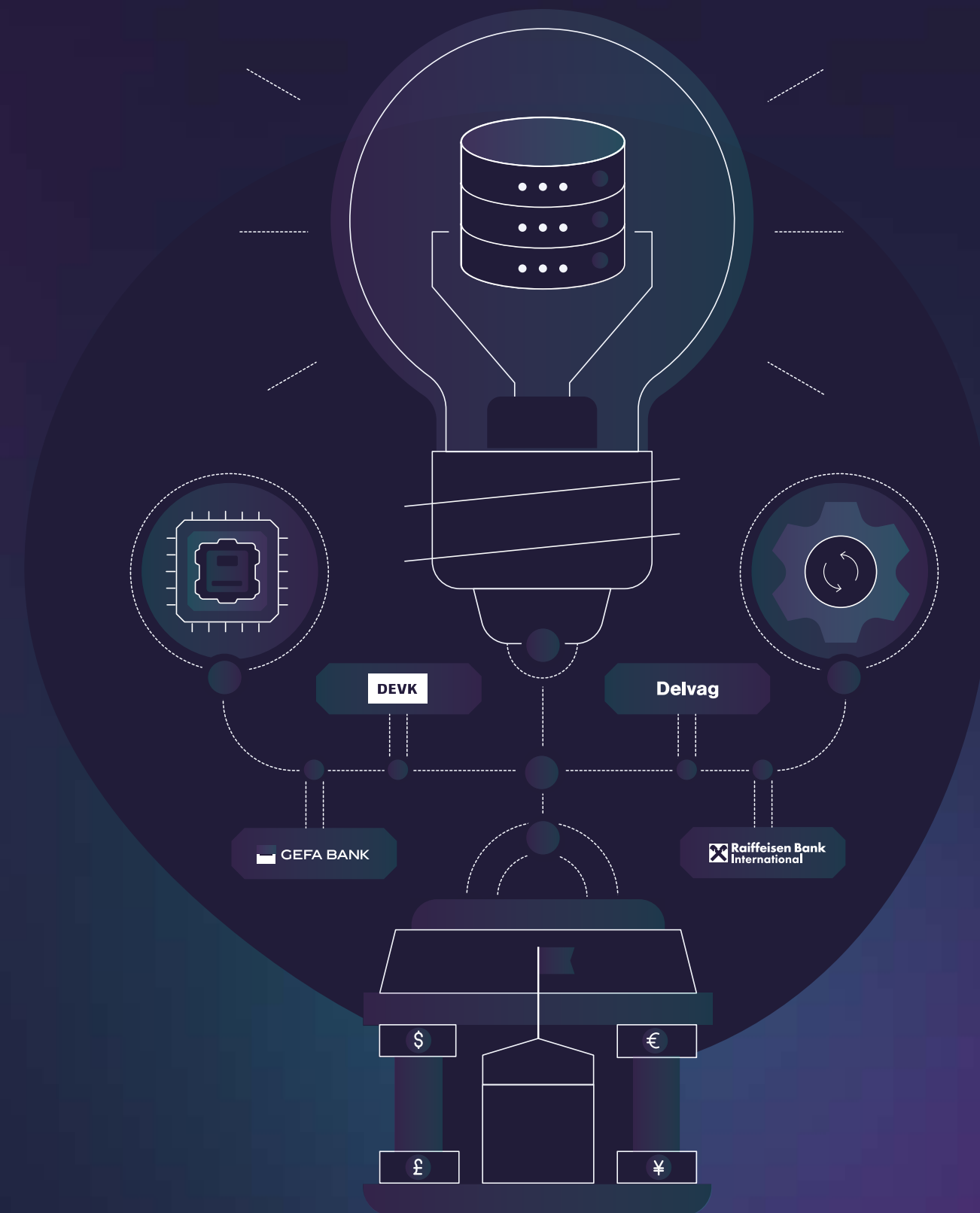




ECM nowej generacji

Twój przewodnik do **nowoczesnego systemu**
obiegu dokumentów



Nadeszła era cyfrowej transformacji, która niesie ze sobą wydajność, elastyczność oraz korzyści dla klientów, pracowników i przedsiębiorstw.

W ostatnich latach czynniki geopolityczne i makroekonomiczne zmusiły banki i firmy ubezpieczeniowe do priorytetowego traktowania zysków, aby móc utrzymać się na rynku. Czynniki te uwypukliły potrzebę uzyskania przewagi nad konkurencją oraz zwiększenia przychodów dzięki nowym cyfrowym modelom biznesowym.

Wdrożenie technologii umożliwiającej sprawne i inteligentne przetwarzanie informacji pozwala przedsiębiorstwom wyprzedzić konkurencję oraz osiągnąć najważniejszy cel: zadowolenie klientów z wysokiej jakości usług.

Jaki jest klucz do sukcesu? Standaryzacja, uproszczenie i automatyzacja. W niniejszym przewodniku opowiemy, co to dokładnie oznacza.

A co ze sztuczną inteligencją? Jak wynika z naszego ostatniego badania dojrzałości cyfrowej, przedsiębiorstwa są świadome konieczności przeprowadzenia transformacji cyfrowej oraz korzyści, jakie może przynieść sztuczna inteligencja, jednak brakuje im specjalistycznej wiedzy, aby to zrobić.

Niniejszy przewodnik opisuje najważniejsze możliwości w tym obszarze oraz zawiera odpowiedzi na następujące pytania:

Dlaczego opłaca się modernizować systemy zarządzania treścią w przedsiębiorstwie (ECM)?

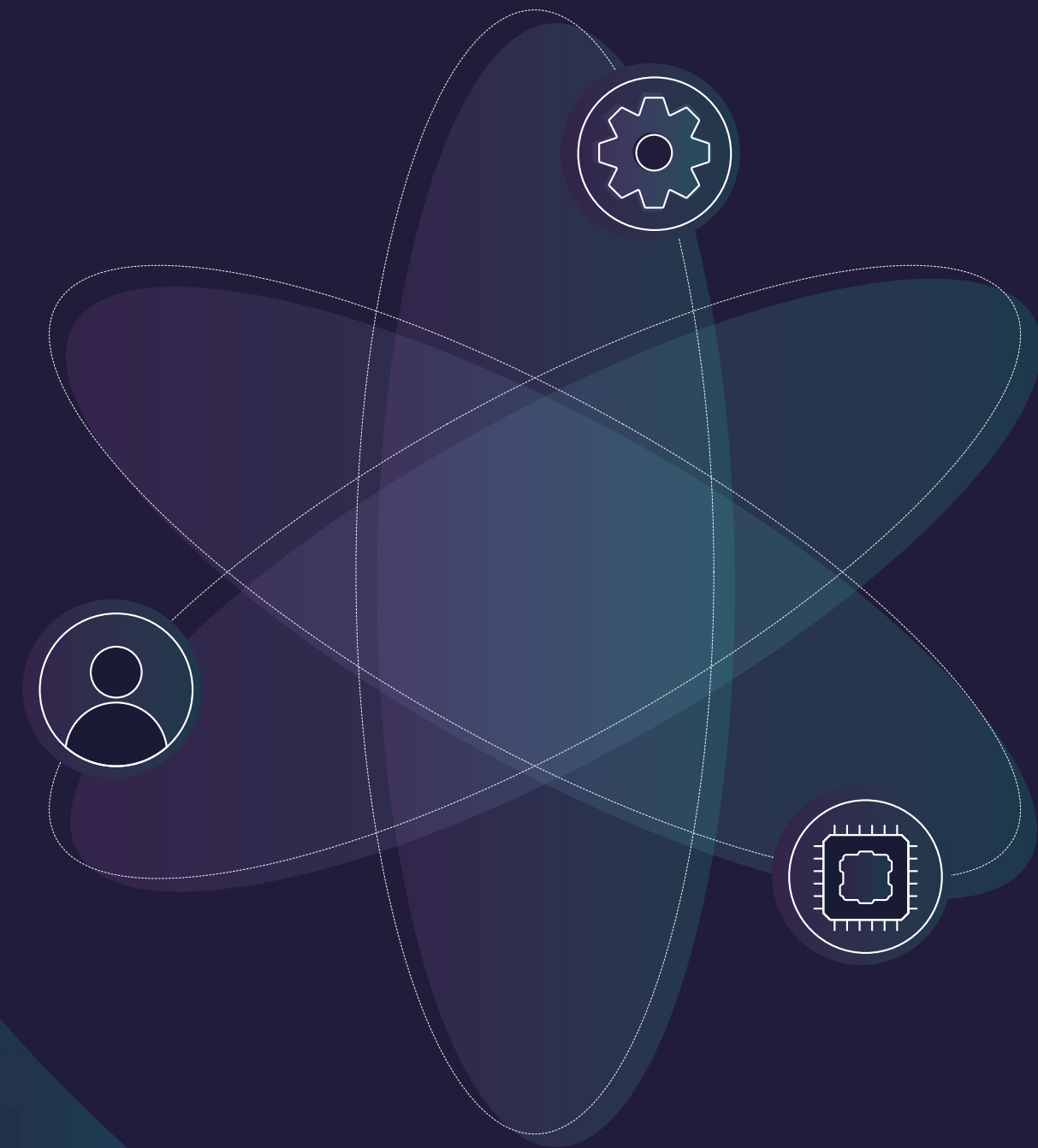
Na czym polega kluczowa rola sztucznej inteligencji i automatyzacji w osiągnięciu tego celu?

Jak wygląda udana modernizacja?

Jak uzyskać poparcie pracowników dla tej ogromnej zmiany?

Jak zmieniło to sposób pracy sektora finansowego?

Trzy kluczowe wyzwania stojące przed sektorem finansowym



Nie jest tajemnicą, że rok 2023 był niezwykle **trudny** pod względem gospodarczym. Tę presję odczuli wszyscy – w szczególności zaś podmioty działające w sektorach bankowości, usług finansowych i ubezpieczeń.

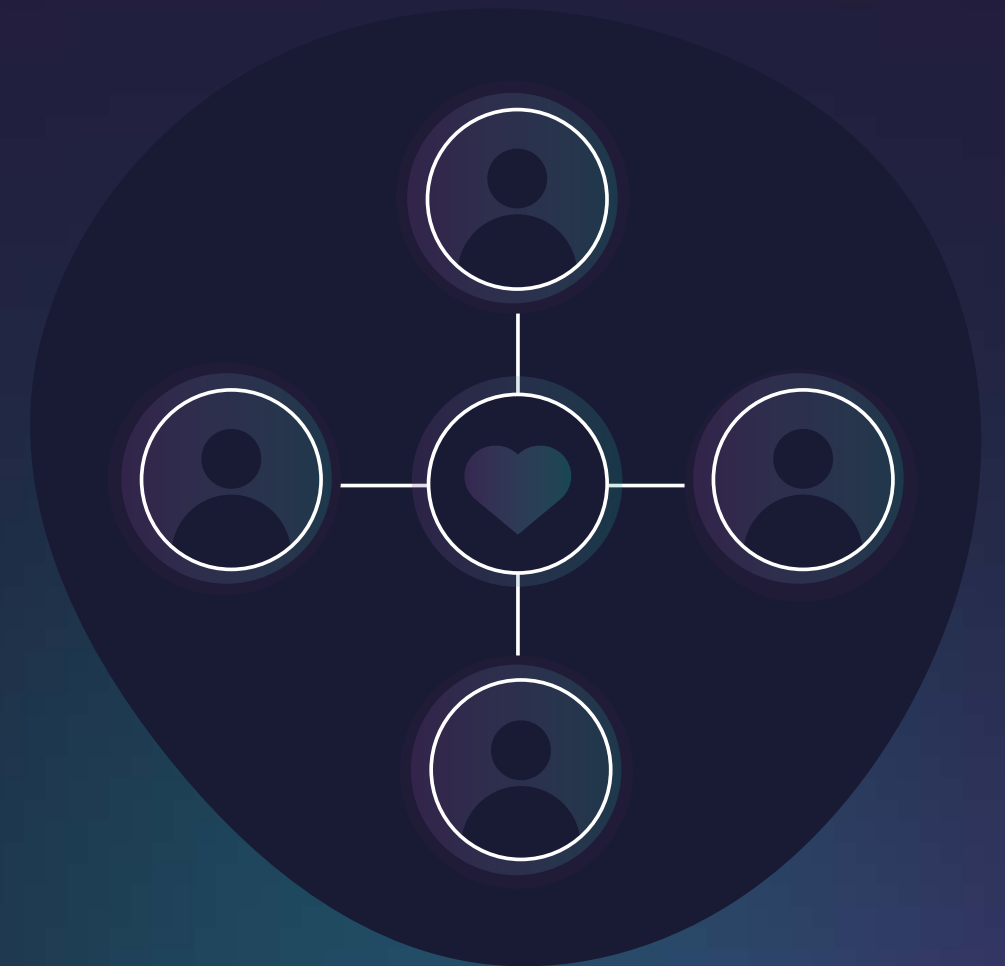
COVID-19, zawirowania geopolityczne, rosnące koszty i stopy procentowe – niepewne perspektywy gospodarcze przyniosły ze sobą szereg wyzwań. W związku z tym priorytety liderów przedsiębiorstw muszą obejmować uzyskanie przewagi nad konkurencją, zwiększenie wydajności oraz uwzględnienie przyszłych potrzeb.

Jak to zrobić?

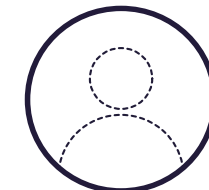
Poprzez **modernizację zarządzania treścią** w przedsiębiorstwie w celu zapewnienia pracownikom komfortu pracy a klientom wysokiej jakości obsługi przy jednoczesnym stworzeniu bardziej odpornego i elastycznego środowiska IT.

Zapewnienie pracownikom wysokiego komfortu pracy

Jak zaangażować i utrzymać pracowników?



Dla jednej trzeciej banków największą bolączką jest **rekrutacja** i **utrzymanie** pracowników (**CSI**). Podobnie zdaniem **25%** firm ubezpieczeniowych rekrutowanie i zatrudnianie pracowników stało się trudniejsze w porównaniu do ubiegłego roku (**Jacobson**).



W miarę upływu czasu ludzie stają się coraz bardziej obeznani z rozwiązaniami cyfrowymi w życiu codziennym. Technologia używana w miejscu pracy powinna zatem dotrzymywać im kroku, aby umożliwić efektywne wykonywanie obowiązków zawodowych.

Dane **Qualtrics** pokazują, że pracownicy są o **230%** **bardziej zaangażowani** i o **85%** **bardziej skłonni do pozostania w pracy** dłużej niż trzy lata, jeśli mają narzędzia potrzebne do wykonywania swojej pracy.

Dzisiejsi pracownicy nie chcą pracować z powolnymi systemami zapewniającymi niewielką funkcjonalność i wsparcie. Trzymanie się starszych systemów grozi utratą specjalistów niezbędnych do rozwoju organizacji w erze cyfrowej transformacji.

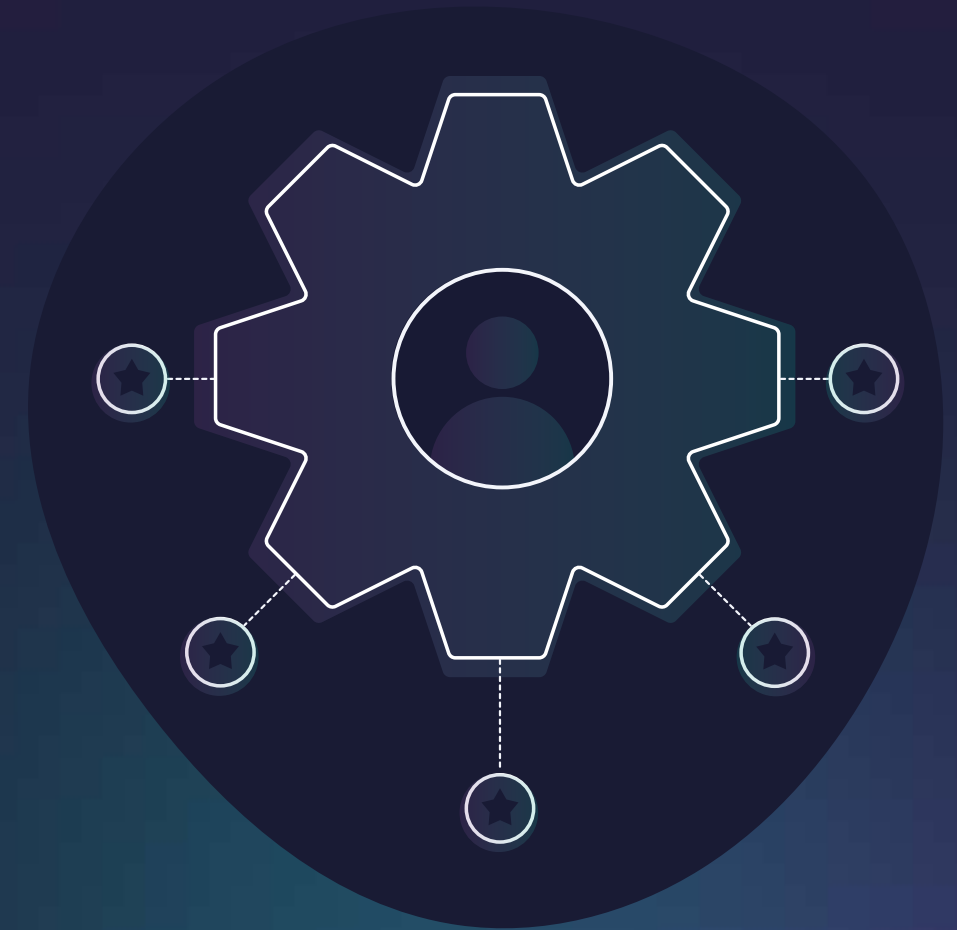
Pracownicy chcą łatwych w obsłudze, nowoczesnych systemów ECM, które zapewnią im szybki i bezpieczny dostęp do informacji potrzebnych do wykonywania swoich obowiązków oraz umożliwią im pracę w trybie hybrydowym lub zdalnym.

WYZWANIE

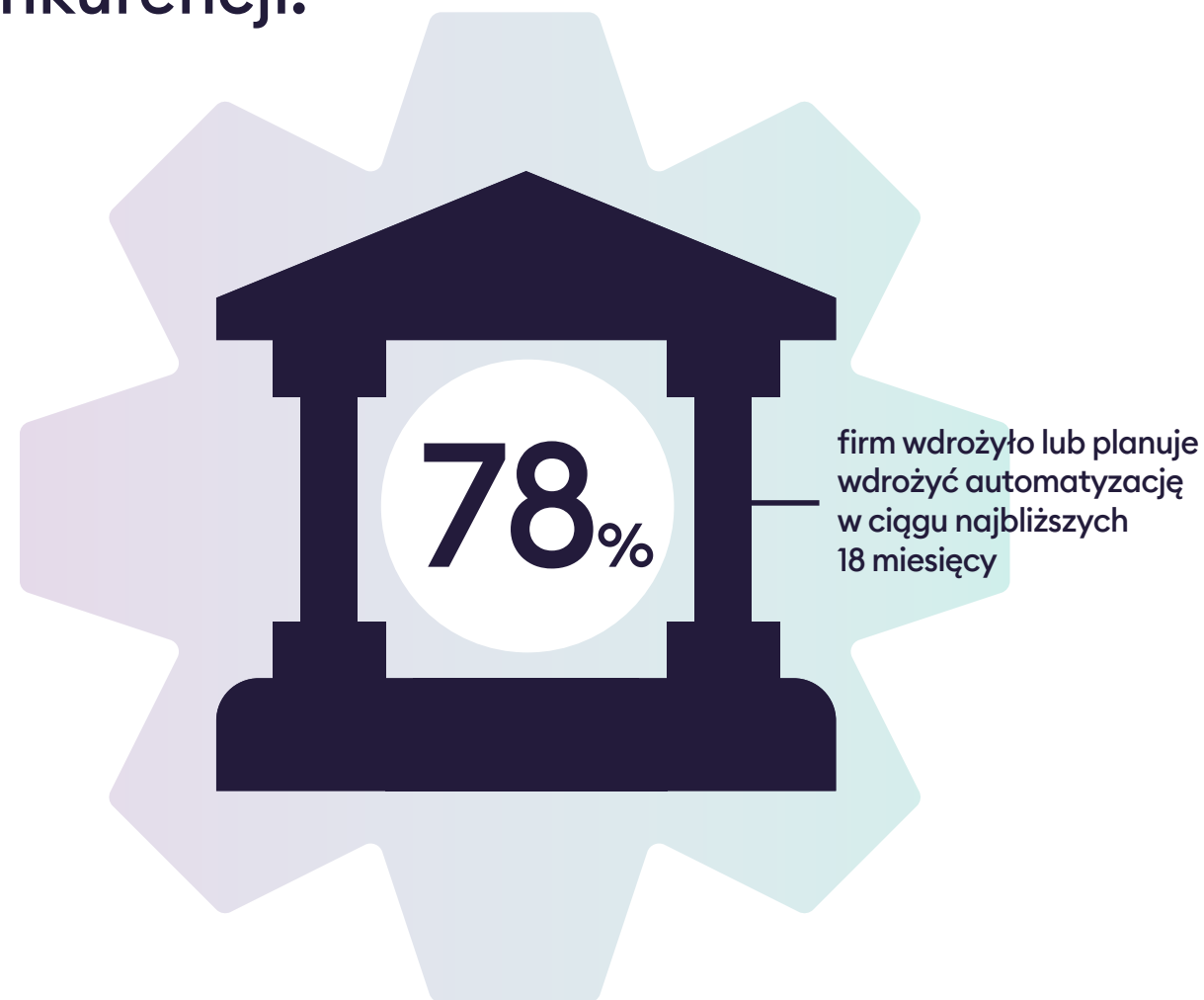
2

Zapewnienie **wysokiej jakości** obsługi klienta

Jak uzyskać przewagę nad konkurencją?



Zapewnienie **wysokiej jakości, niezawodnej** obsługi klienta ma zasadnicze znaczenie dla uzyskania przewagi nad konkurencją. Jakość obsługi klienta jest tym, co pozwala firmie wyróżnić się na tle konkurencji.



Jednakże w jaki sposób można zapewnić klientom doskonałą obsługę? Poprzez zainwestowanie w technologię, która usprawnia działalność biznesową. Twoja konkurencja najprawdopodobniej już to robi lub przynajmniej o tym myśli.

W rzeczywistości **78%** firm z sektora bankowości detalicznej wdrożyło lub planuje wdrożyć technologie automatyzacji w ciągu najbliższych 18 miesięcy ([Gartner](#)).

Przykładowo intuicyjne rozwiązanie ECM dostarcza pracownikom niezbędnych informacji, dzięki czemu mogą łatwo, szybko i dokładnie odpowiadać na zapytania klientów oraz zapewnić im najwyższy poziom obsługi.

Ciągła konkurencja w sektorze finansowym zwiększa innowacyjność, co jeszcze bardziej wzmaga zainteresowanie wszystkim, co cyfrowe. I tego właśnie oczekują dziś klienci od usługodawców, a przedsiębiorstwa z innych branż śledzą bacznie poczynania w domenie rozwoju technologii tego sektora.

Więcej informacji na ten temat można znaleźć w raporcie firmy Gartner pt. „Top Technology Trends Driving Change for Retail Banking CIOs in 2023” (Najważniejsze trendy technologiczne w 2023 r. pozwalające dyrektorom ds. IT wprowadzać zmiany w swoich organizacjach), dostępnym bezpłatnie [tutaj](#).

Budowanie odporności

Jak prowadzić bardziej elastyczną, nowoczesną i gotową na wyzwania przyszłości firmę?



Zmiany zachodzą nieustannie. Przedsiębiorstwa muszą stale stawiać czoła nowym wyzwaniom, dlatego dla banków i firm ubezpieczeniowych utrzymywanie wysokiego poziomu odporności jest koniecznością. Wdrożenie nowoczesnych systemów ECM umożliwia uzyskanie odporności poprzez:



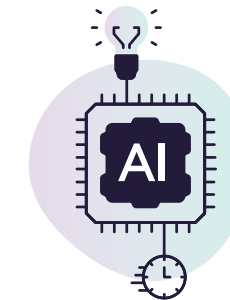
Skalowalność

Kluczowym elementem skalowalności jest posiadanie technologii, która nie ma ograniczeń w zakresie pamięci masowej, liczby użytkowników czy możliwości przetwarzania. Pamięć masowa i liczba licencji dla użytkowników powinny być nieograniczone.



Przetwarzanie w chmurze

Posiadanie infrastruktury IT działającej w chmurze, która umożliwia integrację z innymi aplikacjami oraz dostęp do informacji z dowolnego miejsca, jest niezbędne dla produktywności i współpracy.



Inteligentne i szybkie działanie dzięki sztucznej inteligencji

Sztuczna inteligencja może np. przyspieszyć przetwarzanie zapytań klientów poprzez wyodrębnianie informacji, przekazywanie zapytania do właściwej osoby, a nawet oznaczanie spraw o wysokim priorytecie.



Kontrola nad danymi

Od ISO 27001 po RODO – dla banków i firm ubezpieczeniowych zgodność z przepisami ma kluczowe znaczenie.

Dane są jedną z najważniejszych rzeczy, jakie powierzają firmom klienci. Najwyższe standardy bezpieczeństwa są tu koniecznością.



Oszczędność kosztów

Starsze systemy pochłaniają dużą ilość zasobów i są kosztowne, a do ich utrzymania i działania wymagana jest specjalistyczna wiedza.

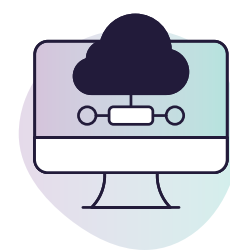
Przejdźcie na bardziej nowoczesny system ECM pozwala obniżyć roczne koszty o 54%.

*Więcej informacji można znaleźć na stronie 40.



Elastyczność i możliwość dostosowania się do zmian

Nowoczesne systemy rozwijają się wraz z firmą, co pozwala dostosować się do zmieniających się przepisów i warunków rynkowych.



Innowacja najwyższym priorytetem

Cyfryzacja umożliwia dostosowanie i przekształcenie modelu biznesowego, aby zaspokajać potrzeby klientów i uzyskać przewagę nad konkurencją.

Jak liderzy radzą sobie z tymi wyzwaniami?

Konieczne jest opracowanie kompleksowej strategii transformacji cyfrowej opartej na standaryzowanych procesach przepływu dokumentacji firmowej, aby umożliwić spójne, przejrzyste i niezawodne przetwarzanie informacji przez wszystkich pracowników.

Polega to na znalezieniu rozwiązań, które zapewnią, że technologia w Twojej organizacji będzie działać: gdzie każdy korzysta ze specjalistycznych rozwiązań i może uzyskać pełny obraz prowadzonego biznesu i potrzeb klientów.

Rozwiązanie?

Nowoczesny system ECM, który łączy informacje w obrębie całej firmy i umożliwia...

Standaryzację.

Uproszczenie.

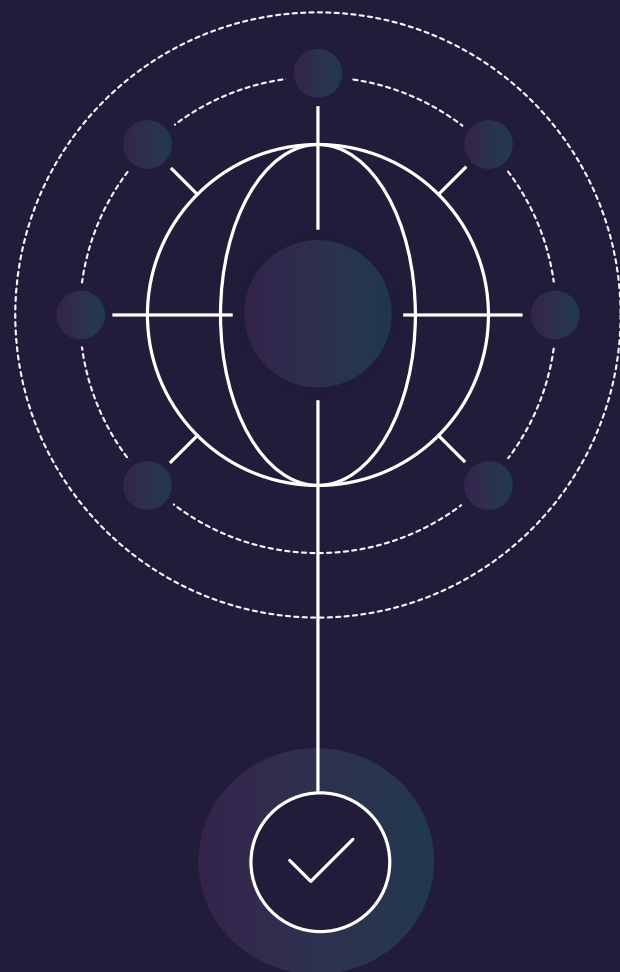
Automatyzację.

Standaryzacja, uproszczenie, automatyzacja



STANDARYZACJA

Zapewnienie **pojedynczego** **źródła informacji**



Ujednolicona platforma, która łączy wszystkie posiadane informacje, zapewnia zintegrowany obraz w czasie rzeczywistym wszystkiego, co dzieje się w firmie. Wynikająca z tego dostępność i przejrzystość to rewolucyjna zmiana w procesach biznesowych i współpracy.

Weźmy na przykład globalnie działającą firmę – korzystanie z jednego systemu oraz utworzenie modelu danych dla przepływu pracy, który może być wdrażany globalnie i używany przez wszystkich pracowników, zapewnia płynność procesów zgodnie ze strategią i celami firmy.

**Żadnej dwuznaczności,
żadnego zamieszania.**

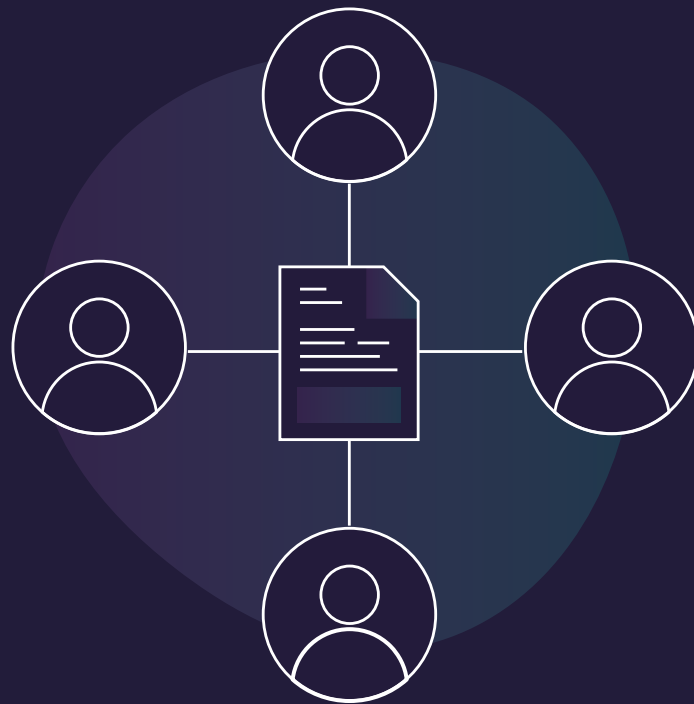
Uproszczenie środowiska IT uwalnia środki i zasoby, które można wykorzystać do usprawnienia zarządzania informacjami i procesami, dzięki czemu można skupić się na uzyskaniu przewagi nad konkurencją. Zapomnij o silosach informacyjnych i nieefektywnej współpracy.

Ustandaryzowany system ECM zapewnia szybkość i elastyczność, które są niezbędne do rozwoju na współczesnych rynkach.

A w konsekwencji klienci otrzymują wysoką jakość obsługi, której oczekują.

Przykłady

BANKOWOŚĆ



Poszczególne działy banku mogą pracować z dokumentami i zarządzać nimi niezależnie od ich lokalizacji. Pozwala to skutecznie przetwarzać wnioski kredytowe, zapewnia bezpośredni dostęp do wszystkich potrzebnych informacji oraz przyspiesza obsługę.

UBEZPIECZENIA



Specyfikacje i dokumenty dotyczące zarządzania ryzykiem, badania zgodności z przepisami, ocen ryzyka, zmian zasad itp. mogą być publikowane, zarządzane i bezpiecznie przechowywane, co zapewnia zgodność z obowiązującym prawem.

„Maksymalna personalizacja danego rozwiązania na początku wydaje się świetną sprawą, jednakże potem okazuje się, że takie rozwiązanie wymaga dużego wkładu pracy ze strony działu IT i jest mało elastyczne, a wówczas starszy system staje się obciążeniem.

Rozwiązaniem są platformy low-code (niewymagające znajomości programowania) ze standaryzowanymi przepływami pracy. Dlatego opracowaliśmy Doxis Fast Starters, narzędzie do tworzenia aplikacji niewymagające umiejętności programowania. Umożliwia ono zespołom błyskawiczne wdrażanie rozwiązań cyfrowych, a tym samym szybkie uzyskiwanie korzyści.

Jednocześnie takie aplikacje stanowią podstawę realizacji kolejnych projektów transformacji cyfrowej oraz doskonale wpisują się w strategię całej firmy”.

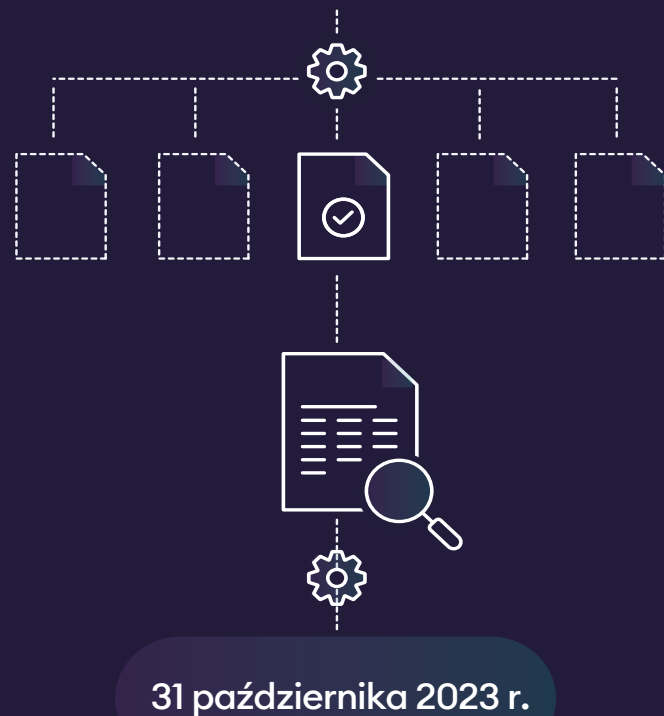
Douglas Cardoso, wiceprezes ds. produktów, SER

UPROSZCZENIE

Uproszczenie środowiska IT

Hej chatbocie,

jaki jest termin płatności
tej faktury?



Starsze systemy nadmiernie komplikują środowisko IT oraz powodują jego fragmentację. Dostęp do właściwych informacji oraz możliwość współpracy mają kluczowe znaczenie dla wydajności i zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta.

System ECM z inteligentnymi funkcjami automatyzacji zmienia zasady gry poprzez uproszczenie codziennej pracy i wykonywanych zadań. Wyobraź sobie, że masz własnego cyfrowego asystenta, który może udzielić odpowiedzi na następujące pytania:

"Kto i kiedy dokonał zmian
w tym dokumencie?"

"Jakie procesy udzielania kredytów
obowiązywały w dniu 14 marca 2015 r.?"

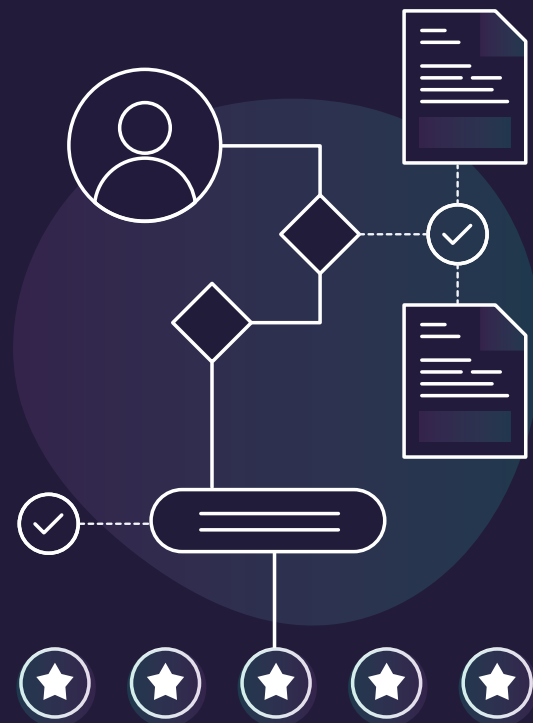
"Jaki jest termin płatności
tej faktury?"

Dzięki nowoczesnemu systemowi ECM zarządzanie procesami i informacjami jest bezproblemowe, co zapewnia zgodność z przepisami, wydajność i elastyczność.

Pracownicy mogą wykonywać swoje zadania łatwo i szybko, niezależnie od zajmowanego stanowiska, lokalizacji, a nawet urządzenia, z którego korzystają.

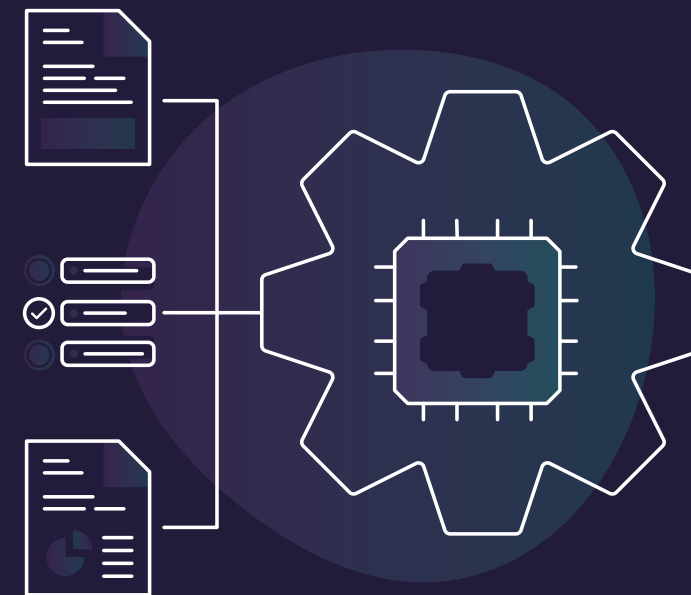
Przykłady

BANKOWOŚĆ



Usprawnienie procesów dzięki przepływowi pracy w zakresie rejestrowania i obsługi zapytań klientów, pozwala pracownikom zapewnić lepszą obsługę.

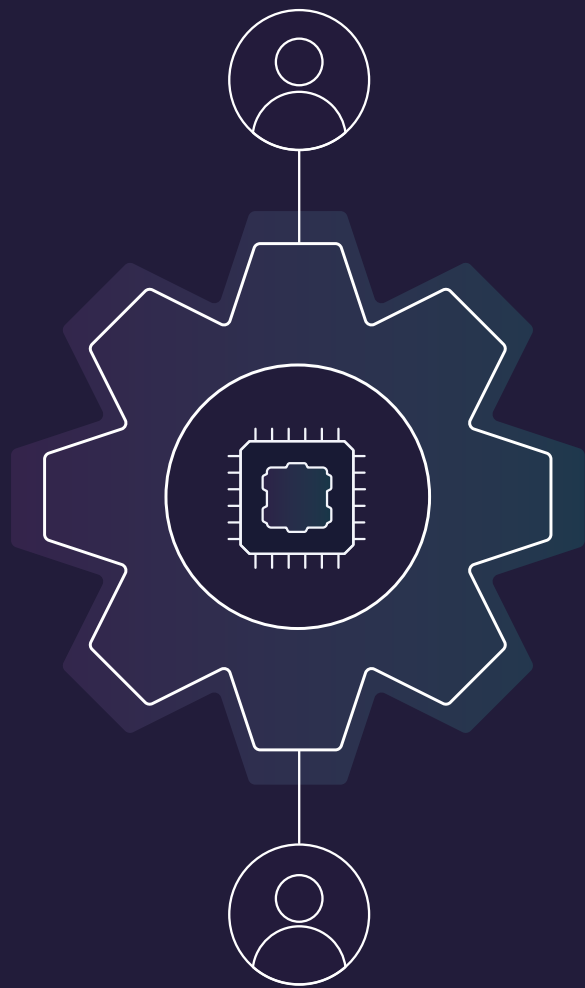
UBEZPIECZENIA



Uproszczenie zadań wykonywanych ręcznie, takich jak przechwytywanie danych, archiwizacja, tworzenie regulacji czy zarządzanie terminami za pomocą zaawansowanej technologii, skraca czas poświęcany na żmudną papierkową pracę i procesy, pozwalając przeznaczyć go na bardziej wartościowe działania.

AUTOMATYZACJA

Ułatwienie życia pracownikom i klientom dzięki automatyzacji



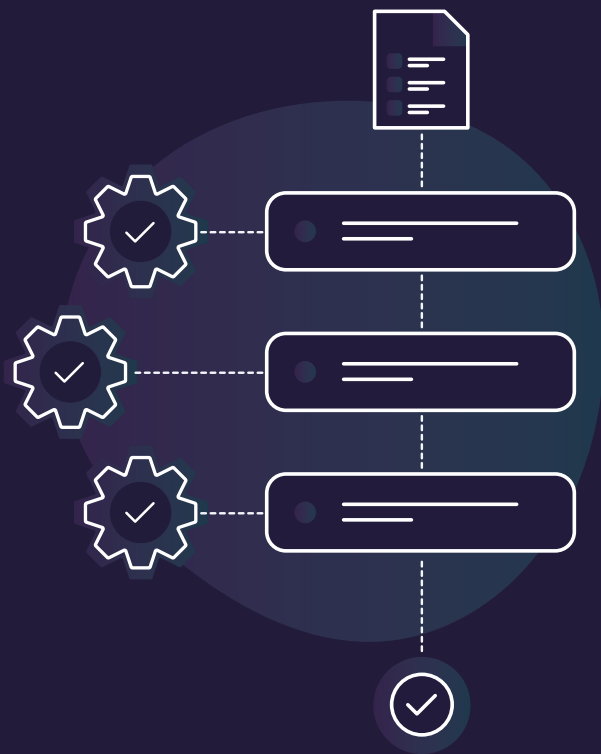
Sukces będzie zależeć od wykorzystania rozwiązań do automatyzacji przepływów pracy w celu znajdowania i analizowania dokumentów i danych, jak również inteligentnego ich przetwarzania, aby umożliwić wykonywanie bardziej zaawansowanych zadań w przedsiębiorstwie.

Inteligentna automatyzacja to przyszłość. Pozwala połączyć sztuczną inteligencję z automatyzacją treści i procesów w celu zarządzania nimi w przedsiębiorstwie.

Zapewnia to wymierne korzyści i zakładany zwrot z inwestycji na poziomie pracowników oraz jednoczy wszystkich wokół wspólnej sprawy – osiągnięcia celów organizacyjnych.

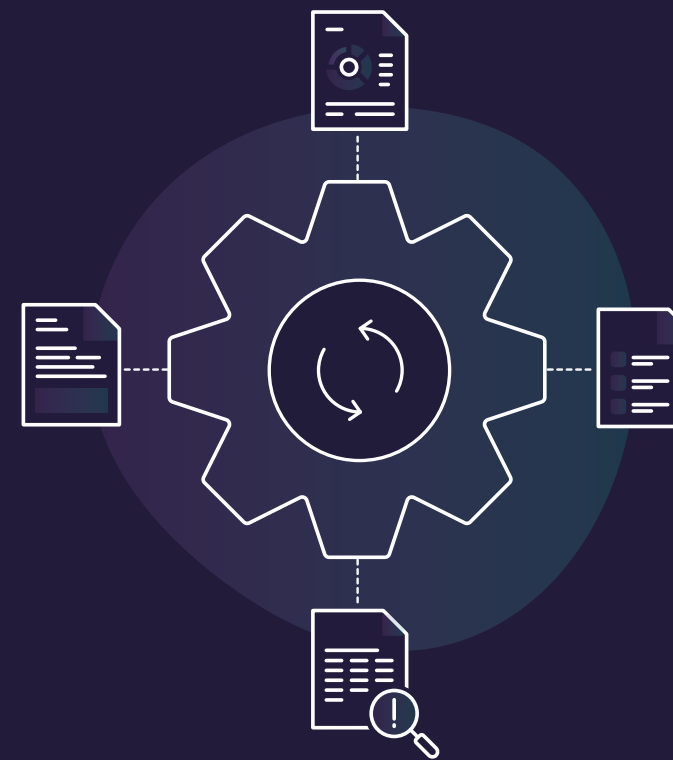
Przykłady

BANKOWOŚĆ



Zautomatyzowane zarządzanie zgodnością z przepisami umożliwia usprawnienie procesów zgodności, ograniczenie czynności wykonywanych ręcznie oraz łatwe przestrzeganie przepisów.

UBEZPIECZENIA



Zautomatyzowanie przetwarzania zgłoszeń szkód, wyodrębniania danych oraz analizy anomalii w celu wykrycia oszustw, zapewnia szybsze i dokładniejsze procesy.

Badanie dojrzałości cyfrowej 2023 – oto, co sądzą liderzy

Przeprowadziliśmy ankietę wśród specjalistów z wielu obszarów biznesowych: IT, finansów, zakupów, zarządzania, obsługi klienta i innych na temat postępów w transformacji cyfrowej.

Oto wnioski z niej płynące...

WNIOSEK

1

Transformacja cyfrowa staje się coraz ważniejsza



Tworzone są nowe stanowiska i działy w celu realizacji kompleksowej strategii transformacji cyfrowej.

Dwie trzecie ankietowanych firm wyznaczyło już osobę do kierowania transformacją cyfrową.

Wielu z tych liderów było respondentami ankiety.

Na podstawie badania SER przeprowadzonego wśród N=120 liderów biznesu, maj 2023 r.



Wśród ankietowanych znaleźli się:

dyrektorzy ds. cyfryzacji,

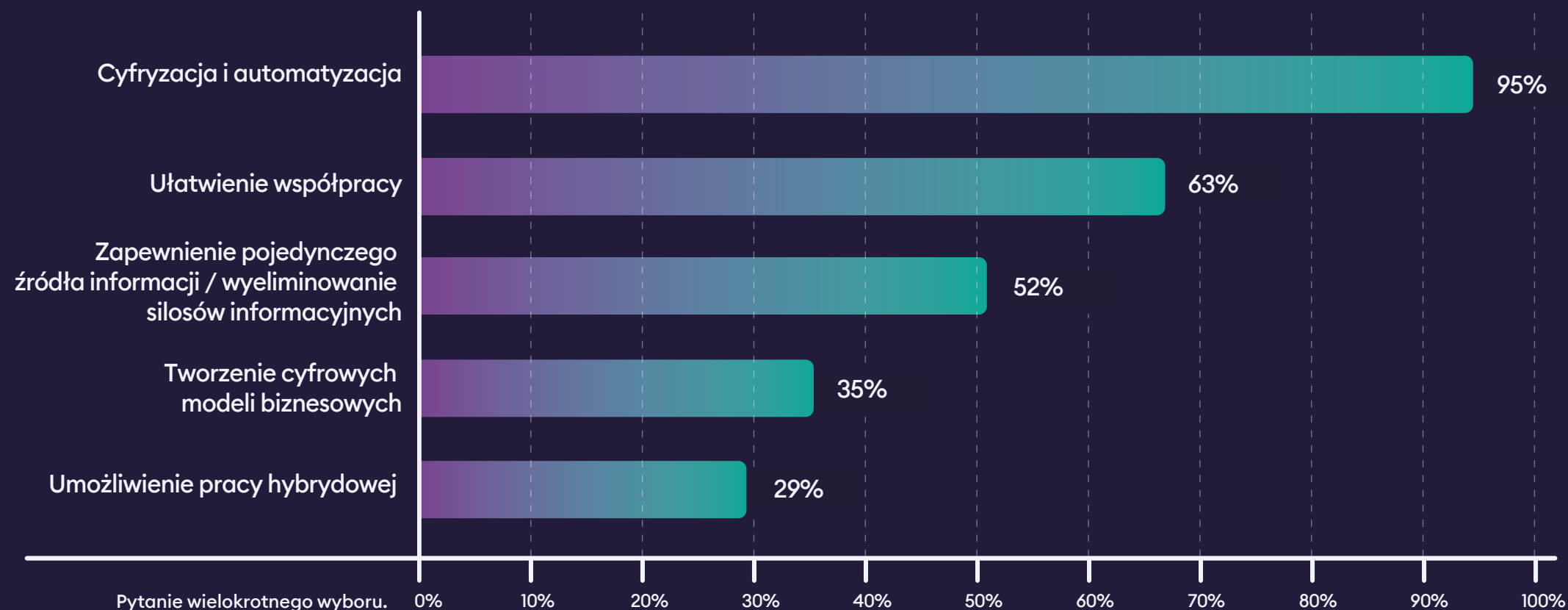
dyrektorzy ds. automatyzacji,

dyrektorzy/kierownicy ds. transformacji cyfrowej,

kierownicy ds. rozwoju i innowacyjności.

Najważniejsze cele

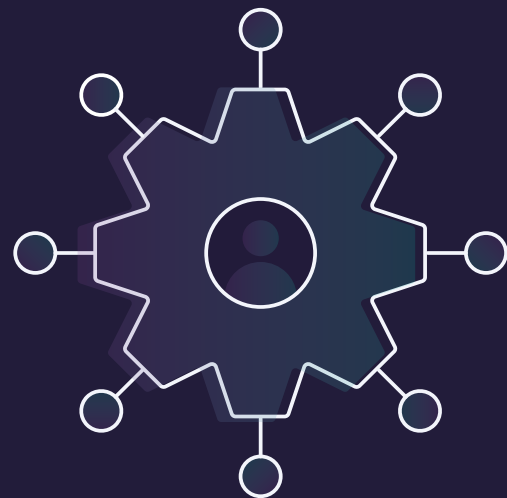
Jakie są najważniejsze aspekty strategii transformacji cyfrowej realizowanej przez Twoją firmę?



Nic dziwnego, że 9 na 10 firm planuje realizację projektu transformacji cyfrowej w ciągu najbliższych 12 miesięcy.

Automatyzacja – cel numer jeden

Niedobór wykwalifikowanych pracowników negatywnie odbija się na firmach.



Jak wynika z ankiety, aby temu zaradzić, **automatyzacja jest celem numer jeden planowanych projektów transformacji cyfrowej.**

Najnowocześniejsze technologie automatyzacji odciążają pracowników od żmudnej pracy.



Co firmy chcą osiągnąć dzięki automatyzacji:

zwiększenie wydajności i produktywności,

zmniejszenie obciążenia pracą, ograniczenie czynności wykonywanych ręcznie oraz skrócenie czasu przetwarzania,

optymalizacja i przyspieszenie procesów (cyfrowych),

przeciwdziałanie niedoborowi wykwalifikowanych pracowników,

tworzenie cyfrowych przepływów pracy.

Główne bariery dla transformacji cyfrowej

Podczas gdy transformacja cyfrowa jest dla naszych respondentów zdecydowanym priorytetem, wciąż napotykają oni wiele przeszkód w osiągnięciu swoich cyfrowych celów.



Oto najważniejsze z nich:

1

Brak personelu / wiedzy specjalistycznej

2

Wiele procesów i procedur nie jest zautomatyzowanych

3

Brak kompleksowej koncepcji lub strategii

4

Pilna potrzeba modernizacji i konsolidacji środowiska IT

5

Brak środków finansowych i/lub budżetu na transformację cyfrową, np. z powodu presji kosztowej, inflacji itp

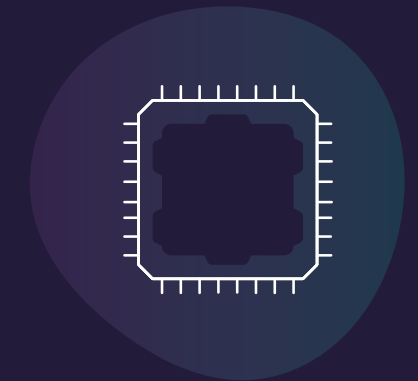
6

Brak wsparcia dla nowych projektów ze strony osób odpowiedzialnych za podejmowanie decyzji

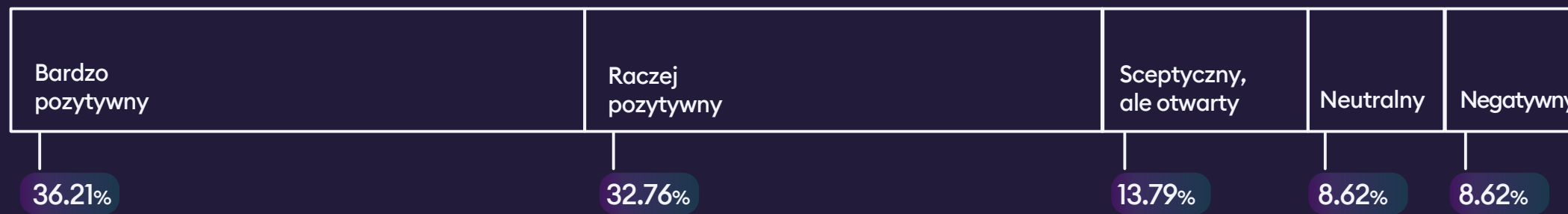
7

Chęć korzystania ze sztucznej inteligencji, ale brak wiedzy, jak to zrobić

Zainteresowanie sztuczną inteligencją



Jaki jest Twój stosunek do twierdzenia, że sztuczna inteligencja i automatyzacja mogą pozytywnie wpłynąć na Twoją firmę?



Z jakim prawdopodobieństwem będziesz korzystać ze sztucznej inteligencji w połączeniu z systemem ECM/CMS?



Respondenci pozytywnie oceniają potencjał sztucznej inteligencji. A nawet jeśli są sceptyczni... to pozostają otwarci wobec twierdzenia, że sztuczna inteligencja i automatyzacja mogą mieć pozytywny wpływ na ich firmy.

W rzeczywistości **blisko 1/3** respondentów twierdzi, że planuje wdrożyć sztuczną inteligencję w ciągu najbliższych 12 miesięcy.

3 sposoby, w jakie sztuczna inteligencja rewolucjonizuje sektor finansowy

W ciągu ostatnich kilku lat sztuczna inteligencja pozwoliła zapewnić wyższy poziom niezależności, przejrzystości, jakości i dokładności w biznesie, co obecnie zachęca przedsiębiorstwa do dalszego jej wdrażania.

Najbardziej zainteresowane wdrożeniem sztucznej inteligencji są firmy z sektorów ubezpieczeń, bankowości i usług finansowych. Jak wynika z badania Business Insider, 80% firm z sektora bankowego i usług finansowych dostrzegło już korzyści płynące z wdrożenia sztucznej inteligencji. Nic dziwnego, że wartość inwestycji w sztuczną inteligencję ma wzrosnąć o 1,2 biliona dolarów do 2035 roku.

Oto 3 sposoby, w jakie technologie AI pomagają przedsiębiorstwom uzyskać przewagę nad konkurencją w zakresie obsługi klienta, zgodności z przepisami, ograniczania ryzyka i ogólnych działań cyfrowych.

1 Mądrzejsze decyzje, lepsza obsługa klienta

Sztuczna inteligencja zapewnia szeroki wachlarz możliwości inteligentnego usprawnienia procesów i zarządzania zgłoszeniami, na przykład:

Analiza nastroju

Prawie jak osoba czytająca w myślach, sztuczna inteligencja może rozpoznać nastrój lub intencje klienta w wiadomościach wysyłanych za pośrednictwem kanałów cyfrowych i niecyfrowych, takich jak portal klienta, zeskanowane pismo lub e-mail, aby szybciej przekierowywać komunikację i rozwiązywać problemy.

Rozpoznawanie tożsamości i dokumentów oparte na uczeniu maszynowym

Umożliwia automatyczne odczytywanie, klasyfikowanie i wyodrębnianie dokumentów tożsamości, które mogą być wykorzystane do otwarcia konta bankowego.

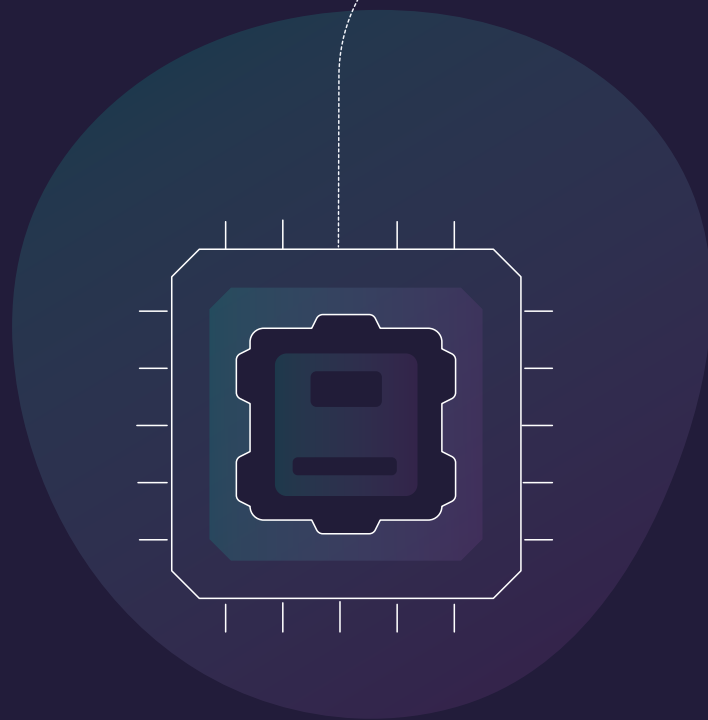
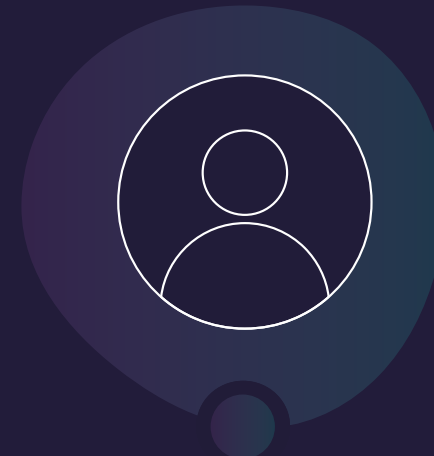
Wyodrębnianie treści

Wyodrębnianie cennych ustrukturyzowanych treści z interakcji lub dokumentów oznacza, że z danych można wyciągnąć konkretne wnioski, na przykład dotyczące działań, preferencji i wyborów klientów.

Eksploracja procesów

„Eksploracja” procesów umożliwia na przykład analizę procesów zatwierdzania pożyczek pod kątem ewentualnych problemów lub możliwości wprowadzenia usprawnień.

1 Mądrzejsze decyzje, lepsza obsługa klienta



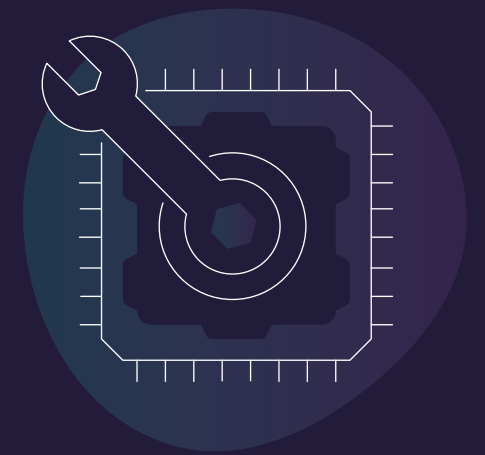
Takie usługi oparte na sztucznej inteligencji mogą pomóc pracownikom podejmować szybsze i lepsze decyzje oraz usprawnić obsługę klienta.

Sztuczna inteligencja doskonale nadaje się do wyciągania bezpośrednich, cennych wniosków na temat klientów, co znacznie ułatwia tworzenie spersonalizowanych usług, dostosowywanie rekomendacji produktów oraz przewidywanie przyszłych zachowań klientów.

Osiem na dziesięć banków, które obecnie wykorzystują sztuczną inteligencję w procesach obsługi klienta, odnotowało poprawę zadowolenia klientów i pracowników. Większość zaobserwowała też wzrost liczby interakcji z klientami z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, na przykład za pośrednictwem chatbotów.

Na konkurencyjnym rynku stanowi to istotny wyróżnik, który umożliwia zapewnienie najwyższej jakości obsługi klienta.

2 Konfigurowalna sztuczna inteligencja ułatwiająca zapewnienie zgodności z przepisami i wykrywanie ryzyka



W ściśle regulowanych sektorach, takich jak bankowość i finanse, konfigurowalna sztuczna inteligencja odgrywa coraz ważniejszą rolę. Podczas gdy dane zewnętrzne mogą stanowić dobre źródło danych szkoleniowych do bardziej ogólnych celów, takich jak rozpoznawanie obrazów, w przypadku zgodności z przepisami i ryzyka, mogą one prowadzić do mniej wiarygodnych wyników lub braku możliwości monitorowania.

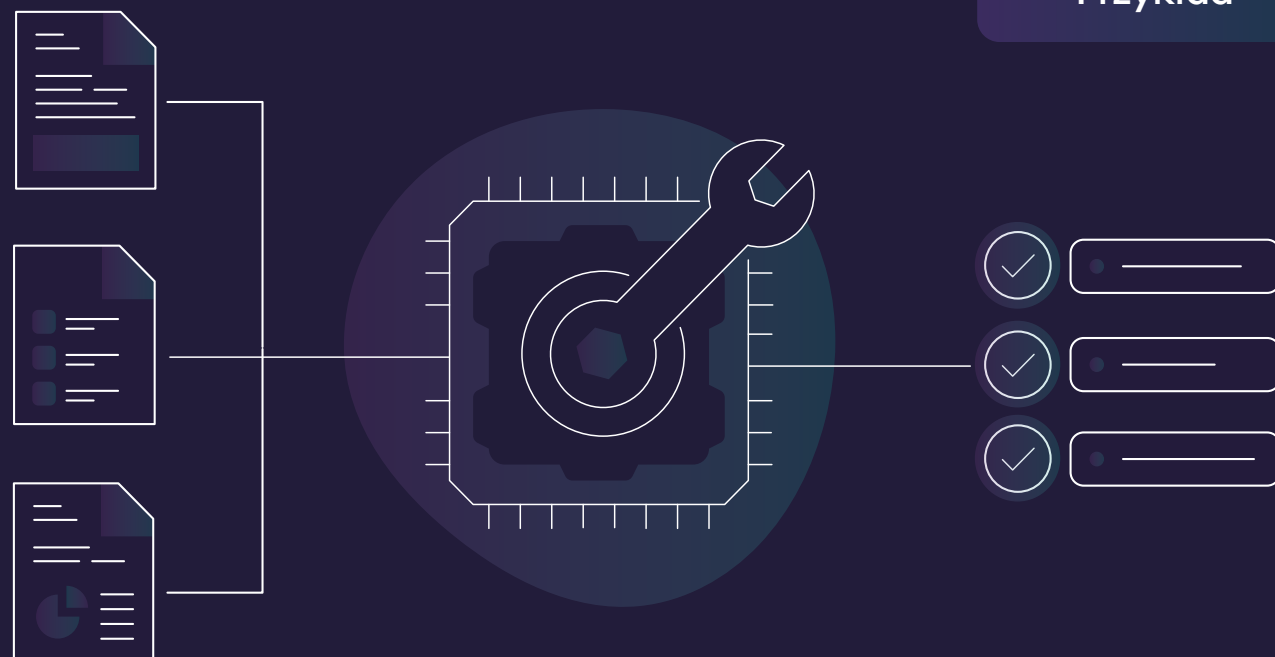
Banki i dostawcy usług finansowych mogą zamiast tego chcieć oprzeć swoje zestawy uczenia maszynowego nie na zewnętrznych danych szkoleniowych, lecz na własnych danych wysokiej jakości, dostosowanych do ich działalności.

Ponadto technologia zautomatyzowanego uczenia maszynowego (AutoML) umożliwia użytkownikom szybkie trenowanie i wdrażanie nowych modeli sztucznej

inteligencji bez konieczności posiadania dogłębnej wiedzy na temat uczenia maszynowego.

Takie połączenie konfigurowalnej sztucznej inteligencji i zautomatyzowanego uczenia maszynowego daje bankom i dostawcom usług finansowych potężne narzędzie do samodzielnego przyspieszenia i poprawy wykrywania oszustw i ryzyka, a także zgodności z przepisami.

2 Konfigurowalna sztuczna inteligencja ułatwiająca zapewnienie zgodności z przepisami i wykrywanie ryzyka



Gdy władze wprowadzają coraz to nowe i surowsze regulacje dotyczące przechowywania danych i zarządzania nimi, może to potencjalnie zatrzymać personel na wiele miesięcy.

Klient z globalnego sektora bankowego niedawno zwrócił się do nas z prośbą o pomoc w znalezieniu sposobu na analizę umów kredytowych i przechowywanie zestawu metadanych dla każdej z nich zgodnie z nowymi przepisami. Bez wykorzystania analityki i wyodrębniania treści byłoby to bardzo kosztowne przedsięwzięcie i w zasadzie niemożliwe do zrealizowania przez zespół w wyznaczonym czasie.

Ponieważ klient ten posiada już nowoczesny system ECM, jest w stanie oprzeć wyodrębnianie treści na własnych zestawach danych, co zapewnia wyższą jakość wyników i brak wpływu z zewnątrz.

3 Sztuczna inteligencja ułatwia codzienną pracę z dużą ilością dokumentów

W ubezpieczeniach, bankowości i usługach finansowych mnóstwo informacji pochodzi ze zgłoszeń szkód, wniosków kredytowych, analiz ryzyka, ratingów, wycen nieruchomości czy rozliczeń giełdowych. Informacje te muszą być odpowiednio zarządzane.

Pracownicy codziennie muszą obsługiwać ogromne ilości dokumentów. Nie tylko istnieje wysokie ryzyko, że tracą czas na szukanie dokumentów, ale informacje (jeśli uda się je znaleźć!) są czasami nieaktualne lub po prostu niezwiązane z daną sytuacją.

Sztuczna inteligencja może sprawić, że praca z dużą ilością dokumentów będzie dla pracowników szybsza, efektywniejsza i łatwiejsza poprzez:

Automatyczne pozyskiwanie, analizowanie, weryfikowanie i przetwarzanie informacji w celu zapewnienia, że są one stale i łatwo dostępne, aktualne i wolne od błędów.

Rozpoznawanie i sprawdzanie na wczesnym etapie, czy wszystkie wymagane informacje zostały uwzględnione, np. w zgłoszeniach szkód i wnioskach kredytowych.

Automatyczne przekazywanie zapytania do właściwego pracownika przy użyciu funkcji rozpoznawania nazwanych jednostek (NER).

Automatyzacja rutynowych i powtarzalnych zadań w celu uwolnienia czasu pracownika i przeznaczenia go na pracę nad zadaniami o większej wartości.

Identyfikacja podobieństw tematycznych w dokumentach. Może to pomóc pracownikowi w znalezieniu wszystkich dokumentów o podobnej tematyce głównej.

Jakie są wnioski z badania?

Nadszedł czas na modernizację

Ponieważ banki i firmy ubezpieczeniowe są wyraźnie zainteresowane sztuczną inteligencją, mają potrzebę automatyzacji procesów i zadań oraz są świadome korzyści z tego płynących, to oczywiste jest, że chętnie usprawniają swoje działania cyfrowe.

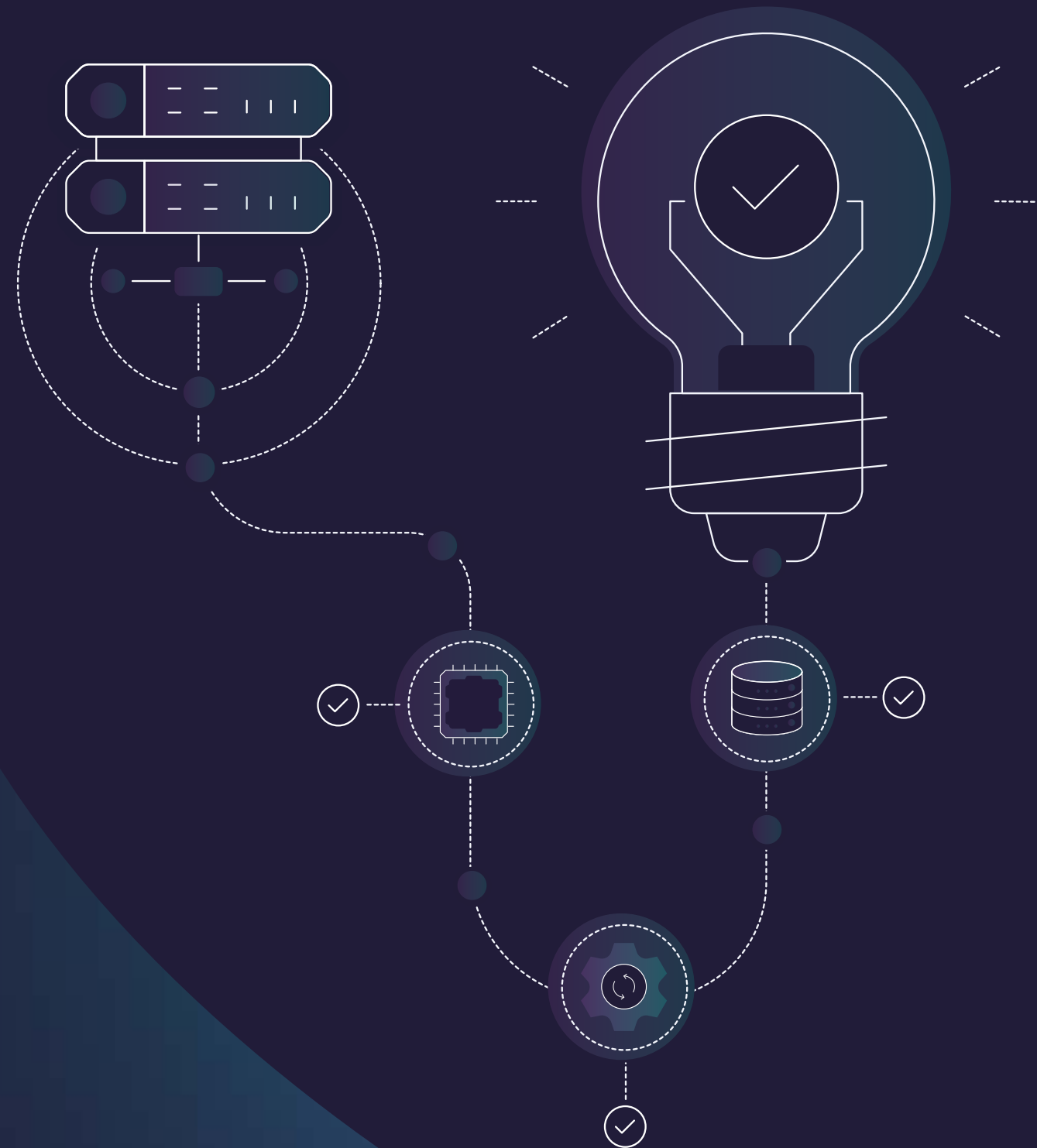
Aby zrobić kolejny krok, będą musiały skupić się na modernizacji, w szczególności poprzez:

migrację i konsolidację

&

oraz zarządzanie zmianą

Kluczowe etapy modernizacji



Jakie są główne korzyści z modernizacji systemu ECM?

Automatyzacja usprawnia przepływy pracy

Intuicyjny system ECM uwalnia pracowników od niepotrzebnych rutynowych zadań oraz zmniejsza opóźnienia poprzez ujednoczenie dokumentów i procesów w ramach jednej platformy, łatwej i prostej w obsłudze.

Szybsze odnajdywanie, większa zgodność procesów z przepisami

Nowoczesny system ECM oznacza uporządkowane i ujednoczone dane, co sprawia, że informacje są natychmiast znajdowane i przypisywane do odpowiednich procesów. Zwiększa to również zgodność z przepisami oraz możliwość zapewnienia pełnego bezpieczeństwa informacji.

Oszczędność pieniędzy

Posiadanie jednego systemu zarządzania treścią eliminuje ogromne koszty utrzymania i licencjonowania starszych systemów. Większa prostota i niższe koszty zwiększają możliwość uzyskania przewagi nad konkurencją.

Poprawa efektywności i produktywności

Automatyzacja i lepsza współpraca w zakresie firmowych treści, usprawniają podejmowanie decyzji poprzez dostarczanie kontekstu dokumentów, jak również poprawiają wskaźniki identyfikacji błędów i przyspieszają obsługę spraw.

Najwyższy komfort pracy

Pracownicy chcą pracować z wykorzystaniem najnowszych technologii. System ECM nowej generacji umożliwia pracownikom wykonywanie swoich obowiązków najlepiej jak potrafią, co przekłada się na większą satysfakcję z pracy, a w konsekwencji na wyższe wskaźniki retencji pracowników.

Modernizacja poprzez migrację i konsolidację

Wszystko, co musisz wiedzieć



Omówiliśmy już znaczenie modernizacji starszych systemów, korzyści z tego płynące oraz to, jak dzięki nowoczesnemu systemowi ECM można **standaryzować, upraszczać i automatyzować procesy, aby zmienić sposób pracy pracowników, zwiększyć wydajność oraz zaoszczędzić czas i pieniądze.**

Ale teraz czas na ważne pytanie...

Jak właściwie przeprowadzić modernizację?
Jakie kroki i procesy należy wykonać, aby przejść na nowoczesną platformę ECM?

Istnieją **dwie** metody **migracji**, o których warto wiedzieć:



HYBRYDOWA

Obejmuje modernizację systemów mainframe, w ramach której taki system jest zachowany, ale zostaje zintegrowany z nowoczesną platformą ECM.



PEŁNA

Pełna migracja i konsolidacja z jednego lub więcej starszych systemów do nowoczesnej platformy ECM

Omówmy oba te podejścia...

Hybrydowe podejście do modernizacji systemów mainframe

Jak ustalił IBM, 45 z 50 największych banków i 67 firm z listy Fortune 100 wykorzystuje systemy mainframe jako swoją podstawową platformę. Nie są to jednak typowe systemy mainframe, ponieważ były one stale modernizowane na przestrzeni lat. Oznacza to, że firmy te powoli przenoszą aplikacje na nowe platformy, aktualizując w ten sposób swoje systemy mainframe. Jest to podejście hybrydowe.

Dlaczego warto zastosować podejście hybrydowe?

Ze względów regulacyjnych i zgodności z przepisami

W systemy mainframe zainwestowano dekady czasu i wiedzy – nie można tego zmarnować

Jak zacząć? Opracowując plan optymalizacji kosztów, w ramach którego najbardziej odpowiednie i opłacalne aplikacje są przenoszone do chmury, podczas gdy inne dalej działają w systemie mainframe.

Pierwszymi obszarami optymalizacji kosztów są zazwyczaj cyfrowa archiwizacja i zarządzanie dokumentami – gdzie istnieje ogromny potencjał oszczędności i optymalizacji.

Takie podejście jest świetnym punktem wyjścia dla optymalizacji starszych aplikacji i rozbudowy istniejących systemów. A przy tym nie traci się wartości dodanej wygenerowanej przez wcześniejsze inwestycje.

Jak duży europejski bank zmodernizował zarządzanie treścią bez wymiany systemu mainframe



PIENIĄDZE

Przetwarzanie i przechowywanie informacji przy pomocy systemu mainframe stawało się kosztowne.



CZAS

Obsługa klienta i procesy zostały poważnie zakłócone z powodu powolnego wyszukiwania informacji, co skutkowało długim czasem reakcji.



PRODUKTYWNOŚĆ

Pracownicy nie mogli znaleźć potrzebnych danych, co powodowało niedokładne raportowanie i pogorszenie kluczowych wskaźników wydajności.

Bank znacząco obniżył koszty w przeliczeniu na milion instrukcji na sekundę (MIPS) poprzez przeniesienie zarządzania treścią z systemu mainframe do nowoczesnego systemu ECM

54.1%

niższe koszty roczne w 2. roku

78.6%

niższe roczne opłaty za niedobory

€595k

przewidywane oszczędności w 3. roku

€1.1m

przewidywane oszczędności w 5. roku

Możliwość archiwizowania dużych ilości różnych typów danych w natywnych formatach bez duplikatów zapewniła:

ogromną oszczędność pamięci masowej

szybszą realizację

większą produktywność

Oprócz oszczędności bank odniósł także inne wymierne korzyści:

obniżenie kosztów szkoleń

poprawa komfortu użytkownika

usprawnienie procesów i monitorowania

łatwiejsze zapewnienie zgodności z przepisami

wysoka jakość obsługi klienta

Była to pełna transformacja oraz krok we właściwym kierunku, przy jedynie niewielkim lub bez przestoju.

Wdrożenie w pełni nowoczesnego systemu ECM

Katalog plików tutaj, archiwum w księgowości tam, oddzielny system zarządzania dokumentami (DMS) dla zespołu HR. W niektórych firmach może być 10, 20 lub nawet kilkaset systemów informatycznych.

Skutki? Chaotyczne struktury plików, nadmiarowe przechowywanie danych, niezgodność z przepisami, silosy informacyjne. Przepis na katastrofę. Nie wspominając o nakładzie czasu, pieniędzy i zasobów.

Konsolidacja środowiska IT oznacza zmniejszenie liczby i uproszczenie systemów oraz wybranie jednego rozwiązania, które działa jako pojedyncze źródło informacji i może być używane przez wszystkich.

Efekt? Najwyższej jakości dane umożliwiają wykorzystanie sztucznej inteligencji i technologii uczenia maszynowego, co w ostatecznym rozrachunku usprawnia podejmowanie decyzji oraz zapewnia zgodność z przepisami i oszczędność kosztów.

Kluczem do sukcesu jest opracowanie przejrzystego, skutecznego i bezpiecznego procesu migracji, aby dokładnie wiedzieć, w jaki sposób dane zostaną przeniesione oraz mieć pewność, że proces zakończy się powodzeniem..

Nasz proces migracji składa się z czterech prostych kroków...

"Otrzymaliśmy opłacalne rozwiązanie uwzględniające przyszłe potrzeby i zapewniające dziesięciokrotnie szybszy dostęp do informacji."

Dr Carsten Flotow,
kierownik projektu migracji,
Techniker Krankenkasse

1

Przesyłanie metadanych

Początkowo przesyłane są tylko metadane dokumentów. Większość przenoszonych danych pozostaje w pierwotnej lokalizacji. W tym momencie starsze systemy mogą zacząć być stopniowo wyłączane, co eliminuje koszty utrzymania i eksploatacji.

Informacja dla wszystkich menedżerów IT:

Czy wiesz, że: specjalny adapter pamięci masowej zapewnia dostęp do dokumentów w systemie źródłowym, niezależnie od starszego systemu. W przypadku miliardów dokumentów takie podejście znacznie skraca czas realizacji projektu, a stare systemy ECM można wycofać z użytku bezpośrednio po zakończeniu migracji metadanych. Pozwala to znacznie obniżyć koszty eksploatacji i konserwacji. Adapter jest szybki, bezpieczny i zgodny z wymaganiami audytów, a ponadto działa bez przestojów.

2

Uzyskiwanie dostępu do starszych systemów

Użytkownicy mogą korzystać z tych metadanych w systemie ECM, aby uzyskać dostęp do pul w starszym systemie podczas migracji, jak również do dokumentów już przechowywanych w systemie ECM, nie zauważając różnicy. Zautomatyzowane procesy i analizy wykorzystujące sztuczną inteligencję również działają bez przeszkód.

3

Ewidencjonowanie nowych dokumentów

Podczas fazy migracji użytkownicy przechowują nowe dokumenty lub dokumenty przychodzące bezpośrednio w systemie ECM oraz aktywnie wykorzystują nowy system ECM do codziennej pracy.

Przykład

Pomogliśmy Raiffeisen Bank International Polska w migracji dokumentów i danych w ciągu 4 miesięcy do rozszerzalnej i uwzględniającej przyszłe potrzeby platformy ECM. W ten sposób zaspokoiśmy pilną potrzebę banku, aby nie tylko natychmiast przenieść dokumenty i dane, lecz także skonfigurować nowe archiwum i uruchomić je bez przestoju.

4

Pełna migracja bez przestoju

Dokumenty ze starego systemu są stopniowo przenoszone do nowego systemu ECM w tle bez wpływu na wydajność.

Byliśmy pod wrażeniem szybkości migracji. Biorąc pod uwagę fakt, że mieliśmy równie pozytywne doświadczenia z poprzedniej współpracy z SER, możemy zdecydowanie polecić tę firmę jako wiarygodnego partnera, który dba o swoich klientów.

Ewelina Gutowska Zatorska, –
dyrektor ds. operacyjnych, Raiffeisen Bank International AG, Polska

Zarządzanie zmianami: kluczowy krok w działaniach związanych z systemem ECM

Od przekształcania przestarzałych systemów i łączenia pracowników poprzez dane po poprawę nieefektywnych sposobów pracy – liderzy stoją w obliczu ogromnej potrzeby zmian organizacyjnych.

Ale jak mogą sprawić, że ich inicjatywy dotyczące zmian zakończą się powodzeniem?

Zarządzanie zmianami to niezbędny krok w osiągnięciu celów firmy i wsparciu pracowników w dostosowaniu się do zmian. **Przedsiębiorstwa, które stosują dobre praktyki w zakresie zarządzania zmianami, mają 3,5 razy większe szanse na osiągnięcie lepszych wyników ([Forbes](#)).**

Oczywiście pracownicy mogą być sceptycznie nastawieni do zmian. Dlatego też wyzwaniem związane z projektami ECM często polega na tym, czy przedsiębiorstwa będą w stanie dobrze przygotować swoich pracowników – przed, w trakcie i po.

Zarządzanie zmianami:

wskazówki

i odpowiedzi

Przedstaw korzyści płynące z planowanych zmian

Stwórz porównanie sytuacji przed i po zmianach, koncentrując się na korzyściach, jakie przyniosą planowane zmiany. Pracownicy zaczną dostrzegać rolę, jaką mogą odegrać w pomaganiu firmie w osiągnięciu jej celów, co zwiększa motywację.

Sprecyzuj swoje cele

Np.: „Chcemy skrócić czas odpowiedzi na zapytania klientów o 30% poprzez wprowadzenie elektronicznych plików klientów (eFiles) w całej firmie oraz zapewnienie bezpośredniego dostępu do niezbędnych informacji o klientach”.

Dowiedz się, jak radzić sobie z emocjami związanymi ze zmianą

Musisz być w stanie okazywać empatię oraz pewnie odpowiadać na pytania takie jak „Dlaczego mielibyśmy zmieniać coś, co do tej pory działało dobrze?” – opłaci się to w przyszłości.

Daruj sobie szczegóły techniczne

Tak, modernizujesz środowisko IT – ale nie obciążaj swoich pracowników kwestiami technicznymi. Liczy się prostota.

Komunikacja jest kluczowa

Jakie kanały i treści preferują Twoi pracownicy? Newslettery, filmy wideo, sesje szkoleniowe? Określ różnych interesariuszy oraz najlepsze sposoby ich zaangażowania, aby upewnić się, że Twoje komunikaty i cele są zrozumiałe i przejrzyste.

W jaki sposób Delvag, ubezpieczyciel Grupy Lufthansa, osiągnął ten cel?

Jasno określone korzyści

Liderzy wyraźnie pokazali, że system ECM zmniejsza ich obciążenie pracą.

Szkolenie mieszane

Dzięki szkoleniu stacjonarnemu kluczowi użytkownicy systemu ECM mogli zapoznać się z nowym systemem, rozwiązać wątpliwości na miejscu oraz zachęcić do dalszej samodzielnej nauki po zakończeniu szkolenia.

Kampania skierowana do pracowników

Aby zwiększyć akceptację, Schmalen i jego zespół opracowali kampanię z logo, dżinglem i filmem promocyjnym, który w humorystyczny sposób pokazywał zalety pracy bez użycia papieru.

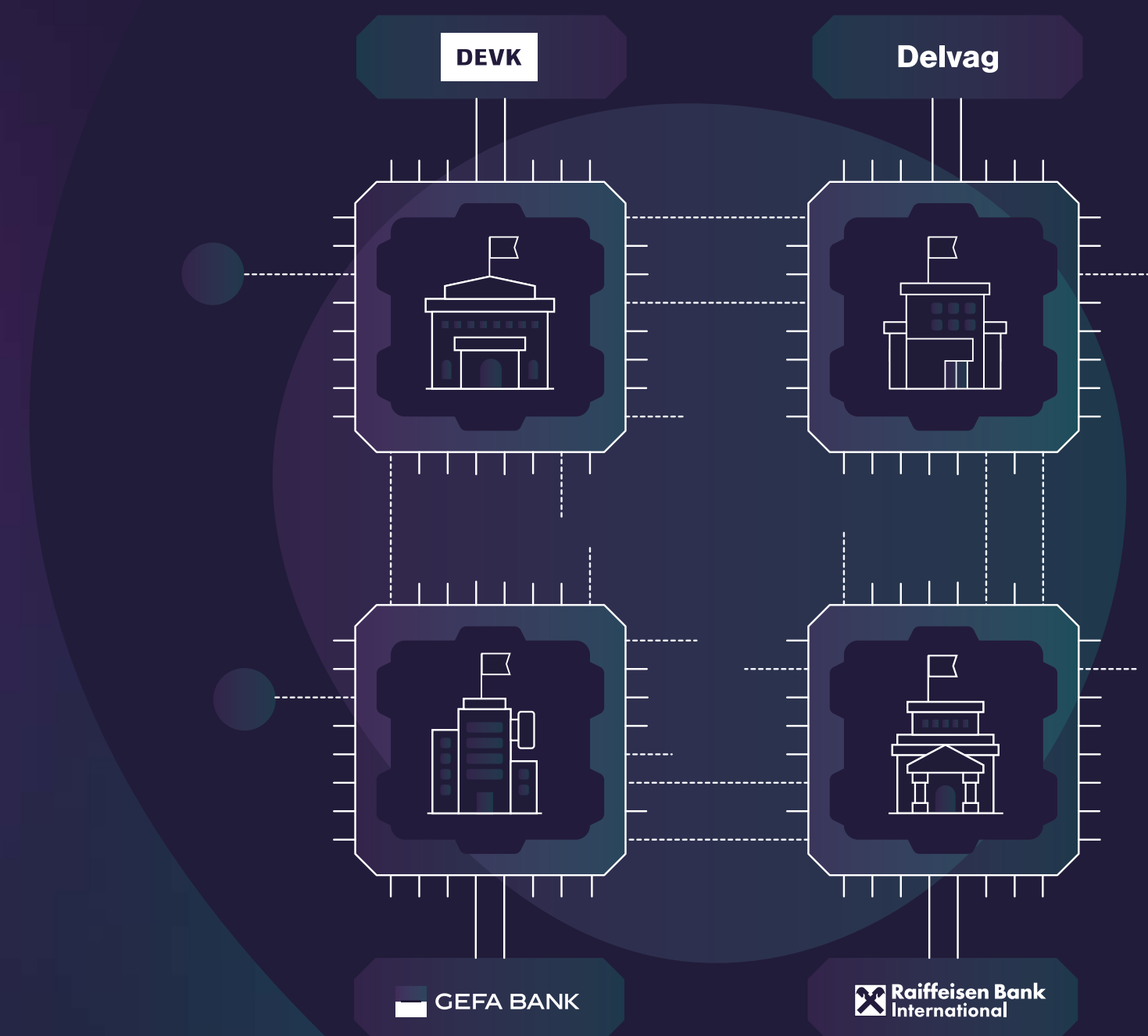
Kampania, stworzona przez pracowników dla pracowników, była idealnym sposobem na przedstawienie wszystkim systemu ECM, a także podkreślenie korzyści.

„Chcieliśmy zaangażować wszystkich oraz rozwiązać wszelkie wątpliwości już na samym początku. Udało nam się!”

René Schmalen, dyrektor ds. roszczeń w Delvag,
o wprowadzeniu nowego systemu ECM

Więcej informacji o zarządzaniu zmianami w firmie Delvag można znaleźć [tutaj](#).

Historia 4 pionierów cyfrowych



Aby zrozumieć, w jaki sposób modernizacja systemu ECM pozytywnie wpływa na dostawców usług bankowych, finansowych i ubezpieczeniowych, chcielibyśmy podzielić się historią czterech pionierów cyfrowych oraz konkretnymi korzyściami i zwrotem z inwestycji, jakie uzyskali. Oto one...

Raiffeisen Bank International

Mający 130-letnią historię Raiffeisen Bank International (RBI) szczyci się wyznawanymi przez siebie wartościami, takimi jak zaufanie, uczciwość, bezpieczeństwo i stabilność. Kierowanie się nimi w relacjach z klientami ma dla Banku kluczowe znaczenie.

W stale zmieniającym się sektorze bankowości historia Raiffeisen Bank International pokazuje wielkie możliwości, jakie niesie ze sobą modernizacja systemów ECM.

RBI uznał, że połączenie sztucznej inteligencji i archiwizacji w zasadniczy sposób zmienia sektor bankowy, a systemy ECM są siłą napędową tej ewolucji.



Czego szukał Raiffeisen Bank International?

Nowoczesnego rozwiązania do zarządzania dokumentami, które zastąpiłoby przestarzały system.

Cyfrowej alternatywy dla stosów papieru – dosłownie!
Bank obliczył, że ułożone jeden na drugim, byłyby one prawie wyższe niż drapacze chmur.

Zautomatyzowanej, bardziej inteligentnej i bezproblemowej alternatywy dla manualnego przetwarzania dokumentów.

Jakie korzyści przyniosła modernizacja?



**Raiffeisen Bank
International**



Łatwo dostępne dane

Migracja oznaczała, że dane zostały zdigitalizowane i scentralizowane, dzięki czemu pracownicy mieli prosty i łatwy dostęp do wszystkiego, czego potrzebowali, na wyciągnięcie ręki.

Krok ten pozwolił nie tylko zaoszczędzić miejsce, lecz także umożliwił wyłączenie zdecentralizowanych rozwiązań – **tym samym oszczędzając RBI kosztów utrzymania starego systemu.**



Zaawansowane możliwości wyszukiwania

Dzięki przypisywaniu metadanych w celu wzbogacenia kontekstu i trafności dokumentów, a także zmianie klasyfikacji i dzieleniu dokumentów według typu, **pracownicy mogą znaleźć dokładnie to, czego potrzebują, przy minimalnym wysiłku.**



Współpraca i kontrola

Koncepcja pojedynczego źródła dokumentów okazała się przełomowa, ponieważ pozwoliła udostępnić ostateczne, wspólnie akceptowane wersje dokumentów.

Współpraca między działami, często wykorzystująca wiele różnych wersji dokumentów, została usprawniona poprzez zapewnienie wszystkim dostępu do najnowszych i najdokładniejszych informacji. Wyeliminowało to niepotrzebny zamęt i konieczność ciągłego przesyłania i odsyłania dokumentów.



Zgodność z przepisami

Nowy system zarządzania dokumentami umożliwił bezproblemowe zarządzanie złożonymi uprawnieniami dostępu, co pozwoliło zapewnić zgodność z unijną zasadą ograniczonego dostępu zapisaną w RODO.

Skutki? Środowisko, w którym **ochrona danych i zgodność z przepisami zostały płynnie wkomponowane w bieżącą działalność.**

Więcej informacji o transformacji cyfrowej Raiffeisen Bank International można znaleźć [tutaj](#).

Delvag Versicherungs-AG

Delvag Versicherungs-AG to ubezpieczyciel Grupy Lufthansa. Bycie specjalistą ds. ubezpieczeń dla Grupy Lufthansa to jednocześnie zaszczyt i wyzwanie.

Oprócz standardowej ochrony ubezpieczeniowej klienci otrzymują również niestandardowe rozwiązania dla lotnictwa, transportu i reasekuracji.

Aby zaspokoić potrzeby swoich klientów, Delvag musi szybko i elastycznie zarządzać swoimi procesami. Stary hybrydowy system przechowywania plików – papierowych i w cyfrowym archiwum – był dla firmy dużym problemem.

Delvag

Czego szukał Delvag?

Cyfrowych procesów, które ułatwiają współpracę między działami oraz zmniejszają liczbę błędów.

Koszyków roboczych zawierających przegląd zadań i terminów, ułatwiających codzienną pracę.

Scentralizowanego zarządzania informacjami i plikami cyfrowymi w celu usprawnienia współpracy nad zawartością.

Wysokiego poziomu bezpieczeństwa IT.

Systemu ECM, który integruje się z aplikacjami wewnętrznymi w celu zapewnienia płynnego interfejsu użytkownika i przepływu informacji.

Zaawansowanego mechanizmu zarządzania procesami biznesowymi ułatwiającego przepływ pracy.

Jakie korzyści przyniosła modernizacja?



Łatwy dostęp do ważnych spraw

Delvag zazwyczaj ma do czynienia ze złożonymi sprawami w branży lotniczej i transportowej; niektóre z nich trwają od 20 do 30 lat i jest w nich zaangażowanych wiele stron.

Różne funkcje systemu ECM umożliwiają strukturyzację i powrót do danej sprawy nawet po kilku latach oraz zapewniają, że żadne ważne informacje nie zostaną utracone.



Zaawansowane zarządzanie zadaniami

Pracownicy widzą zadania i terminy bezpośrednio w swoich koszykach roboczych oraz otrzymują przypomnienia. Wszystkie zadania związane z danym zgłoszeniem szkody są również wyświetlane w odpowiednim pliku zgłoszenia wraz z notatkami na temat etapów przetwarzania, co umożliwia szybką likwidację szkód.



Elastyczna praca

Pracownicy mogą pracować z domu lub z urządzenia mobilnego bez konieczności przenoszenia plików zgłoszeń szkód tam i z powrotem.



Wydajność

Automatyzacja oznacza, że zgłoszenia szkód są mniej narażone na błędy oraz szybko przetwarzane zgodnie z procedurą, co **zwiększa wydajność zarządzania zgłoszeniami nawet o 10%**.



Zgodność z przepisami

Zgodny z wymaganiami audytów system archiwizacji i zarządzania terminami oznacza, że Delvag może **spełnić surowe wymagania dotyczące zgodności**.

Delvag

Sandra Schlutt-Hagen,
kierownik ds. likwidacji szkód w Delvag,
o elastyczności, jaką zapewnia Doxis:

„Po prostu uzyskuję dostęp online do plików na moim laptopie. Dzięki temu znacznie łatwiej o równowagę między życiem zawodowym a prywatnym. To wspaniałe”.

Więcej informacji o transformacji cyfrowej Delvag można znaleźć [tutaj](#).

DEVK

DEVK ma cztery miliony klientów i jest jednym z największych niemieckich ubezpieczycieli mieszkaniowych, samochodowych i odpowiedzialności cywilnej. DEVK chroni 4 miliony swoich klientów już od ponad 130 lat.

„Strategicznym celem DEVK jest zadowolenie klientów. Możemy to osiągnąć tylko wtedy, gdy będziemy w stanie szybko dostarczać informacje na żądanie”.

Markus Schiffer, kierownik projektów,
Departament Zarządzania Projektami i Portfelami

DEVK

Czego szukał DEVK?

Zorganizowanych przepływów pracy, które nie opierają się na programie Outlook.

Scentralizowanej struktury organizacyjnej.

Zorientowanego na sprawy systemu zarządzania dokumentami (DMS) umożliwiającego kompleksowe przetwarzanie wniosków i zgłoszeń szkód.

Szybkiego zarządzania dokumentami i wyszukiwania we wszystkich lokalizacjach.

Rozliczalności i przejrzystości dokumentów.

Jakie korzyści przyniosła modernizacja?



Szybsze przetwarzanie

Niskie wykorzystanie zasobów i wysoka jakość usług dzięki w pełni zdigitalizowanemu przetwarzaniu spraw, które rozpoczyna się od poczty przychodzącej.

DEVK może teraz przetwarzać 32% zgłoszeń szkód w dniu ich wpłynięcia.

Ich oferta usług jest na najwyższym poziomie.



Zorganizowana, bezproblemowa praca

Złożone procesy oparte na dokumentach papierowych zostały wyeliminowane, a starsze systemy wycofane. DEVK działa teraz w pełni cyfrowo, co oznacza zorganizowany przepływ pracy i koniec ze zmęczeniem informacjami.



Łatwy dostęp do informacji

Cyfrowe pliki polis, umów i zgłoszeń szkód oznaczają, że zespoły DEVK mogą przeszukiwać wszystkie działy i aplikacje biznesowe w poszukiwaniu dalszych dokumentów ubezpieczeniowych.

DEVK

„Cyfrowy koszyk roboczy został od razu dobrze przyjęty przez wszystkich. Czas i zasoby przeznaczane na dystrybucję poczty zostały ograniczone o 75%. Pomogło nam to zaoszczędzić zasoby, które możemy zamiast tego wykorzystać do obsługi klienta”.

Alexander Erpenbach,
pracownik DEVK

Więcej informacji o transformacji cyfrowej DEVK można znaleźć [tutaj](#).

GEFA Bank

GEFA Bank jest czołowym podmiotem finansującym nieruchomości, który od ponad 70 lat wspiera swoją fachową wiedzą rynkową przedsiębiorstwa w branżach takich jak transport, produkcja, budownictwo, rolnictwo, IT, telekomunikacja, medycyna i opieka zdrowotna.

GEFA Bank zawsze myśli o przyszłości swoich klientów – zgodnie ze swoim mottem „Przyszłość to Ty”.



Czego szukał GEFA?

Możliwości rezygnacji z papieru oraz digitalizacji wszystkich dokumentów biznesowych.

Wymiany starszego systemu i przeniesienia dokumentów do nowoczesnego systemu ECM.

Wprowadzenia elektronicznego przetwarzania spraw w obszarze zarządzania sprzedażą i umowami.

Jakie korzyści przyniosła modernizacja?



Lepsza obsługa klienta

Możliwość wyszukiwania, identyfikowania i dostarczania informacji pozwala GEFA Bank zapewnić swoim klientom **wysokiej jakości obsługę**, której oczekują.



Koniec z papierkową robotą i duplikatami

Pliki cyfrowe oznaczają, że **dokumenty są stale dostępne** i każdy wie, że jest to poprawna, najbardziej aktualna wersja.



Szybsze zawieranie umów

Zautomatyzowane procesy, monitorowanie postępów oraz rozliczalność przepływów pracy znacznie **przyspieszyły zawieranie umów**.



Usprawniona współpraca

Udoskonalone przepływy pracy usprawniają współpracę między biurami, a centrami usług.



GEFA BANK

„Nasz system ECM stał się jedną z naszych najważniejszych aplikacji i ma kluczowe znaczenie dla naszej podstawowej działalności”.

Maximilian Butzen,
inżynier oprogramowania,
Dział Zarządzania Treścią, GEFA Bank

Więcej informacji o transformacji cyfrowej GEFA można znaleźć [tutaj](#).

Gotowy na nową erę zarządzania treścią w przedsiębiorstwie?

Obecnie bardziej niż kiedykolwiek wcześniej potrzebne są innowacyjne cyfrowe modele biznesowe, które pomogą dostawcom usług finansowych uzyskać przewagę nad konkurencją niezbędną do utrzymania rentowności oraz zwiększenia bazy klientów i skali działalności. Nadszedł czas, aby dołączyć do takich pionierów transformacji cyfrowe jak Delvag, GEFA, DEVK i Raiffeisen Bank International i zmodernizować swoje systemy ECM, aby zaoszczędzić czas i pieniądze oraz usprawnić procesy biznesowe.

Dzięki ponad 35-letniemu doświadczeniu, SER jest liderem i pionierem rozwiązań do zarządzania treścią w przedsiębiorstwie (ECM). Forrester Research przyznał opartej na sztucznej inteligencji platformie Doxis Intelligent Content Automation najwyższą ocenę spośród 13 globalnych dostawców.

Rozwiązania SER dla kluczowych procesów biznesowych, automatyzują analizę treści w środowiskach przedsiębiorstw, pomagając ponad 5 milionom użytkowników pracować szybciej, łatwiej i bezpieczniej.

Chcesz dowiedzieć się więcej?
Zawsze chętnie rozmawiamy o tym,
jak zmodernizować zarządzanie
treścią w przedsiębiorstwie
i usprawnić procesy biznesowe.

Skontaktuj się z nami:

Betacom S.A. – wyłączny
przedstawiciel SER Group w Polsce:
<https://betacom.com.pl/kontakt/>



www.betacom.com.pl

sergroup.com