



Eliminando papel en el Sector de Servicios Financieros

Un estudio de la Industria Financiera

El Reto Empresarial

El negocio de Asesoramiento Financiero y Planificación de Inversiones hace parte de una industria altamente regulada. Para que las empresas se mantengan en cumplimiento de las reglas, estas deben generar grandes cantidades de papel y de documentos electrónicos. Esta documentación debe ser precisa y trazable.

Una empresa mediana de asesoría financiera, cliente de FileHold, cuenta con más de 2500 clientes a los que aconseja financieramente. Cada archivo de cliente esta compuesto de cientos de documentos. Cuando una nueva cuenta se abre, formularios de solicitud con la documentación de apoyo se crean en forma de: cheques anulados, copias de licencia de conducir, certificado de nacimiento, declaración de impuestos y muchos más documentos relevantes al proceso de apertura de la cuenta. Después de esto, mucha información en forma de documentos se conserva para el cliente tales como: cambios financieros en la cuenta, perfiles de cuenta de inversión, documentos de los fondos de inversión, declaraciones de fin de mes, entre otros.

La gestión activa de estas cuentas a base de papel ocupa una gran cantidad de tiempo del empleado, más el tiempo que toma el proceso de encontrar, recuperar, actualizar y almacenar documentos pueden provocar retrasos para toda la empresa. La mayoría de estos documentos se almacenan en habitaciones llenas de archivadores tradicionales para miles de clientes. Se estima que por cada 12 archivadoras, un empleado adicional es necesario para mantener el sistema.

Los objetivos principales de la instalación del sistema de FileHold fueron los siguientes:

1. Eliminar las ineficiencias y pérdidas relacionadas con el almacenamiento y manipulación de documentos en papel.
2. Ahorrar mano de obra al implementar un proceso basado en documentación electrónica para encontrar documentos relacionados con las cuentas de los clientes.

Resumen de la solución:

La cantidad masiva de documentos en papel asociados con cuentas de clientes son rápidamente escaneados, indexados y guardados en el servidor de FileHold. El proceso de escaneo, clasificación, indexado y archivo de los documentos se automatiza en gran parte y se libera de errores.

Los asesores financieros pueden buscar y encontrar instantáneamente cualquier documento asociado con la cuenta del cliente.



Contáctanos para una demostración sin compromiso!
En Colombia:

www.ea-strategy.com
Ángela, email: auruenaa@ea-strategy.com
María Luisa, email: malu@ea-strategy.com
Tel + 57 1 8053030
Cel 311 8769154





La Solución FileHold

Esta solución usa capacidades de software “listo para usar”. La mayoría de las empresas hoy en día tienen algún tipo de escáner para documentos independientes, o en red.

El acto de escanear documentos para convertirlos a formato electrónico es tan fácil como hacer una fotocopia. Los documentos simplemente se colocan en el escáner y se oprime el botón de inicio. Muchas empresas ya hacen esto y sólo tienen que enviar las imágenes electrónicas a un área de almacenamiento general. El problema empresarial, con solo escanear y almacenar, es que el proceso no clasifica los documentos en una estructura organizada dentro del sistema de la empresa. En la mayoría de los casos, el proceso de digitalización no convierte la imagen del documento a un texto que se pueda leer por el computador, y por lo tanto las palabras no son susceptibles de ser encontradas en un proceso de búsquedas de texto.

Este cliente de servicios financieros quería aun más. Ellos sabían que la información del Cliente es buena sólo en la medida en que sus agentes tengan la capacidad de recuperarla y trabajar con ella. Ellos escogieron a FileHold Systems para resolver este problema. FileHold les ayudó a implementar FileScan QSP (Quick Scan Pro), una solución “lista para usar” de software que automatiza la clasificación, indexación y organización de documentos electrónicos. Esta clasificación es la que hace que los documentos de cada cliente sean fáciles de encontrar, compartir y trabajar con ellos después de que se hayan archivado.

Con la asistencia de FileHold, el departamento de Información y tecnología de esta empresa, creo unos formatos tipo plantillas de separación por tipo de documento. Estas plantillas podrían ser reutilizables desde cada estación de trabajo y tienen un código de barras sobre ellas, adicional al texto descriptivo. Existe una hoja separadora para cada uno de los tipos de documento de un cliente, por ejemplo: cheques, documentos de identidad, etc. El agente toma el archivo de los documentos del cliente e incluye la hoja de separación apropiada para cada uno de los lotes por cada tipo de documentos en el archivo del cliente que va a ser escaneado. Esto puede ser una hoja simple, como la cédula de ciudadanía, o muchas hojas, como los balances financieros. Cada uno de los lotes por tipo de documento tiene encima, un separador que lo identifica. El agente luego coloca la pila de documentos con sus hojas separadoras con código de barras en la bandeja alimentadora del scanner y oprime el botón de escaneo.

El scanner tiene la habilidad de leer el código de barras de las hojas separadoras y basado en esa información le agrega una llave a cada documento, tal que el software QSP (Quick Scan Pro) sabe exactamente qué es cada uno de los documentos del lote. La presencia de la siguiente hoja separadora con código de barras también le dice al software QSP que un nuevo tipo de documentos está llegando y que debe crear un archivo separado para ellos.



Contáctanos para una demostración sin compromiso!
En Colombia:

www.ea-strategy.com
Ángela, email: auruenaa@ea-strategy.com
María Luisa, email: malu@ea-strategy.com
Tel + 57 1 8053030
Cel 311 8769154





Después de que el escaneo termina, el agente usa el software QSP para adicionar información específica al lote de documentos, por ejemplo: nombre y apellido del cliente, nombre y apellido de la esposa, iniciales y la fecha en que los documentos fueron firmados. El software QSP es muy amigable y fue configurado para advertirle al agente de escaneo que ciertos campos son requeridos pero que puede dejar en blanco otros que son opcionales. Estos valores tipo llave se capturan solamente una vez y se aplican automáticamente a todo el lote de documentos. El sistema sabe que la información más importante que se recolectó es el apellido y el documento de identidad, entonces crea automáticamente una carpeta para este cliente, archivando los documentos de este cliente bajo esta carpeta en la librería de archivos de FileHold.

Sin ninguna intervención del agente, los documentos escaneados son leídos mediante la técnica de OCR (Optical Character Recognition), Reconocimiento Óptico de Caracteres, e indexados en texto completo por la maquina de búsqueda de FileHold. El beneficio de este proceso adicional es que ahora los documentos pueden ser buscados por cualquier conjunto de palabras que exista en el texto, adicional a las llaves de identificación y apellido del cliente, que se incluyeron en el proceso automático de indexado. En últimas los documentos son guardados en el sistema de FileHold como una imagen PDF con capacidad de ser buscados por su contenido. Esto último también es una ventaja, pues el almacenamiento en PDF es muy eficiente y optimiza el consumo de espacio en almacenamiento.

Beneficios de la solución

La implementación de esta solución elimina la necesidad de trabajar con documentos en papel y permite a los consultores del cliente asegurar y manejar todos los documentos relacionados con la cuenta. Estos documentos ahora en forma electrónica pueden fácilmente ser compartidos con sus asociados. Los asesores están en la capacidad de buscar rápidamente un documento relacionado con una cuenta y con algún tipo de documento. La mayoría del tiempo ahorrado se logra sobre todo con respecto a los siguientes aspectos:

1. Eliminación del proceso intensivo en consumo de horas por persona para crear y manejar los documentos físicos de los archivos de los clientes.
2. Los documentos fuente son destruidos o devueltos al cliente tal que se elimina la necesidad de protegerlos o consumir recursos importantes en espacio, seguridad y armarios de almacenamiento.
3. Los consultores financieros del cliente ofrecen un mejor servicio al estar en capacidad de ubicar inmediatamente detalles de la cuenta del cliente cuando se necesita.
4. Los consultores financieros del cliente pueden compartir información con asociados sin necesidad de correos.

Resumen de la solución:

La cantidad masiva de documentos en papel asociados con cuentas de clientes son rápidamente escaneados, indexados y guardados en el servidor de FileHold. El proceso de escaneo, clasificación, indexado y archivo de los documentos se automatiza en gran parte y se libera de errores.

Los asesores financieros pueden buscar y encontrar instantáneamente cualquier documento asociado con la cuenta del cliente.

Contáctanos para una demostración sin
compromiso!
En Colombia:

www.ea-strategy.com
Ángela, email: auruena@ea-strategy.com
María Luisa, email: malu@ea-strategy.com

