

Gran Banco Comercial Internacional

Un Gran Banco Comercial Internacional quería consolidar su liderazgo en el sector de la financiación de automóviles. El banco ha sustituido procesos lentos basados en papel por un flujo de trabajo móvil y flexible integrado en Kofax Mobile Capture Platform. Hoy en día, el banco puede aprobar solicitudes de crédito de los clientes y pagar a los concesionarios de coches más rápido que nunca antes, fomentando la satisfacción y potenciando el crecimiento del negocio.

El desafío

Gran Banco Comercial Internacional es un proveedor de servicios independiente líder en el sector de la financiación de automóviles. Para mantener su posición de liderazgo en el sector, el banco busca constantemente nuevas formas de proporcionar más valor a sus clientes y a los concesionarios de vehículos afiliados.

El director de tecnología de Gran Banco Comercial Internacional afirma: «Nuestro personal de campo está en contacto permanente con los distribuidores de vehículos y siempre están abiertos a sugerencias sobre cómo pueden suministrar un servicio de mejor calidad. Hace poco, varios concesionarios de vehículos sugirieron que les gustaría reducir el tiempo transcurrido entre que un cliente entra en la tienda y el momento en que son capaces de sellar el acuerdo, rubricado con un contrato de financiación. Nos mostramos dispuestos a ayudarles a encontrar una solución».

Anteriormente, cuando un cliente solicitaba un préstamo para comprar un coche, el concesionario tenía que enviar por correo la solicitud y la documentación adjunta en papel a la sede central del banco. Todos los documentos tenían que ser clasificados manualmente antes de que pudieran ser revisados por los equipos de back-office, un proceso tedioso y que absorbía mucho tiempo. Si faltaba cualquier elemento clave de la solicitud, el personal del banco tenía que ponerse en contacto con el concesionario y el procedimiento tenía que empezar de nuevo. La consecuencia era que, a menudo, los clientes tenían que esperar varios días hasta que los documentos eran revisados y aprobados antes de poder firmar el contrato de financiación definitivo y salir conduciendo su nuevo coche.

El director de tecnología continúa: «Esto suponía una molestia para los clientes y algunos incluso cambiaban de opinión mientras los documentos se estaban procesando. Es más, los largos plazos de espera afectaban directamente al cash flow de los concesionarios, lo cual se estaba convirtiendo en una preocupación cada vez mayor».

Solución

El banco decidió desarrollar una estrategia móvil para potenciar interacciones más directas y rápidas entre los concesionarios y sus propios equipos de back-office. La división de negocio de vehículos del banco y el equipo de TI trabajaron codo con codo para evaluar varias ofertas antes de optar por Kofax Mobile Capture Platform™ como el componente principal de la nueva solución móvil.

Acerca de esto Gran Banco Comercial Internacional

Esto Gran Banco Comercial Internacional es uno de los bancos líderes en Europa. Opera a través de más de 200 sucursales en todo el país y emplea a más de 2.000 personas. El banco está especializado en la financiación de automóviles y trabaja con miles de concesionarios de vehículos que dan servicio a millones de clientes.

Productos usados: Kofax Mobile Capture Platform™

Especialización: Alta de clientes, movilidad

“Con el nuevo workflow móvil optimizado, el personal de back-office puede comprobar los documentos y aprobar las solicitudes de crédito en cuestión de minutos.”

Director de tecnología,
Gran Banco Comercial Internacional

“Integrar una solución Lexmark Enterprise Software probada con nuestra aplicación móvil nos ayudó a suministrar valor rápidamente, sin tener que soportar largos plazos de desarrollo o elevados costes de proyecto. Al integrar Kofax Mobile Capture Platform en nuestra aplicación móvil, podemos ayudar a los concesionarios a ofrecer una experiencia de cliente práctica y cautivadora, que potencia la satisfacción y ofrece una ventaja competitiva considerable.”

Director de tecnología,
Gran Banco Comercial Internacional

«Kofax ofreció una plataforma de captura móvil de documentos excelente», apunta el director de tecnología. «Y puesto que el banco había tenido experiencias positivas en el pasado trabajando con Kofax, sabíamos que podíamos confiar en ellos para suministrar una solución que satisficiera los requisitos tanto de nuestros usuarios internos como de nuestros concesionarios afiliados».

El banco contrató a una compañía de desarrollo de software externa para crear una aplicación móvil. Mobile Capture Platform integra funciones de captura y procesamiento de imágenes en la nueva aplicación móvil, convirtiendo smartphones y tabletas en potentes dispositivos de captura de información. Los usuarios simplemente tienen que tomar una fotografía de la documentación del cliente, y la solución extrae y valida automáticamente la información relevante, eliminando la necesidad de introducir los datos manualmente.

El director de tecnología comenta: «Gracias a Mobile Capture Platform, los concesionarios de coches pueden capturar y enviar documentos al banco desde cualquier smartphone o tableta. Esta solución totalmente integrada nos permite avanzar con nuestra estrategia de digitalización y alcanzar nuevos niveles de automatización y productividad del personal.

El banco está trabajando actualmente con equipos sobre el terreno para implementar la nueva aplicación móvil a concesionarios de vehículos adicionales, centrándose en más de 1.000 de sus partners más importantes. Una vez que el proyecto de digitalización demuestre su popularidad entre los concesionarios del primer país, el banco considerará implementar soluciones similares a las operaciones en otros países.

Resultados

La introducción del nuevo flujo de trabajo móvil optimizado ha permitido al banco acelerar el proceso de presentación y revisión de documentos desde varios días hasta unos minutos, lo que ha desembocado en una mayor satisfacción tanto para los concesionarios de vehículos como para los clientes finales.

Animar a sus concesionarios a utilizar los dispositivos móviles existentes para suministrar un mejor servicio a sus clientes simplifica considerablemente las interacciones entre clientes, concesionarios y el propio banco. Y ahora que se requiere menos tiempo para recoger y comprobar la documentación del cliente, el banco puede pagar a los concesionarios mucho más rápido que antes.

«Un cash flow rápido es crucial para muchos de los concesionarios con los que trabajamos», afirma el director de tecnología. «Al reducir el plazo que transcurre entre que se recibe una solicitud de financiación de un coche hasta que se firma el contrato, ayudamos a los concesionarios a completar transacciones más rápidamente y, lo que es más importante, a recibir su dinero también con mayor rapidez».

Gracias a la experiencia obtenida optimizando procesos de crédito para financiar vehículos, el banco también está planificando comenzar a rediseñar y optimizar sus procedimientos generales de gestión de crédito.

El director de tecnología concluye: «Integrar una solución Lexmark Enterprise Software probada con nuestra aplicación móvil nos ayudó a suministrar valor rápidamente, sin tener que soportar largos plazos de desarrollo o elevados costes de proyecto. Al integrar Kofax Mobile Capture Platform en nuestra aplicación móvil, ayudamos a los concesionarios a proporcionar una mejor experiencia al cliente. Esta solución potencia la satisfacción de los compradores y proporciona una ventaja competitiva considerable a los concesionarios de coches, además de fortalecer nuestra posición como proveedor de servicios financieros».

Lea y vea más casos de éxito de nuestros clientes globales en www.kofax.com