

High volume print stream archiving and presentment solutions for retail and investment banks

## Imprescindibles

- Cada día los bancos generan millones de documentos a clientes; sólo en Estados Unidos la cifra asciende a más de 5 billones
- Entre estos documentos se incluyen statements, presupuestos, reports informes, renovaciones, notificaciones, cheques, avisos de pago, y cartas de bienvenida.
- En muchos casos estos documentos necesitan ser retenidos por motivos legales o de cumplimiento, por referencias o servicio al cliente.
- Muchos bancos para tomar ventaja utilizan el envío digital para reducir los costes de franqueo y la mejora del servicio al cliente
- Los bancos siguen utilizando muchos de los costosos archivos de los ordenadores centrales para almacenar documentos de los clientes.
- Crawford Technologies ha estado trabajando durante más de quince años para solventar los complicados problemas que se asocian a los documentos de los clientes.
- Hoy en día, Crawford Technologies ha integrado en sus productos de archivado de flujo de impresión con distintas tecnologías Enterprise Content Management de distintos fabricantes para aportar una solución de nueva generación a la hora de solventar los problemas de archivado de los documentos de clientes.

# Statement and Report Archiving for Banks

## Historial

Cada día los bancos generan millones de comunicaciones a clientes. De hecho, se estima que en torno a los 50 billones de documentos son distribuidos cada año en Estados Unidos. Un 10% proviene del Sector Financiero. Estos documentos incluyen statements, cartas, presupuestos, reports, notificaciones, informes, recordatorios, cheques, avisos de pago, y documentos legales. Generalmente, los sistemas centrales de negocio generan estos documentos y muchos más tipos que son esenciales para mantener las relaciones con los clientes. Estos documentos son sofisticados, dinámicos, inteligentes; se personalizan, se regulan periódicamente, se optimizan a la hora de imprimir, y se clasifican previamente antes del envío, y la lista continúa.

Muchos Bancos utilizan servicios de impresión interna y en otros casos utilizan la subcontratación de proveedores de servicios de impresión.. Tradicionalmente, los bancos se han especializado en la utilización de dispositivos de impresión de alto volumen, como IBM/Ricoh, Canon/Océ y Xerox y muchas aplicaciones de bancos se diseñaron para generar salidas de impresión para estos tipos de dispositivos. Por otro lado, muchos proveedores de servicios de impresión sólo aceptan unos formatos de salida concretos. Como resultado, los procesos de producción de flujos de impresión pueden ser complejos a la hora de juntar

las aplicaciones con un dispositivo de destino apropiado.

Este reto se combina con el hecho de que los clientes y las empresas están constantemente cambiando el formato de los documentos en papel a comunicaciones digitales y se requiere que los servicios financieros también sigan este ejemplo. Ya sea en PDF, portales web y otros métodos de entrega digital como los mensajes SMS, existe una clara necesidad de gestionar la comunicación con los clientes de una manera distinta.

De hecho, el acceso a las comunicaciones de los clientes es esencial para muchos procesos empresariales orientados al cliente. Estos no pueden entender por qué el personal de la centralita no tiene acceso a la misma información que ellos reciben. Y en cuanto a las experiencia digital, los portales de auto-servicio y las comunicaciones digitales ayudan a definir la experiencia del servicio al cliente (ambos de manera negativa o positiva).

Por supuesto muchos bancos han estado digitalizando y archivando documentos durante años disponiendo en la actualidad de varias generaciones de archivos incluyendo sistemas COLD y Mainframe. El desafío está en que estos archivos son costosos a la hora de adquirirlos, caros a la hora de

## En un vistazo

- Crawford Technologies es líder mundial en la transformación del flujo de impresión y archivado para el sector financiero.
- Utiliza un flujo de trabajo centrado en la documentación y las herramientas de automatización
- Integra aplicaciones de archivo para bancos y los procesos empresariales
- Enriquece la experiencia del cliente gracias a la publicación online y mejora la eficiencia del personal administrativo
- Reduce los costes de la gestión múltiple de archivado gracias a un único archivo de ECM y Crawford Technologies
- Crawford Technologies cuenta con el personal, los productos y la experiencia necesaria para hacer que su proyecto sea realizado con éxito

mantenerlos, de difícil integración con el flujo de trabajo de aplicaciones empresariales, y son inaccesibles para los clientes. Lo que se necesita es una nueva generación de archivos que haga uso de estándares abiertos, integrados con sistemas de gestión de contenido de productos software de mercado y que pueda soportar los envíos a través de canales web (además de formato papel).

Los beneficios para un banco, gracias a un sistema de Archivado Empresarial moderno, incluyen la reducción de riesgos y mejora del cumplimiento, disminución de la impresión y de los costes postales, mejoras en la satisfacción de los clientes gracias al uso de portales auto-servicio y el aumento de la eficiencia en el proceso empresarial de los bancos.

Crawford Technologies ha estado trabajando durando más de quince años para solventar la complejidad y los problemas en la comunicación de documentos con los clientes de los bancos. Hoy en día, asociados con EMC<sup>2</sup> y otras empresas del sector Crawford Technologies ha integrado sus productos de archivo y transformación de data stream, líderes del mercado, con las soluciones de archivado de ECM (Enterprise Content Management). Aportando una nueva generación de soluciones para la automatización de flujos de trabajo y archivo de las comunicaciones a los clientes de los bancos.

### Solución

#### Universal Print Stream Archiving

Los bancos y sus proveedores de servicios de impresión necesitan encargarse de una amplia gama de aplicaciones, tipos de documentos, formatos de impresión y distintos dispositivos en el flujo de trabajo de las comunicaciones con los clientes. CrawfordTech ofrece un modo de archivado de flujos de impresión universal para aplicaciones empresariales de bancos, formatos de impresión y tipos de documentos. Se puede utilizar para archivar cualquier tipo

de documento necesario en un banco incluyendo statements, cartas, presupuestos, reportes, notificaciones seguras, recordatorios, cheques, cartas de bienvenida, avisos de pago, y otros, aunque estos documentos provengan de aplicaciones corporativas, de productos del mercado o sistemas bancarios personalizados. Crawford Technologies también soporta una amplia gama de formatos de impresión de documentos que incluyen AFP, Metacode y PostScript y puede archivar formatos nativos o como el estándar en la industria, PDF/A. Integrado con las soluciones de archivo empresariales de mercado. Crawford Technologies, garantiza que las comunicaciones con los clientes sean más fáciles para los procesos empresariales y ayuden a mejorar la satisfacción de los clientes.

#### Automatización del flujo de trabajo en el Sector Financiero

Los bancos manejan una serie de procesos empresariales que incluyen nuevos negocios, seguridad, transacciones domésticas, transacciones extranjeras, préstamos, seguridad y riesgo y cumplimiento. En muchos casos, estos procesos están soportados adecuadamente por aplicaciones empresariales, pero en otras ocasiones, el flujo de trabajo necesita extenderse o necesita estar integrado con contenidos sin estructura o con otros documentos. Crawford Technologies entiende las complejas necesidades del flujo de trabajo de los documentos dentro de los procesos bancarios desde el inicio hasta el fin. Nuestra experiencia ha ayudado a muchos clientes con su correspondencia de llegada y de salida para asegurar que el proceso empresarial se gestione de manera eficiente y en escala. En muchos casos, podemos ayudar a optimizar procesos de documentos centrales como la apertura de nuevas cuentas y préstamos reduciendo los costes, mientras aseguramos que estos procesos se integren con el "core business" empresarial.



## **Integración con Aplicaciones del Sector Financiero**

Los bancos manejan una serie de aplicaciones empresariales para la gestión de cuentas y préstamos, que generan la mayoría de los documentos y que son esenciales para mantener las relaciones de los bancos con sus clientes y partners de negocio. Estas aplicaciones son usualmente el corazón empresarial del negocio y tienen un crecimiento en el tiempo que soporta una variedad de necesidades de negocio y en muchos casos se apoyan en diferentes herramientas de composición de documentos para generar las salidas de impresión. Crawford Technologies se puede integrar de forma transparente con los outputs de estos sistemas y ayuda a manejar el complejo workflow de impresión y archivo, para que estos se puedan archivar. Las soluciones de ECM (Enterprise Content Management) aportan puntos de vista sobre las comunicaciones con los clientes y se pueden integrar de forma transparente en las aplicaciones de los bancos.

## **Portales para Clientes y Presentaciones On-Line**

Los portales online ayudan a enriquecer la experiencia del cliente gracias a la posibilidad de acceder a sus statements y correspondencia de su banco. Esto ayuda a satisfacer al cliente a la hora de pedir información o ayuda al personal de servicio al cliente a actuar de una manera más eficiente y efectiva. Las soluciones Enterprise Content Management son utilizadas por miles de usuarios que las conocen y esto es una ventaja para ellos a la hora de realizar búsquedas y mirar archivos de comunicaciones a clientes. La solución de Crawford Technologies aporta toda la granularidad de acceso a nivel de documentos mientras optimiza el desempeño del flujo de impresión de grandes volúmenes. Finalmente, las aplicaciones de ECM y Crawford Technologies pueden soportar portales de clientes diseñados para el servicio de miles de peticiones por minuto en lo que a statements y reports se refiere.

## **Consolidando y Migrando Archivos Heredados**

Muchos bancos han desarrollado, con el tiempo, cantidades de archivos heredados que prestan servicios a diferentes líneas de negocio. Estos archivos heredados están basados normalmente en sistemas Mainframe y para muchos bancos es una oportunidad de reducir la complejidad y los costes asociados a estos archivos. Empresas de ECM y Crawford Technologies tienen una plataforma técnica y experiencia profesional para ayudar a migrar "Legacy documents", de sus antiguos archivos, a un archivo unificado. Crawford Technologies puede ayudar a migrar sus archivos desde Mainframe, archivos de cinta como control D o Mobius a plataformas modernas, mientras que al mismo tiempo proporciona un mejor acceso a la información histórica, mejorando el servicio al cliente.

## **Consultoría, Formación y Soporte**

Se necesita algo más que la tecnología para crear soluciones empresariales innovadoras en el mundo de los negocios de los bancos. Se necesitan personas con verdadera experiencia para entender el ámbito, la definición y el alcance de su proyecto, con el conocimiento en el mundo real del sector financiero, hace que eso sea posible, dentro de un marco de estándares para hacer posible un excelente resultado. El personal Profesional de Crawford Technologies está reconocido por su alto grado de conocimiento en el entorno Financiero y su experiencia inigualable en los sistemas y aplicaciones de procesamiento de documentos electrónicos. Aportan una combinación única como profesionales conocedores de TI y líderes tecnológicos de la industria con procesos que han sido probados. Saben qué se necesita para desarrollar un sistema de archivado, en el ámbito financiero, con un alto rendimiento.

# Servicios HPS

## Consultoría

- Valoración de los Servicios de archivado
- Implementación de los Servicios
- Servicio de actualización de archivos.
- Servicios de migración de archivos heredados.

## Formación

- Fundamentos del archivado
- Servicios avanzados de archivado
- Fundamentos de la impresión
- Servicios avanzados de impresión

## Soporte

- [soporte@helpprintsolutions.com](mailto:soporte@helpprintsolutions.com)

## Conclusión

**Help Print Solutions** tiene una experiencia de más de quince años en soluciones de Comunicaciones a Clientes. Tenemos los productos y el conocimiento que es utilizado por cientos de clientes alrededor del mundo a la hora de optimizar las operaciones de impresión y archivado.

Las empresas buscan fundamentalmente nuevas maneras de acceder a los flujos de impresión y de archivo. Hoy en día, gracias a la asociación entre Crawford Technologies y Help Print Solutions podemos ofrecer soluciones de transformación, líderes de mercado, y su tecnología de almacenamiento integrada con distintas plataformas de ECM.

**PRO Archiver** es la única solución de flujo de impresión y archivado diseñada para integrar automáticamente y en un solo proceso de archivo con más de 90 clientes que pueden testificar sobre los beneficios de añadir las comunicaciones de clientes en archivos empresariales.

## Sobre Crawford Technologies

Desde 1995, las galardonadas soluciones de Crawford Technologies han ayudado a más de 700 compañías alrededor del mundo a reducir costes asociados a las comunicaciones transaccionales de misión crítica de los clientes. Sus productos, soluciones, servicios y experiencia ayudan a nuestros clientes en la entrega de documentos clave a sus clientes en el formato que ellos necesiten, cuando lo necesiten.

La gama de soluciones únicas de software, de productos y servicios expertos, automatizan y prolongan el valor del envío de documentos con costes razonables. Sus innovadoras y flexibles soluciones permiten, a los clientes, un significativo proceso de mejora de sus actuales infraestructuras ya sean heredadas o basadas en estándares de futuro.

Las empresas se ponen en contacto con Crawford Technologies por la cercanía a plataformas independientes, actuaciones con sistemas líderes, fidelidad y rendimiento en los resultados. La calidad del software de Crawford Technologies, el soporte y el extenso conocimiento de los documentos de la industria ayudan a los clientes a lograr los objetivos operacionales, el cumplimiento y el fortalecimiento de la efectividad de sus infraestructuras que procesan documentos. Su plataforma y arquitectura independiente asegura que sus productos y soluciones sean integrados con antiguas aplicaciones heredadas, con software de terceros y con aplicaciones y workflow internos.

## Acerca de Help Print Solutions

**Help Print Solutions** es una empresa independiente de Consultoría y Servicios orientada a ofrecer soluciones a la medida de sus clientes y especializada en Enterprise Output Technologies.

Para aquellas compañías que producen un gran número de facturas, extractos de cuenta, correspondencia y todo tipo de documentos HPS es una empresa dedicada a ofrecer soluciones para aplicaciones transaccionales de misión crítica. Más de 15 años de experiencia y nuestra dedicación en la mejora de los procesos y Servicios Profesionales avalan nuestros proyectos.

Contacte con Nosotros

Para más información, por favor contacte:



Av. General Perón, 32 7º "G"  
28020 Madrid  
TE:+3491 598 0533

# Soluciones CrawfordTech

## Soluciones de impresión

- AFP, Metacode/DJDE, ASCII/EBCDIC/Line Data, PCL, PostScript, PDF, PDF/A, Image, Texto, HTML, XML
- Transformación de flujos de impresión
- Extracción de datos del flujo de impresión
- Concatenación de flujos de impresión
- Mejora del flujo de impresión
- Código de barras estándar, Códigos QR, código de barras mail

## Soluciones de Flujo de Trabajo

- Soluciones para los proveedores del servicio de impresión
- Automatización de flujos de impresión

## Soluciones de Archivo

- Soluciones para bancos, aseguradoras, telefonías, medios de comunicación empresas de servicios públicos, proveedores de servicios de impresión y asistencia médica
- Soluciones de archivado para
  - ✓ Documentum de EMC<sup>2</sup>
  - ✓ Info Archive de EMC<sup>2</sup>
  - ✓ Sharepoint de Microsoft
  - ✓ Aplicaciones Standard

Crawford Technologies 2013. Todos los derechos reservados de Crawford Technologies, CrawfordTech y el logo de Crawford son propiedad de Crawford Technologies Inc. El resto de marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. La actuación dependerá el ámbito en el que discorra la misma. No existen garantías expresadas ni implícitas en el citado documento. CTI-T001-001