

STORIA DI SUCCESSO NEL SETTORE BANCARIO

## Zions Bancorporation

A Zions Bancorp la gestione dei documenti depositati è stata portata a un livello più avanzato

La soluzione Kofax migliora il workflow e incrementa la redditività

### La sfida

“La gestione della vita di un modulo di autenticazione della firma è un’enorme responsabilità per il personale della banca,” ha dichiarato Rachel Becker, Manager del dipartimento IT Business Consulting, di Zions Bancorp. Elemento fondamentale della relazione stabilita con la banca, il modulo di autenticazione della firma è creato nel momento in cui i privati o le aziende aprono un nuovo conto bancario.

Nonostante la cruciale importanza di questi documenti, spesso venivano gestiti manualmente, transitando più volte dalle banche affiliate di Zions. Inoltre, potevano rimanere in una filiale per una settimana o più, prima di essere inviati allo Shared Services Center di Zions per essere scansionati. A causa dell’inefficienza di questo processo, i moduli non erano disponibili in formato elettronico prima di 14 giorni, comportando problemi di sicurezza e di conformità.

Becker e il suo team Technology, Operations & Support (TOPS) di Zions hanno cercato di automatizzare in modo sicuro la gestione dei moduli di autentica della firma, così come delle centinaia di documenti che ogni giorno passano attraverso le banche e le filiali, tra cui: le pratiche per la nomina dei tutori, i documenti relativi alla gestione fiduciaria, i certificati di matrimonio e di morte e le e-mail.

“Avevamo bisogno di una soluzione capace di ottimizzare e automatizzare la gestione dei documenti in tutta la società, che offrisse al contempo il decentramento e la flessibilità necessari a soddisfare le particolari esigenze delle banche che controlliamo,” ha dichiarato Becker. “In un gruppo di istituti di credito molto attenti alle comunità locali, non è prudente obbligare tutti a seguire le stesse procedure.”

### La soluzione

Dopo aver iniziato a valutare vari sistemi, Becker e i suoi analisti TOPS hanno dovuto affrontare anche il problema dell’attuabilità economica della nuova soluzione. Volevano avere la sicurezza che il recupero del capitale investito in termini finanziari e di risorse umane sarebbe stato consistente



### ZIONS BANCORPORATION

*Zions Bancorporation è una tra le maggiori società statunitensi di servizi finanziari, che controlla un gruppo di istituti di credito locali operanti in mercati selezionati a rapida crescita. Organizzata in team di gestione locale e con una forte attenzione alle identità comunitarie, Zions controlla circa 600 uffici di servizi bancari negli Stati Uniti occidentali. Inoltre, è leader di mercato nel settore dei prestiti in favore delle piccole imprese (SBA, Small Business Administration) e nei servizi di consulenza in finanza pubblica e agraria. La società è inserita nell’indice S&P 500.*

### Prodotti utilizzati:

- ◆ Kofax Transformation™
- ◆ Kofax Capture™

---

**„Kofax non solo ci ha consentito di manipolare meno carta ma perfino meno dispositivi tecnologici.”**

Rachel Becker,, Manager del reparto di IT Business Consulting, di Zions Bancorp

---

e a lungo termine. In primo luogo, hanno cercato di identificare alcuni criteri da soddisfare per procedere:

### **Maggiore precisione**

La necessità di decodificare campi di dati scritti a mano è comune a tutte le banche, ma è un'operazione laboriosa e soggetta a errori. Zions cercava una soluzione automatizzata per acquisire, estrarre, indicizzare e classificare i dati contenuti in volumi elevati di documenti.

### **Elaborazione più rapida e migliore qualità del servizio**

La rapidità del servizio clienti è cruciale in ogni settore, ma la qualità del servizio è una caratteristica distintiva del marchio Zions. Dunque garantire rapidità e precisione durante lo svolgimento di una transazione era di fondamentale importanza.

### **Contenimento dei costi**

Il settore dei servizi finanziari e, in particolare, quello delle banche locali, è altamente competitivo. Il contenimento dei costi e il miglioramento dell'efficienza contribuirebbero a garantire la buona salute dal punto di vista finanziario e la stabilità di Zions.

### **Facile da utilizzare**

Zions è una banca e le persone a cui sarà destinata la nuova soluzione per l'elaborazione dei documenti non sono certo dei tecnici. Era importante che il sistema selezionato fosse intuitivo, facile da spiegare e da usare.

In seguito all'attenta valutazione di molte opzioni, il team TOPS ha deciso che l'unica in grado di soddisfare a pieno i criteri individuati e di offrire un rapido recupero degli investimenti sarebbe stata la combinazione di Kofax Capture™ e Kofax Transformation™.

### **Il risultato**

Ad oggi, Zions ha implementato la soluzione Kofax Capture in sei delle sue otto banche e in centinaia di filiali. "Kofax offriva la flessibilità necessaria per consentirci di creare una struttura ad alto livello che potesse essere adattata e gestita in base alle esigenze delle singole organizzazioni," ha spiegato Becker.

Anche il personale del servizio clienti e quello amministrativo ritiene che la soluzione valorizzi le proprie potenzialità e sia facile da usare, anche per l'elaborazione e il tracciamento dei moduli di autentica della firma. Il manager del servizio clienti a Boise, Patrice Dobesh, ha dichiarato: "Se avessimo potuto usufruire prima di questo sistema, avremmo potuto evitare molti ritardi

e la perdita di numerosi documenti. Siamo molto soddisfatti." Anche la collega di Dobesh, Krysti Meyer, a Syracuse, è

d'accordo: "Era particolarmente difficile dover verificare i moduli di autentica della firma per i clienti titolari di nuovi conti correnti e rendersi conto che i documenti non erano ancora stati caricati."

Oltre a una maggiore rapidità ed efficienza di elaborazione e al miglioramento del servizio clienti, in seguito all'implementazione della soluzione Kofax, Zions ha beneficiato di un consistente contenimento dei costi. Non è più necessario avvalersi di un reparto esterno per la scansione dei documenti. Adesso è possibile scansionarli nel punto di origine e le singole filiali possono esercitare un maggiore controllo. Inoltre, i dipendenti delle filiali sono informati non appena i documenti vengono caricati nel sistema ECM; e i tempi di gestione delle eccezioni sono molto ridotti. Secondo le previsioni, la società dovrebbe risparmiare più di \$700,000 nei prossimi cinque anni e il team TOPS ha anticipato che, grazie a Kofax, sarà possibile conseguire un ulteriore contenimento dei costi derivante dai nuovi processi di conservazione e distruzione/eliminazione dei documenti in corso di finalizzazione.

---

***„Kofax è in grado di anticipare costantemente l'andamento della curva d'innovazione”, ha dichiarato Becker. “Ancora prima di esprimere un bisogno, la soluzione corrispondente è già in fase di distribuzione sul mercato.” Becker ha inoltre dichiarato che l'acquisizione di Singularity da parte di Kofax ha aperto un'importante area di interesse che Zions desidera approfondire.”***

***“Kofax sarà in grado di aiutarci non solo consentendoci di manipolare meno carta ma anche meno dispositivi tecnologici.”***

***“Zions è interessata anche alla strategia mobile di Kofax: “Le applicazioni mobili sono un'area di forte interesse della banca,” afferma Becker. “La possibilità di fotografare un documento piuttosto che di eseguire una scansione rappresenterà un importante cambiamento.”***

Rachel Becker, Manager del reparto di IT Business Consulting, di Zions Bancorp

---

**Leggete e guardate altre storie di successo dei nostriclienti globali su [kofax.it](http://kofax.it)**

