

Kuwait Finance House, una de las principales instituciones financieras islámicas del mundo, confía en la gestión documental para el archivo y optimización de procesos. Esto le permite tomar decisiones más rápidas y de mayor calidad en las unidades de negocio de clientes particulares y corporativos.



بيت التمويل الكويتي
Kuwait Finance House



Basheer Nizar Hindiyya, Director de Relaciones Comerciales de TI, Kuwait Finance House, Kuwait, optimiza los procesos de toma de decisiones:

“Con DocuWare, analizamos todos los procesos en función de la información disponible, lo que nos permite tomar mejores decisiones. Nuestros clientes también se benefician de ello porque reciben un servicio mejor y más rápido.”



- País:** Kuwait
- Sector industrial:** Instituto financiero
- Plataforma:** On-Premises
- Aplicación:** Clientes particulares y corporativos

Fundado en 1977, Kuwait Finance House (KFH) es uno de los pioneros de la banca islámica y, hoy en día, una de las principales instituciones financieras islámicas del mundo, con más de 18.000 empleados y 680 sucursales en doce países. Este importante banco que cotiza en bolsa utiliza DocuWare desde 2005. En Kuwait se gestionan todos los documentos de los clientes a través del gestor documental, y se soportan diversos flujos de trabajo, por ejemplo en la concesión de préstamos.

Archivar documentos solía ser una tarea lenta e ineficaz. Casi todos los documentos se almacenaban en papel y, a menudo, de forma redundante. No sólo cada una de las 80 sucursales de Kuwait tenía sus propias estructuras de archivado. KFH también mantenía un archivo físico en la sede principal, gestionado por hasta cinco empleados. Como es habitual en el negocio bancario, se solicitan a los clientes diversos documentos con fines probatorios para verificar las transacciones financieras, como documentos de identidad, contratos y balances. Antes, los originales se guardaban en la sucursal y se enviaban, una vez finalizada la transacción, al archivador central a través de un proveedor de servicios logísticos. Sin embargo, las necesidades de espacio en la sede central se

hicieron cada vez más problemáticas. Además, debido al gran número de documentos, a menudo resultaba difícil encontrarlos rápidamente cuando se necesitaban, por ejemplo, cuando la sucursal necesitaba los originales para hacer una segunda financiación. Incluso en el caso más favorable, pasaban varios días, incluido el envío, antes de que la sucursal dispusiera de la información pertinente. En 2005, KFH decidió emprender un proyecto de digitalización integral y analizó las soluciones disponibles en el mercado. Junto con el partner local, DocuWare obtuvo una alta puntuación en términos de funcionalidad, posibilidades técnicas y costes, y ganó el concurso. Tras la primera implementación en la unidad de clientes corporativos, el banco amplió gradualmente el uso del gestor documental a las sucursales y clientes particulares.

Archivado y búsqueda sencillos

En los primeros años, DocuWare se utilizaba exclusivamente como sistema de archivado. Para ello, el Partner de DocuWare creó diversas estructuras de archivadores con criterios de búsqueda individuales. Una vez escaneados, los documentos se indexaban y archivaban mediante listas de selección. En la actualidad, KFH también utiliza la solución para apoyar los flujos de trabajo internos y los procesos

“Nuestros asesores pueden consultar los documentos pertinentes en la pantalla en cuestión de segundos y, por tanto, ofrecer respuestas más rápidas a nuestros clientes.”

“Gracias a las numerosas herramientas de indexación, nuestro sistema de archivado es ahora mucho más rápido que en papel. Los nuevos documentos se asignan al expediente correcto con unos pocos clics.”

de autorización. Por ejemplo, DocuWare envía automáticamente los documentos de solicitud de préstamo a los comités responsables, que analizan la solicitud e introducen su decisión en el sistema tras el análisis. El archivado de documentos también se ha automatizado a lo largo de los años: hoy, DocuWare utiliza algoritmos de indexación inteligentes para encontrar automáticamente los términos de búsqueda más importantes de los documentos que se van a archivar. Estos datos se complementan con criterios adicionales que se extraen de la base de datos del sistema bancario "Phoenix". Alrededor de 100 asesores trabajan diariamente con el gestor documental y pueden consultar los documentos necesarios para cada proceso en cuestión de segundos.

Máxima calidad de servicio y seguridad

La implantación de DocuWare aportó considerables ventajas a este importante banco islámico. La búsqueda de documentos era a menudo engorrosa y lenta, especialmente en las sucursales. Hoy en día, basta con introducir

un número de cliente para obtener un resumen de todos los registros disponibles. A partir de la lista de resultados, los documentos individuales pueden visualizarse en la pantalla con un simple clic. Un mejor acceso a la información significa que las solicitudes de préstamo, por ejemplo, pueden analizarse más rápidamente. Mientras que antes los clientes tenían que esperar hasta una semana para recibir una respuesta, ahora KFH toma decisiones de alta calidad basadas en todos los datos disponibles en uno o dos días. DocuWare también proporciona mayor seguridad en caso de litigios: incluso los documentos más antiguos están protegidos de forma óptima por la solución, y están disponibles en cualquier momento si se necesitan.

"DocuWare nos da la seguridad de saber que podemos encontrar todos nuestros documentos en un solo lugar: un archivador global, que está disponible para todos los empleados autorizados."



Leer más: start.docuware.com