

Komerční banka využívá nejmodernější tiskové středisko v Evropě

Profil klienta



Komerční banka je mateřská společnost Skupiny KB, která je tvořena devíti společnostmi. KB je také součástí mezinárodní skupiny Societě Générale. Komerční banka patří mezi přední bankovní instituce v České republice a v regionu střední a východní Evropy. KB je univerzální bankou se širokou nabídkou služeb v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví. Společnosti finanční skupiny Komerční banky nabízejí další specializované služby, mezi které patří penzijní připojištění, stavební spoření, faktoring, spotřebitelské úvěry a pojištění, dostupné prostřednictvím sítě poboček KB, přímého bankovníctví a vlastní distribuční sítě.

Výchozí situace a analýza

Komerční banka vypsal v loňském roce tendr na externího dodavatele tiskových služeb. Ten měl převzít stávající řešení a převést jej na duplexní tisk a v případě výpadku nasadit do 48 hodin záložní řešení. Komerční banka zároveň hledala partnera, který bude inovativní, bude proaktivně rozvíjet tisky a zefektivní vynaložené náklady Komerční banky tak, aby tiskové řešení zvýšilo úroveň služeb pro zákazníky. Vítězem tohoto výběrového řízení se stala společnost Xerox. V případě úspěšné spolupráce bude Komerční bance poskytovat své služby po dobu až pěti let do roku 2015.

Řešení

Po analýze prostředí nasadil Xerox nové řešení, které vycházelo z požadavků klienta a soustředilo se na přípravu, tisk, obálkování dokumentů a následnou distribuci kompletních zásilek. Z analýzy vyplynulo, že měsíční objem tisků určených k distribuci zákazníkům dosahuje 6-7 milionů stran, a to v simplexním módu s tím, že zadní strany listů jsou využívány pro marketingová sdělení či pokyny pro práci s dokumentem.

Nové dedikované tiskové středisko

Nové středisko vybudované společností Xerox poskytuje za stejných podmínek služby všem společnostem ze skupiny Societě Générale, a to při využití maximálních synergií a efektivity zpracování. Tato míra synergií se významně odrazila v nákladech všech zúčastněných



společností. Jedná se o nejmodernější tiskové středisko společnosti Xerox v Evropě, které bylo vybudováno za pouhé tři měsíce. V tomto období byly zároveň realizovány všechny potřebné procesní změny a nastaveny nebo zcela vytvořeny všechny potřebné podpůrné služby.

Xerox technologie

„Přechod k novému poskytovateli tiskových služeb byl jedním z komplikovaných a velmi diskutovaných bodů, jež probíhaly na nejvyšší úrovni vedení KB. Případné zaváhání by mělo přímý dopad na klienty KB, a to jsme si jako jeden z lídrů na bankovním trhu nemohli dovolit. Pomohla nám důkladná příprava a úzká spolupráce s útvary napříč bankou,“ potvrzuje dosažené výsledky v oblasti outsourcingu komplexní služby tiskové a obálkovací linky Antonín Prell, vedoucí IT Infrastruktury & Operation.

„Celou transakci komplikoval i fakt, že jsme od začátku připravovali plán pro optimalizaci dodávaných služeb a hledali možné úspory v této oblasti. Zároveň jsme vyjednávali podmínky nejen pro KB, ale pro všechny společnosti ze skupiny Societě Generale působící na českém trhu. Po prvních měsících provozu s novým poskytovatelem služeb je provoz plně stabilní, dosáhli jsme požadovaných inovací a úspor a tedy můžeme prohlásit přechod za

V tiskovém centru, jehož provoz zabezpečuje společnost Xerox a její vyškolení pracovníci, jsou tři kontinuální tiskárny Xerox 650, které zajišťují většinu jednostranných a oboustranných černobílých tisků, přičemž zbytek tisků zajišťují dvě tiskárny Xerox 4127 EPS. Plnobarevné tisky

pro marketingové účely banky jsou zpracovávány na systému Xerox iGen 3.

Vkládání do obálek a frankování zajišťují dva výkonné stroje Böwe Systemc Marathon 16 se systémem monitoringu a kontroly pro předcházení chyb. O formátování dokumentů se stará aplikace firmy GMC Printnet. Díky nasazeným nástrojům je možná vyšší flexibilita designu dokumentů jak v černobílém, tak plnobarevném zpracování.

V tiskovém středisku se tisknou výpisy z účtů, implementují se marketingové nástroje na podporu Komerční banky a realizují se marketingové kampaně s tisky v plné barvě. Nasazené řešení je připravené na využití transakčních tiskovin nebo pro vzájemný prodej produktů jednotlivých společností Sociétés Générale v České republice a Evropě.

Zpracování dat

Komerční banka generuje data z interních systémů každý den za den předchozí. Tato data posílá zabezpečeným datovým kanálem a po jejich ověření se spustí automatický proces zpracování.

Naformátovaná data se uspořádají podle adres do svazků, přičemž systém slučuje dokumenty pro jednoho adresáta po dobu tří dnů. Po přípravě dat do tiskových dávek nastává jejich rozdělení podle duplexního a simplexního zpracování. Jakmile jsou dokumenty vytištěny, dochází podle čárových kódů, které obsahují informaci, zdali v dopise pro zákazníka bude příloha, k obálování a ofrankování.

Výhodou tiskového střediska, které poskytuje společnost Xerox, je i svazkování obálek, díky čemuž klient ušetří za poštovní poplatky. Zpracované dokumenty jsou následně nahrávány zpět do elektronického archivu banky, aby je měli zaměstnanci v případě řešení problémů se zákazníky k dispozici.

Poslední součástí tohoto komplexního řešení je služba zpracování nedoručené pošty, kdy Xerox poskytuje bance informace o nedoručených zásilkách, čímž je zajištěna plná kontrola nad celým procesem. Nedoručená pošta se oskenuje a zpracuje se také, po kolikáté se zásilka vrátila. V případě, že se zásilka nedoručí třikrát, vyřadí se adresát z databáze.



Ekologie

Veškeré tisky v dedikovaném tiskovém středisku jsou zpracovávány na papírech společnosti Xerox, pro tisk se používají tonery s možností ekologické likvidace. Ve středisku dochází také k rekuperaci tepelné energie, která slouží k dovytápění prostor.

Výsledek

Snížení nákladů a zvýšení rychlosti

Společnost Xerox využila svých rozsáhlých zkušeností a nejnovějších technologií tak, aby pomohla klientovi dosáhnout maximálních úspor a co nejvyšší efektivity procesů. Přechod na nového poskytovatele tiskových služeb přitom proběhl bez problémů, takže jej nepocítil ani klient ani jeho zákazníci. Při spolupráci s Komerční bankou a společnostmi ze skupiny Sociétés Générale využívá Xerox Best-practices z mnoha obdobných projektů.

Řešení společnosti Xerox přináší Komerční bance významné snížení nákladů na tisk a distribuci dokumentů. Veškeré slevy a odměny poskytnuté Českou poštou se v plné výši převádějí na zákazníka. Zároveň došlo k vyšší efektivitě tisku a distribuce bankovních výpisů. Xerox navíc své služby po třech měsících spolupráce rozšířil i o tisk marketingových materiálů a kompletaci personalizovaných dopisů.

Rozšířené služby

Xerox kromě úspor zajistil i doplňující služby. Jedná se o zajištění všech materiálů nezbytných k poskytování služby a zlepšení systému auditu a kontroly. V případě výpadku tiskového střediska Xerox plně přebírá zodpovědnost za dodání služeb, z tohoto důvodu je v tiskovém středisku každá technologie zálohovaná.