

# Toyota Bank

## KOMPLEKSOWY OBIEG DOKUMENTÓW

### KLIENT

Toyota Bank Polska S.A. prowadzi działalność od 2000 roku. W 2002 bank uruchomił działalność leasingową w spółce Toyota Leasing Polska Sp. z o.o. Usługi banku skierowane są zarówno do Klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorstw.

### WYZWANIE

Wdrożenie nowoczesnych rozwiązań z zakresu zarządzania dokumentacją przy jednoczesnym obniżeniu kosztów obsługi spraw kredytowych.

### ROZWIĄZANIE

Pełna analiza dokumentów banku oraz ich aktywność. Przejęcie, uporządkowanie i digitalizacja dokumentów. Opracowanie i wdrożenie spójnego systemu zarządzania dokumentacją.

*„Wdrożone rozwiązania przyniosły oczekiwane efekty, a innowacyjne i efektywne zarządzanie dokumentami w Toyota Bank stało się faktem.”*

*Ireneusz Wojciechowski, Dyrektor Departamentu Bankowości Elektronicznej*

### NOWY WYMIAR BANKOWOŚCI

Początek 2007 oznaczał dla Toyota Bank wprowadzenie nowoczesnej platformy elektronicznej oraz rozbudowę oferty produktowej skierowanej do Klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych. Bank – z wyspecjalizowanej instytucji finansowej zajmującej się kredytami samochodowymi stał się instytucją oferującą uniwersalne usługi bankowe. Wprowadzenie nowej oferty dla Klientów wieńczy przemianę w zarządzaniu przepływem dokumentacji w całym Banku. Początek nowego myślenia o zarządzaniu dokumentacją w Toyota Bank rozpoczął się w 2005 roku. Całyówcześnie obieg dokumentacji opierał się na formie papierowej, a archiwa dokumentów aktywnych oraz historycznych znajdowały się w siedzibie Banku. Strategia na najbliższe lata zakładała rozszerzenie oferty bankowej i budowę nowej platformy elektronicznej, która wymagała zupełnie nowatorskiego sposobu zarządzania i myślenia o dokumentach. W swoich działaniach Toyota Bank nawiązuje do tradycji i kultury Japonii. Jedną z kluczowych zasad strategicznego myślenia w firmie jest zasada Kaizen zakładająca dążenie do ciągłego doskonalenia się. Obrana przez Toyota Bank droga była rewolucyjna, ponieważ dotychczasowy papierowy obieg dokumentów został całkowicie zastąpiony elektronicznym.

### ORIGAMI – PAPIEROWA UKŁADANKA

Celem projektu było wdrożenie nowoczesnych rozwiązań w zakresie zarządzania dokumentacją przy jednoczesnym obniżeniu kosztów obsługi spraw kredytowych w Toyota Bank. Podjęto decyzje o przeniesieniu całego procesu zarządzania dokumentami do wyspecjalizowanej firmy zewnętrznej, posiadającej odpowiednią wiedzę, doświadczenie, infrastrukturę sprzętową oraz niezbędne zasoby do sprawnego prowadzenia projektu. Dodatkowym kryterium, którym kierowano się przy wyborze, była implementacja rozwiązania pozwalająca na stały, kontrolowany dostęp do dokumentacji dla pracowników Banku oraz jego Klientów bez względu na miejsce i czas. Firmą oferującą kompleksowe rozwiązania „pod jednym dachem” i spełniającą oczekiwania Toyota Bank był Iron Mountain Polska.

### NOWY WYMIAR DOKUMENTU PAPIEROWEGO

Strategia działania Iron Mountain opiera się na usługach „szytych na miarę”, odpowiadającym indywidualnym potrzebom Klienta. Dlatego też na początku współpracy z Toyota Bank Iron Mountain przeprowadził pełną analizę dokumentów znajdujących

się w Banku oraz ich aktywność. Proces ten pozwolił przygotować plan przejścia, uporządkowania i elektronicznej dokumentacji.

Iron Mountain opracował spójny system zarządzania całą dokumentacją Toyota Bank. W ramach projektu podzielono istniejące zasoby na aktywne i nieaktywne, co umożliwiło wydajne skanowanie jedynie niezbędnych dokumentów, a tym samym skróciło czas i obniżyło koszty digitalizacji i przeniesienia zasobów Banku do bezpiecznego Centrum Archiwizacyjnego Iron Mountain. W efekcie pracownicy Toyota Bank przy użyciu systemu Iron Mountain mają pełen dostęp do historycznej dokumentacji wraz z bogatym zestawem indeksów pozwalającym na wyszukiwanie poszczególnych dokumentów w oparciu o różnorodne kryteria, np.: rok, numer sprawy itp. Zaletą rozwiązania Iron Mountain jest stały dostęp do dokumentów – 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, 365 dni w roku. Dodatkowo oryginały dokumentów są błyskawicznie wyszukiwane w archiwum i przekazywane za pośrednictwem floty kurierskiej Iron Mountain do autoryzowanej osoby po stronie Banku.

## BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA NA CO DZIĘĆ

W Toyota Bank zastosowano dwa modele współpracy: jeden – zapewniający sprawną obsługę dokumentacji przychodzącej do Banku, drugi – pozwalający w sposób automatyczny obsługiwać dokumentację „wychodzącą”

### *Obsługa dokumentacji „przychodzącej”*

Dokumentacja papierowa jest przekazywana z Banku bezpośrednio do Iron Mountain. Podobnie, jak przy przejściu historycznej dokumentacji, dokumenty są odpowiednio przygotowywane i skanowane. Po zakończeniu skanowania dokumenty trafiają do repozytorium Iron Mountain, po czym zostają udostępnione w systemie on-line zarówno pracownikom Banku jak i Klientom Toyota Bank. Takie rozwiązanie jest z powodzeniem wykorzystywane w procesie przyznawania kredytów samochodowych, co istotnie wpływa na skrócenie czasu ich obsługi.

### *Zarządzanie dokumentacją „wychodzącą”*

Dokumenty takie, jak: wyciągi bankowe, miesięczne rozliczenia, które Bank wysyła Klientom przekazywane są w formie elektronicznej do firmy specjalizującej się w obsłudze wydruków masowych. Ta przygotowuje dokumenty do wysyłki w formie papierowej, natomiast elektroniczne kopie przekazuje dedykowanym i zabezpieczonym łączem internetowym do systemów Iron Mountain, skąd są udostępniane pracownikom oraz Klientom Banku.

## EFEKTY WDROŻENIA

Wdrożone rozwiązania poprawiły przepływ informacji wewnątrz Banku, jak również usprawniły komunikację w relacji z Klientami. Dzięki zastosowaniu innowacyjnych metod organizacji procesów, prostych i szybkich mechanizmów dostępu do danych uzyskano korzyść w postaci skrócenia czasu obsługi poszczególnych spraw Klientkich oraz znacznej redukcji kosztów związanych z obsługą spraw kredytowych i korespondencji wychodzącej.

## KORZYŚCI Z ROZWIĄZANIA IRON MOUNTAIN

- Brak nakładów inwestycyjnych na infrastrukturę i sprzęt
- Niższe koszty zarządzania sprawami bieżącymi
- Kompleksowość rozwiązania – repozytorium elektroniczne i papierowe zapewnione przez jednego dostawcę
- Szybki dostęp do informacji – dzięki elektronicznemu zarządzaniu dokumenty są w obiegu znacznie szybciej, niż papierowe oryginały
- Zintegrowanie systemów Iron Mountain z oprogramowaniem wykorzystywanym przez Toyota Bank
- Poprawa bezpieczeństwa oryginałów dokumentów

2007 Iron Mountain Incorporated. Wszelkie prawa zastrzeżone. Nazwa Iron Mountain i symbol góry są zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Iron Mountain Incorporated. Wszelkie inne znaki towarowe są własnością odpowiednich firm.

Iron Mountain prowadzi działalność na największych rynkach świata i obsługuje tysiące Klientów w Polsce, Europie, Stanach Zjednoczonych, Kanadzie, krajach Pacyfiku i Ameryce Łacińskiej. Więcej informacji można znaleźć na stronie [www.ironmountain.pl](http://www.ironmountain.pl).



Iron Mountain Polska Sp. z o.o.

WARSZAWA

ul. Regulska 2

Reguły k/Warszawy

05-820 Piastów

Tel. 22 753 61 41

Fax: 22 753 61 42

Tel. 0801 800 802