



## CASE STUDY – ALIOR BANK

### NA PRZEKÓR KRYZYSOWI WYSTARTOWAŁ I ODNIOŚ SUKCES

Kiedy Alior Bank wchodził na rynek, wiele osób wątpiło w powodzenie projektu. Listopad 2008 roku nie napawał optymizmem – ani ekonomicznym, ani meteorologicznym. Ponurej pogodzie towarzyszyły czarne przepowiednie sceptyków, że „na pewno się nie uda”. A jednak! Dziś Alior Bank jest respektowanym i nagradzonym za osiągnięcia graczem na rynku. Obsługuje ponad 224 tys. Klientów, w tym 24 tys. małych i średnich firm, w 133 oddziałach w 68 miastach Polski. W wyniku zakupu portfela kredytów ratalnych i pożyczek od banku HSBC już w listopadzie liczba obsługiwanych Klientów przekroczy pół miliona. Alior Bank świadczy najwyższą jakość usług, zdobywa nowych klientów, a tym, którzy już mu zaufali, gwarantuje bezpieczeństwo i przystawiony „święty spokój”.

### USŁUGI „SZYTE NA MIARĘ”, CZYLI JAK IRON MOUNTAIN POMAGAŁ BUDOWAĆ BANK

Iron Mountain wyznaje zasadę, że każdy klient wymaga indywidualnego podejścia. Nasze rozwiązania są oparte na

usługach „szytych na miarę”. Jak przystało na profesjonalnego „krawca” współpracę z Alior Bankiem rozpoczęliśmy od „zebrania miary” klienta, czyli dokładnego określenia potrzeb. W wyniku wielu spotkań i wspólnych ustaleń został opracowany końcowy plan usługi. W jego skład weszły usługi skanowania dokumentów, kontrola jakości skanów wykonanych przez bank oraz weryfikacja dokumentów oryginalnych i zeskanowanych. Dodatkowo Iron Mountain zajęła się archiwizacją dokumentów papierowych Alior Banku w swoich magazynach, które udostępnia w razie potrzeby i na życzenie Klienta w formie papierowej lub elektronicznej.

### JAK TO SIĘ ROBI W IRON MOUNTAIN?

Według określonego z Bankiem harmonogramu z oddziałów Banku przesyłane są dokumenty do siedziby Iron Mountain. Tu, w naszym bezpiecznym centrum, dokumenty są skanowane i zostają umieszczone w repozytorium. Na tę operację, bez względu na ilość przesłanych dokumentów, Iron Mountain ma czas do następnego dnia do godz. 18.00. Po niej przesłane dokumenty są udostępniane z repozytorium pracownikom Alior Banku - w każdej chwili można je „wywołać”. W przypadku dokumentów z klauzulą „PILNE” czas obsługi jest skrócony do godz. 8.00 następnego dnia. Papierowe formy dokumentów są pakowane w pudła i składowane w magazynie Iron Mountain.

Iron Mountain świadczy też usługę kontroli jakości skanów wykonanych w banku oraz ich struktury. Dotyczy ona dokumentów pilnych, które niezbędne są w procesach realizowanych po stronie Banku jak np. weryfikacji wniosków kredytowych. Nie ma znaczenia, w którym oddziale banku przykładowy wniosek został złożony – po umieszczeniu sprawdzonego pliku w repozytorium, osoba odpowiedzialna po stronie banku (np. analityk) może dany dokument pobrać i opracować. Na usługę weryfikacji Iron Mountain ma dwie godziny od momentu wejścia dokumentu do infrastruktury IT Iron Mountain.

Kolejną usługą świadczoną przez Iron Mountain na rzecz Alior Banku to porównanie dokumentu oryginalnego z jego skanem. Może się zdarzyć, że zawartość oryginału jest nieco odmienna od jego elektronicznego wizerunku. Została umieszczona dodatkowa notatka, coś zostało przekreślone – pomyłki mogą się zdarzyć. Zadaniem Iron Mountain jest ich wychwycenie i przekazanie bankowi.



## LICZBY, DATY...

- miesięcznie skanujemy ok. 300 000 stron dokumentów,
- kontrolujemy od 150 000 do 180 000 skanów przysyłanych przez Klienta,
- prace wdrożeniowe rozpoczęły się w sierpniu 2008 roku, a projekt wystartował już w październiku 2008 roku.

## CZYM MOŻEMY SIĘ POCHWALIĆ?

Co jest takiego unikatowego w usłudze świadczonej na rzecz Alior Banku? Przede wszystkim każdy etap naszej pracy jest kontrolowany. Wiemy kiedy, skąd i w jakiej formie trafił do nas dany dokument. Każda strona dokumentu jest rejestrowana i ma nadawany indywidualny kod. Żaden dokument/strona nie zaginie po naszej stronie, ani nie zostanie zapomniany, bo każdy jest monitorowany. Bank otrzymuje codzienne raporty o przesłanych dokumentach dotyczący ilości dokumentów, kompletności i statusów nadanych przez Bank.

## TO JESZCZE NIE KONIEC!

Wspólny projekt Alior Banku i Iron Mountain nie jest zamknięty. Bank, umacniając swoją pozycję, wciąż się rozwija, a wraz z nim pakiet oferowanych usług. Również dążenie Alior Banku do ciągłego podnoszenia jakości świadczonych usług, powoduje, że wdrażane wspólnie z Iron Mountain procesy są nieustannie optymalizowane i usprawniane. Pozytywna współpraca daje podstawy do rozszerzania zakresu usług, jak i wolumenu obsługiwanej dokumentacji. W kilkumiesięcznej współpracy, Alior Bank poza standardowym procesem skanowania dokumentów trafiających z oddziałów, kilkakrotnie przekazywał do Iron Mountain realizację jednorazowych projektów krótkoterminowych.

Usługi świadczone przez Iron Mountain w każdym procesie realizowanym dla Alior Banku mają na celu odciążenie Klienta oraz Doradcy Klienta. Dzięki nim Alior Bank może się skoncentrować na swojej podstawowej działalności – doradztwie i dbaniu o swoich klientów.

## JESTEŚMY DUMNI Z SUKCESÓW NASZYCH KLIENTÓW!

Wojciech Sobieraj, prezes Alior Banku, został uznany „Liderem Biznesu 2009” wg miesięcznika Forbes. Dzięki wizji oraz konsekwentnym działaniom stworzył wraz z zespołem specjalistów bank, który na stałe zagościł na polskim rynku. Jesteśmy dumni, że usługi Iron Mountain były elementem wspierającym budowanie pozycji Alior Banku. Cieszymy się, że nowoczesne rozwiązania Iron Mountain przyczyniły się do stworzenia najlepszego banku w Polsce według rankingów magazynów Newsweek i Forbes.



WYŻSZA KULTURA BANKOWOŚCI

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).

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.

[www.ironmountain.pl](http://www.ironmountain.pl) 0801 800 802

 IRON MOUNTAIN®

Iron Mountain Polska Sp. z o.o.  
WARSZAWA  
ul. Regułska 2  
Reguły k/Warszawy  
05-820 Piastów  
Tel: 22 753 61 41  
Fax: 22 753 61 42