

1st United Credit Union

Niveaux d'automatisation sans précédent avec OpCon

Des processus manuels à l'automatisation personnalisée

1st United Credit Union exploitait son précédent planificateur depuis plus de quatre ans, mais l'entreprise n'obtenait pas les résultats escomptés. De plus, selon Lori Hernandez, directrice des services d'information de Credit Union, le fournisseur de ce planificateur n'apportait qu'une aide superficielle, voir aucun support.

« Nous n'avions pas de dépendances configurées parce que nous ne savions pas comment le faire », explique Hernandez, « et nous n'obtenions pas de conseils à ce sujet de la part du fournisseur du logiciel. » Il ne s'agissait en outre, selon Mme Hernandez, que d'un exemple du manque de soutien et de formation dont l'entreprise souffrait lorsqu'elle tentait d'utiliser ce produit par le passé.



Fondation en 1932, United Services fonde ses crédits de crédit sur son budget en Californie

- Fiserv-XP2
- 200 Employés
- \$956M Les atouts
- 50,000 Membres
- 10 Branches

DÉFI	SOLUTION	BÉNÉFICE
Aucune dépendance confi-gurée dans le planificateur précédent	Les dépendances OpCon™ sont faciles à configurer sur toutes les plateformes	1st United Services CU est capable d'automatiser de nouveaux processus rapidement et facilement
La formation et le soutien de l'ancien fournisseur étaient quasiment inexistants	SMA Technologies propose une formation et des conseils complets sur site	Les employés sont maintenant très à l'aise avec OpCon et en comprennent ses nombreuses capacités
Le traitement manuel a entraîné des problèmes de précision	OpCon élimine les saisies manuelles et les problèmes de précision qu'elles engendrent	L'institution de crédit bénéficie d'une précision considérablement améliorée, ce qui permet d'économiser encore plus de temps et d'argent

« Pour vous dire la vérité, honnêtement, je suis époustoufflée par tout ce qu'OpCon peut faire. C'est absolument génial ! »

Lori Hernandez, Directeur des services d'information

« Certaines des choses que nous voulions faire étaient possibles, a-t-elle ajouté, mais nous n'avons tout simplement pas pu obtenir de réponses. » Elle en a finalement eu assez et a décidé qu'il était temps de choisir pour une nouvelle solution d'automatisation de la charge de travail. Elle n'a cependant examiné qu'un seul produit : OpCon, de SMA Technologies.

« Nous avons seulement étudié OpCon parce que nous connaissions la réputation de SMA Technologies », a déclaré Hernandez. « Les institutions de crédit sont très ouvertes concernant le partage d'informations et nous n'avions entendu que des choses positives à propos de SMA Technologies. Nous savions ce que nous voulions depuis le début. »

Selon Hernandez, la différence de niveau de service entre SMA Technologies et le fournisseur précédent est comparable à celle du jour et de la nuit. Alors que la société précédente ne proposait aucune formation à proprement parler, la formation OpCon est complète et facile à comprendre. L'entreprise précédente s'intéressait peu au succès continu de l'entreprise, à la différence de l'analyste chevronné de SMA Technologies qui s'est rendu sur place pour longuement discuter et bien comprendre l'environnement de l'institution afin d'élaborer un plan d'automatisation personnalisé.

« Nous n'essayons pas de reproduire ce que nous faisons avec le produit précédent, » dit Hernandez, « car nous savons parfaitement qu'il ne s'agissait pas d'une approche basée sur les meilleures pratiques. »

« La beauté de la chose avec OpCon, c'est que tout peut être automatisé. Nous ne pouvions pas faire cela avec notre produit précédent. »

Lori Hernandez, Directeur des services d'information

Productivité et précision à la hausse

« Tous nos traitements manuels ont quasiment disparu », déclare Hernandez. « J'ai déjà libéré presque entièrement une personne, et l'automatisation n'est pas encore terminée. » Elle a ajouté que le fait de dégager ces ressources d'avoir à effectuer ces tâches a permis à son service de se transformer en une organisation plus stratégique plutôt que réactive. « Nous devons être en mesure de faire plus et OpCon nous permet d'offrir cela », a-t-elle ajouté.

De même, elle est enthousiasmée par l'amélioration de la précision inhérente au déploiement d'OpCon.



« Notre précision a grimpé en flèche, car nous avons éliminé le facteur humain/la saisie manuelle de nombreuses tâches », a déclaré Hernandez. « Par exemple, nous avons mis en place des outils Self Service, en libre-service, pour notre département de services électroniques alors qu'il fallait auparavant saisir directement dans notre console. Ainsi, le potentiel d'erreur humaine a aujourd'hui disparu. »

« Grâce à la technologie, vous aurez toujours besoin de personnel », a-t-elle ajouté, « mais, avec OpCon, notre personnel est en mesure de faire beaucoup plus qu'avant. »