



案例分析

汽车贷款申请处理

客户

一个给金融机构提供汽车贷款处理的美国本土后台办公服务提供商

客户所面临的问题

- 来自离岸外包服务提供商的成本竞争压力
- 现有服务提供商的高人员流失率与培养具备复杂专业知识人员的长周期性之间的冲突
- 以流程为导向的中国BPO公司能够为业务的有效持续提供更好的平衡
- 由于现有的服务提供商在业务量高峰期不能可靠的完成多余的工作量，从而导致该客户需要在中国寻找服务商以缓解生产压力

需求

- 要求能够提供24*7的全天候服务，同时对于每张申请要求18分钟快速返回周期要求
- 能够在一个月内开发出复杂流程的业务软件
- 具有金融行业知识并且能够快速扩张生产规模
- 不低于98%的手写体识别率
- 可靠的备用电源和互联网以及灾难恢复程序
- 符合BS7799要求的安全风险管理体系

流程及解决方案

- 通过项目经理在客户公司工作一周来充分了解流程，同时学习更多的行业知识
- 项目经理返回中国后，在一个月内培训出50个项目操作人员
- 在三周内程序开发团队与项目经理以及客户一起设计、开发符合业务流程的具有图像接收，项目进度监控、跟踪和整体流程控制的软件
- 公司顺利通过了客户现场安全审核

成效

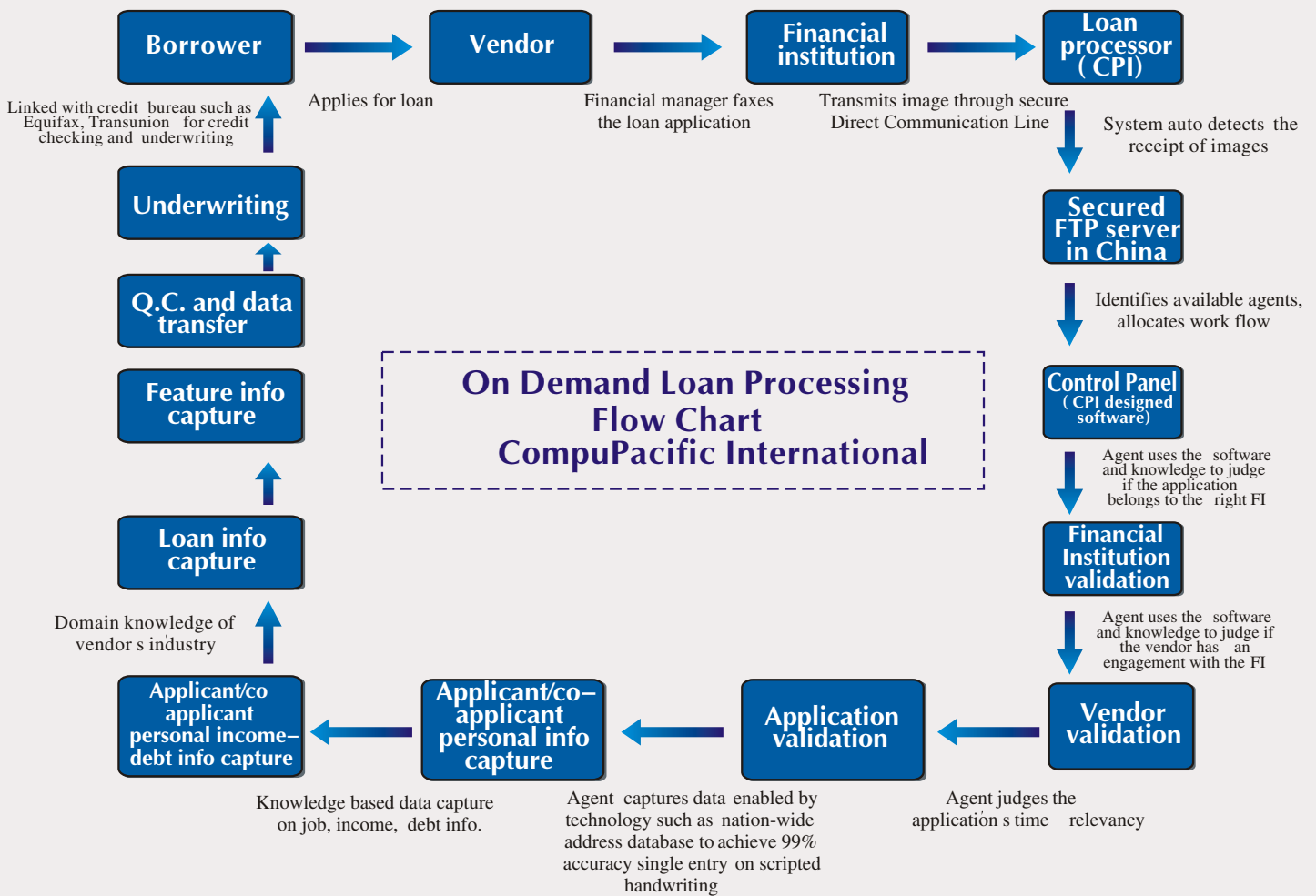
- 持续为客户提供98%的准确率，同时满足18分钟的返回周期
- 为客户降低了20%的成本
- 每天为客户处理1,500份汽车贷款申请表单
- 从2004年迄今没有断电以及互联网连接失败的事件发生
- 客户十分满意炎兴的服务并愿意给其他的用户推荐我们的服务



案例分析

汽车贷款申请处理

汽车贷款申请处理图表



联系方式

黄晓军
西安炎兴科技软件有限公司
(CompuPacific International)
029-87607267
xiaojunhuang@compupacific.com.cn
www.compupacific.com