

American General Finance

American General Finance maneja aplicaciones de crédito en la mitad de tiempo con Esker Fax.

Testimonio



American General Finance es una subsidiaria de American General Corporation, una de las organizaciones de servicios financieros diversificados más grandes del país, con activos de \$61 billones de dólares. Desde sus 1.411 sucursales, AGF atiende las necesidades de crédito de miles de negocios de ventas que van desde tiendas independientes como "Mom and Pop" hasta megacadenas nacionales. AGF confía en Esker Fax para suministrar altos volúmenes de documentos de crédito en un tiempo récord.

CONFIGURACIÓN

- **Aplicaciones:**
Faxes salientes de Microbuilt Host Software, Faxes entrantes encaminados a LAN conectadas a impresoras y escritorios
- **Configuración:**
Esker Fax se conecta al LAN a través de Token Ring
- **Volumen:**
75,000 páginas al mes, en 48 líneas

DESAFÍO

AGF construye su reputación en base a un ciclo de rotación de aplicación de crédito rápido – de 15 minutos, garantizado. Para ello, AGF tiene que apresurarse – literalmente. Cuando un vendedor envía un fax una aplicación de crédito de consumidor al Centro de procesamiento de crédito de AGF, un corredor del equipo toma el fax de un banco de 70 máquinas y lo lleva a uno de los 60 analistas de crédito. El analista calificará inmediatamente la aplicación, imprimirá la respuesta, y la entregará a otro corredor, que entonces lo entregará a toda velocidad al Centro de procesamiento, donde la respuesta calificada se envía por fax al vendedor.

Cumpliendo con su garantía, el negocio de AGF creció. Pero también creció el proceso de fax manual – hasta convertirse en una pesadilla logística. Corredores, máquina de fax, y analistas de crédito trabajaban a su máxima capacidad, sin ningún espacio para cortes o rupturas. Algo tenía que hacerse.

En cuanto se inició la revisión del proceso, AGF se dio cuenta que la única opción viable era el fax. Era la única tecnología accesible y costeable para su amplia base de clientes. AGF tenía que añadir más impresoras, máquinas de fax, y personal – o encontrar otro camino. Encontraron la automatización del fax.

REQUISITOS TÉCNICOS


AGF necesitaba una pasarela de automatización de fax que pudiera manipular niveles de producción de fax – hasta 75.000 páginas por mes – y tener el potencial para acomodarse a la demanda creciente y continuar el crecimiento de la empresa. También tenía que manejar tanto faxes entrantes como salientes, integrarse sin problemas con el software de negocios basado en LAN de AGF e impresoras conectadas al LAN, y administrar enrutamientos complejos de documentos.



Una pasarela de fax cumplía con todos los requisitos de AGF – Esker Fax.

SOLUCIÓN

Esker Fax proporciona una verdadera automatización de fax de empresa, enviando, recibiendo, encaminando, y archivando grandes volúmenes de documentos con una velocidad y economía no superados. Esker Fax se ejecuta de manera impecable incluso en el entorno más heterogéneo. Desde un simple servidor, Esker Fax se integra simultáneamente con servidores



SNA, sistemas UNIX, AS/400s, y LANs para manejar una producción de gran volumen de fax, fax de intra-red, fax de entrada de misión crítica, y enrutamiento de fax.

Esker Fax es compatible con el Microsoft NT Server, Novell Netware, Banyan Vines, y otros tipos de redes. También se integra sin restricciones con las aplicaciones de negocios tales como SAP, BPCS, y Passport, así como con los principales programas de GroupWare y mensajería, incluyendo Microsoft Exchange y Lotus Notes.

Para AGF, Esker Fax proporciona capacidades completas de fax entrantes/salientes, compatibilidad de extremo a extremo con todo el hardware y software, y muestra mejoras en velocidad y eficiencia. El Advanced Inbound Routing (AIR) de Esker Fax ha sido de particular interés para AGF. AIR permite a los administradores encaminar los documentos entrantes según cualquier atributo de documento – CSID de origen, hora del día, tamaño del archivo, cantidad de páginas, etc. – y a cualquier destino – máquinas de fax, desktop, o aplicaciones de reconocimiento de formas y sistemas de administración de documentos.

AGF utiliza el routing de AIR 'round-robin' para automatizar tanto el procesamiento entrante como saliente. Cuando llega un fax de un vendedor, Esker Fax verifica electrónicamente qué analista de créditos está disponible y encamina el documento directamente a la impresora del escritorio del "siguiente analista disponible" (determinado por un algoritmo configurado). El analista recibe y califica las aplicaciones sin ningún retraso asociado con las máquinas de fax o los corredores. Luego Esker Fax efectúa el enrutamiento del lado de la salida, enviando automáticamente las aplicaciones calificadas de regreso al vendedor – todo lo que tienen que hacer los analistas es seleccionar "Regresar".



¿Resultado? El ciclo total, desde la recepción de la aplicación en el escritorio del analista hasta la recepción de la respuesta en la máquina de fax del vendedor se ha reducido dramáticamente – de 15 a unos 8 minutos.

BENEFICIOS

AGF se dio cuenta inmediatamente de los beneficios del volumen de fax de Esker Fax y de las funciones de routing robustas de AIR. Las máquinas de fax se han retirado por docenas, y los suministros y costes de mantenimiento de las máquinas de fax no cesan de caer. Se ha aumentado la eficiencia en el área de procesamiento – las aplicaciones van al lugar correcto en cualquier dirección, los documentos se procesan más rápido que nunca, y los analistas pueden trabajar a un ritmo continuo sin el tono frenético de corredores arrasadores y papeles volando. Sume todo ello, y Esker Fax se paga por sí mismo en menos de un año.

Los clientes y la compañía no pueden estar más contentos. AGF aún proporciona el ciclo de rotación más rápido de la industria – respiran un poco mejor haciéndolo así.