

LA COOPERATIVA DE CRÉDITO CONECTADA



Hyland®

Aumentar el acceso a la información y la comunicación

A medida que nos acercamos al final de la segunda década del siglo XXI, resulta aún más evidente que su cooperativa de crédito necesita seguir el ritmo siempre creciente de la tecnología.

Su cooperativa de crédito debe conectar los sistemas que mantienen su negocio funcionando día a día con sus empleados, que necesitan conectarse instantáneamente a la información y documentación de los miembros en tiempo real. Y debe asegurarse de estar constantemente conectado con sus miembros.

Porque esa es la mejor conexión de todas.



No juegue con el corazón de su cooperativa de crédito: **HUMAN RESOURCES**



"Los recursos humanos no son algo que hacemos", dijo Steve Wynn, Wynn Las Vegas. "Es lo que gestiona nuestro negocio".

Sea o no fanático del Strip de Las Vegas, no puede discutir esa idea. Los recursos humanos son las personas: las personas que hacen las cosas.

Las cooperativas de crédito de todo el mundo confían en la tecnología en evolución para atraer y mantener a los consumidores. Pero, ¿qué está haciendo su organización para capacitar a esos humanos en recursos humanos (RR. HH.)?

¿Está utilizando correctamente su tecnología existente? Vamos a echar un vistazo.

DEJE QUE LE LLEGUEN LOS CANDIDATOS ADECUADOS

El objetivo de todo departamento de RR. HH. es contratar y retener a los mejores candidatos. Candidatos que se convertirán en empleados que se involucrarán en su organización, en sus miembros y que irán más allá para hacer el trabajo. Empleados que garanticen la satisfacción de los afiliados y, en última instancia, aumenten la rentabilidad.

Pero, ¿cómo encuentra a estas personas? ¿Y cómo consigue que entren rápidamente en el juego? Para tener en cuenta los costos y el cumplimiento y, al mismo tiempo, considerar los niveles de servicio,

su cooperativa de ahorro y crédito debe obtener el mayor valor posible de las inversiones en tecnología existentes. Especialmente cuando se trata de reclutar y contratar.

Una de las opciones más rentables es aprovechar las capacidades de su solución de servicios de contenido existente en toda su cooperativa de crédito. En esta sección, exploramos tres áreas de RR. HH. donde los servicios de contenido pueden ayudarlo más.

¿Qué son los servicios de contenido?

Hoy en día, las organizaciones se están deshaciendo de los repositorios de documentos monolíticos en favor de plataformas de servicios de contenido capaces de agregar contenido en múltiples repositorios para conectar aplicaciones dispares.

Entonces, ¿qué son los servicios de contenido? Gartner, una empresa líder en investigación y asesoramiento, define los servicios de contenido como un conjunto de servicios y microservicios, representados como un paquete de productos integrado o como aplicaciones independientes que comparten API y repositorios comunes, para explotar diversos tipos de contenido y para servir a múltiples constituencias y numerosos casos de uso en una organización.

Entre los servicios más comunes de una plataforma de servicios de contenidos sólida se encuentran la gestión de documentos, búsqueda, indexación, categorización, control de versiones, flujo de trabajo, gestión de registros, análisis de contenidos y mucho más.

1 RECLUTAMIENTO

Su plataforma de servicios de contenido o sistema heredado de gestión de contenido empresarial (ECM) captura y almacena aplicaciones y reanuda a medida que las recibe. Con la información de los candidatos centralmente ubicada, todos los miembros del equipo de RR. HH. tienen acceso a toda la información que necesitan, cuando la necesitan, para tomar decisiones de contratación inteligentes, no apuestas ciegas antes de la competencia.

Una vez que se captura la información, la administración del flujo de trabajo reenvía automáticamente esos documentos para una rápida toma de decisiones. Y cuando haya elegido un candidato, las plantillas de documentos generan la carta de oferta, la ruta revise las aprobaciones y realice un seguimiento de los cambios realizados por los gerentes para que su cooperativa de ahorro y crédito envíe rápidamente la carta de oferta.

Esto permite a los reclutadores dedicar más tiempo a identificar a los mejores candidatos. También significa que dedican menos tiempo a organizar la documentación y la documentación de apoyo, y más tiempo a hablar con esos candidatos.



2 INCORPORACIÓN

La plataforma de servicios de contenido adecuada brinda al personal de recursos humanos las herramientas que necesitan para gestionar mejor el proceso de incorporación y proporcionar a los nuevos empleados transiciones sin problemas. Al dotar a RR. HH. de una visión holística de toda la información relacionada en una sola ubicación, el personal realiza un seguimiento sencillo de todo el proceso de incorporación y supervisa las tareas en todos los departamentos.

Gracias a la automatización, la mayor visibilidad y la gestión centralizada de la información, los nuevos empleados están listos para trabajar el primer día.

3 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Cuando las políticas y los procedimientos de RR. HH. se almacenan en papel, asegurarse de que los empleados revisan y aceptan estos documentos lleva mucho tiempo y puede dar lugar a errores. Con su solución de servicios de contenidos, los departamentos de RR. HH. crean, distribuyen y realizan un seguimiento eficaz de la aceptación de las políticas y procedimientos por parte de los empleados, al tiempo que reducen las tareas administrativas asociadas, como archivar, copiar y enviar documentos por correo.

Con esta prueba documentada de distribución de políticas y aprobación de empleados, las organizaciones refuerzan el cumplimiento y minimizan la responsabilidad al tiempo que mantienen a los empleados responsables.

La aplicación de RR. HH. para los servicios de contenido solo ha crecido debido a problemas legales y de cumplimiento, como la protección contra demandas de discriminación o la certificación de la recepción de un formulario obligatorio de un empleado. Pero también implica la creciente necesidad de eficiencia en el almacenamiento y el procesamiento de documentos en las oficinas de personal.

Desde la contratación y la incorporación hasta la gestión de nóminas y registros, los servicios de contenidos gestionan documentos y procesos para que RR. HH. pueda centrarse en los empleados, no en el papel.

Dirigir una cooperativa de crédito rentable y duradera no tiene nada que ver con la suerte. Hay oportunidades de mejora de procesos en cada cooperativa de crédito.

2

Transforme su departamento de contabilidad





CONTABILIDAD. Sólo decir la palabra puede darle escalofríos.

La contabilidad es donde se determina el éxito tangible, a través de la simplicidad de la adición y la resta. Y la falta de información en la contabilidad puede realmente estropear con las matemáticas.

Deje que los servicios de contenido sean el arma secreta que ayuda a aliviar sus sorpresas contables.

A continuación se muestran tres ejemplos específicos de cómo los servicios de contenido transforman los departamentos de contabilidad de los desfiles de papel a los paradises digitales:

1 GESTIÓN DE CONTRATOS

A medida que los acuerdos de los miembros y los contratos de los proveedores llegan a su cooperativa de ahorro y crédito, ya sea por correo, fax o correo electrónico, los servicios de contenido ingieren los documentos, capturando y validando automáticamente la información crítica antes de enviarla a sus sistemas de back-end. Se acabó la entrada manual de datos tediosa y propensa a errores. Mientras tanto, los flujos de trabajo entregan automáticamente la documentación del contrato al empleado adecuado, para su revisión, aprobación o ambas.

Eso no es todo. Con una solución sólida de gestión de contratos, tiene un mejor control sobre la negociación, la ejecución, el soporte y el análisis de los contratos, así como sobre el seguimiento de las relaciones contractuales, el abordaje de problemas, la realización de modificaciones y el trabajo con todos los involucrados en el contrato para lograr los objetivos establecidos.

Ha dominado el proceso de gestión, agilizando y automatizando los pasos predecibles y proporcionando la información correcta a las personas adecuadas en el momento adecuado.

2 CUENTAS POR PAGAR

En cada cooperativa de crédito, las facturas entran desde diferentes ubicaciones y en diferentes formatos, lo que hace que el proceso de cuentas por pagar (AP) sea un verdadero desafío. Optimizando el proceso, los servicios de contenidos capturan, organizan y entregan esos documentos contables, junto con el contenido de apoyo, a las personas adecuadas para su revisión, codificación y aprobación.

Al aprovechar la misma solución de servicios de contenido que mejoró la incorporación de nuevos empleados, su cooperativa de crédito también se beneficia del procesamiento rápido y preciso de las facturas. Y, con los servicios de contenidos que conectan sus sistemas para que puedan comunicarse, se crea un efecto de "desbordamiento" de la optimización a través de las líneas departamentales.

3 GESTIÓN DE PROVEEDORES

Los servicios de contenido mejoran la gestión de proveedores mediante la optimización y centralización de documentos de cumplimiento específicos del proveedor, detalles del contrato y problemas críticos. Almacena todo el contenido relacionado con el proveedor dentro del sistema

de servicios de contenido, lo que lo pone a disposición de los usuarios al instante a través de ordenadores, tablets e incluso smartphones.

Pero debe elegir su plataforma de servicios de contenido cuidadosamente. La plataforma adecuada proporcionará flexibilidad, lo que le permitirá integrar sistemas para que su personal pueda acceder a la información existente o capturar nueva información directamente desde aplicaciones conocidas como Microsoft Outlook y su sistema central, permitiéndoles llevar a cabo negocios desde aplicaciones y soluciones que ya conocen y utilizan cada día.

Su plataforma de servicios de contenido también debe incluir notificaciones que alerten automáticamente a los empleados sobre los plazos y las fechas de vencimiento próximas, para que su personal se centre en tareas importantes en lugar de hacer un seguimiento de la documentación.

Pero eso no es todo. Aprovechando los servicios de contenido en toda su empresa, automatice los procesos empresariales, desde aprobaciones de facturas hasta procesamiento de pagos. Al gestionar electrónicamente los documentos y la información que impulsan los procesos contables, su unión de crédito maximiza los descuentos en el procesamiento de facturas.

3

3 formas de superar los problemas de cumplimiento



¿Los está aplastando? ¿O le están aplastando?

Ya se trate de novedades normativas como la Ley de Secreto Bancario y la Ley de Divulgación de Hipotecas sobre Viviendas o de la búsqueda de nuevas formas de investigar posibles actividades fraudulentas e impulsar la ciberseguridad, la tecnología es una herramienta clave para el cumplimiento de la normativa. Pero, ¿necesita hacer otra inversión en otro sistema?

No si tiene una plataforma integral de servicios de contenido.

En las dos primeras partes de este libro electrónico, examinamos cómo los servicios de contenido revolucionan los departamentos de recursos humanos y contabilidad. Veamos ahora cómo esta tecnología alivia sus problemas de cumplimiento y ayuda a su cooperativa de crédito a estar totalmente conectada, y a ser más eficiente.

Mediante grupos de usuarios y derechos definidos, los servicios de contenido garantizan que solo los usuarios adecuados tengan acceso a la información. Esto aumenta la seguridad de los documentos sin limitar el acceso. También significa que no tiene que preocuparse por los empleados que acceden a los registros financieros de clientes o compañeros de trabajo.

1 AUDITABILIDAD

Cada vez que un usuario accede, visualiza, edita o actúa en un documento, su plataforma de servicios de contenido registra automáticamente la acción. También crea automáticamente registros de auditoría que los administradores pueden ver fácilmente. Estos registros incluso están disponibles para auditores externos para ahorrarle horas y recursos facturables.

Por lo tanto, no necesita perder tiempo preparándose para auditorías. Se acabaron los archivos polvorientos en los que buscar. Se acabaron los nervios, esperando tener todo lo necesario. En cambio, al capturar documentos y registros de forma digital, usted otorga a los auditores un acceso limitado a su plataforma de servicios de contenido.

Permita que los auditores busquen y encuentren lo que necesitan, ahorrando tiempo y energía, agilizando el proceso más "agradable" para todos los involucrados.



2 GESTIÓN Y RETENCIÓN DE REGISTROS

La auditabilidad complementaria son funciones de gestión de registros, lo que le brinda la capacidad de controlar y establecer programaciones de retención para la documentación. Eso ayuda con las auditorías o futuras auditorías, asegurándose de que puede dar a los auditores un acceso fácil a los documentos necesarios, al tiempo que purga automáticamente los documentos que su organización necesita destruir.

Independientemente del estado en el que se encuentre su organización o de cuáles sean los requisitos federales, o simplemente de los diferentes requisitos institucionales individuales, puede establecer los períodos de retención adecuados para sus documentos.

Esto va de la mano con los registros de auditoría. Esta combinación no solo facilita la preparación de las auditorías, sino que le permite cumplir proactivamente con las regulaciones en evolución.

3 TRANSPARENCIA

Las cooperativas de crédito actuales buscan soluciones tecnológicas que aporten transparencia a sus negocios y transacciones.

Con los servicios de contenido, puede establecer notificaciones de flujo de trabajo que informen automáticamente a los empleados cuando se debe actualizar un documento o si ya no cumple con una normativa específica.

O, si falta información, puede configurar notificaciones para que se envíen automáticamente por correo electrónico a los empleados de su cooperativa de crédito. Esto no solo garantiza que cumple con las regulaciones de cumplimiento, sino que tampoco tiene que preocuparse por posibles multas.

Con los servicios de contenido, su cooperativa de crédito se mantiene por delante de cualquier normativa inminente. Esto garantiza que sus empleados estén al día, así como que sus sistemas sean seguros, auditables, trazables y lo suficientemente flexibles como para adaptarse a cualquier cambio que se produzca en la normativa.

4

Seis formas en que sus sucursales pueden ganar con los servicios de contenido



Ayudar a los miembros proporcionando respuestas precisas rápidamente.



¡Láncese! Estamos en la parte cuatro de transformar digitalmente su organización financiera en una potencia de servicio conectando personas y procesos.

Proporcionar respuestas rápidas y precisas tan pronto como un miembro necesite ayuda es vital. Con la plataforma de servicios de contenido adecuada, centraliza la información y conecta su cooperativa de crédito, para que los empleados solo tengan un lugar donde buscar las respuestas que necesitan. Proporcionar un servicio excelente no solo es un gran momento para lograr un impacto duradero, sino también para capturar información de ventas, generar clientes potenciales y hacer ofertas personalizadas o crear nuevas ventas.

Integración de sistemas para aumentar la velocidad y el acceso

Dado que los servicios de contenido se integran perfectamente con las aplicaciones de línea de negocio principales existentes, los representantes nunca tienen que dejar sus entornos familiares para encontrar lo que necesitan. Así, además de ganarse el favor de los afiliados porque ha respondido a sus preguntas de forma rápida y completa, también ahorrará dinero y recursos en costes de formación.

¡Más victorias!

Las soluciones de servicios de contenido también permiten realizar un seguimiento de cada interacción con los miembros. Los representantes ven al instante todos los documentos asociados con un cliente o miembro y pueden responder a sus preguntas más rápido. Mientras tanto, los gerentes pueden ver al instante estadísticas de procesos en tiempo real e identificar cuellos de botella para evitar problemas de forma proactiva.

Pero eso no es todo. Eche un vistazo a otros cinco aspectos destacados sobre cómo aprovechar los servicios de contenidos puede llevar las operaciones de su sucursal a la categoría de campeón:

1 AUTOMATIZACIÓN DE INFORMES

Los servicios de contenido toman los datos de su núcleo y convierten esa información en informes y documentos totalmente indexados y ampliamente accesibles visibles en un instante por cualquier usuario autorizado en su cooperativa de crédito. No más imprimir ni consolidar informes.

2 GESTIÓN DE CUENTAS

Al permitir a su cooperativa de crédito recrear formularios en papel en formularios electrónicos a los que los usuarios pueden acceder a través de su intranet, sitio web y plataformas de banca a domicilio, los servicios de contenidos le ofrecen un proceso coherente más rápido y preciso. También reduce los tiempos de procesamiento de apertura de cuentas nuevas.

3 AUTOMATIZACIÓN DE TRANSFERENCIAS BANCARIAS

Los servicios de contenidos permiten a su cooperativa de crédito crear un proceso coherente y repetible para cada solicitud de transferencia, lo que se traduce en una reducción del riesgo, una disminución de los costes de papel y de transacción, una reducción del tiempo necesario para ejecutar el proceso y una mejora del servicio.

4 REDUCCIÓN DE MENSAJERÍA Y ENVÍO

Con los servicios de contenidos, su cooperativa de crédito reduce los costes de mensajería. Se acabó enviar montones de documentación de una sucursal a otra.

En su lugar, analiza inmediatamente todo el correo entrante y el software de flujo de trabajo de la solución notifica automáticamente a las personas adecuadas que hay una imagen de la información esperando. Esto elimina los costos de envío entre sucursales y elimina la necesidad de transportar físicamente los cheques para su procesamiento.

En la misma línea, su cooperativa de crédito reduce los costes de envío asociados con el transporte de documentos de préstamo en papel desde múltiples sucursales a una ubicación central de suscripción. La plataforma de servicios de contenido muestra todos los documentos de préstamo en papel, reconoce automáticamente el tipo de documento y los valores de palabras clave, y luego los enruta al asegurador o al responsable de préstamos adecuado para su revisión. Esto no solo elimina los gastos de envío de la sucursal, sino que también aumenta la velocidad de revisión del préstamo y proporciona acceso instantáneo y seguro a la documentación.

5 UNA VISIÓN COMPLETA DEL CLIENTE

Por último, y tal vez más importante, una solución de servicios de contenido sólida complementa sus sistemas empresariales principales, proporcionando a los empleados una visión completa de la información de los miembros que necesitan, cuándo y dónde la necesitan.

Todo tipo de contenido crítico está centralizado y conectado a los datos de sus sistemas de LOB principales, lo que proporciona a los usuarios acceso instantáneo a toda la información relevante directamente desde su interfaz de sistema familiar.

En resumen, los servicios de contenido proporcionan a su cooperativa de ahorro y crédito las herramientas necesarias no solo para un único sistema empresarial, sino para varios sistemas y aplicaciones de su empresa.



5 Aprender a liderar mediante la automatización de préstamos



Tres palabras simples: AFILAR LA SIERRA

Todos deberíamos agradecer la oportunidad de mejorar y aprender algo nuevo. En la misma línea, para seguir siendo competitivas, las cooperativas de crédito deben afilar sus sierras y llevar sus prácticas crediticias a la cabeza de la clase.

Automatica su proceso de préstamo con la gestión del flujo de trabajo

Las cooperativas de crédito han estado imaginando durante años. Pero capturar y almacenar la documentación del préstamo ya no es suficiente para mantenerse a la cabeza.

Al integrarse con su software de originación de préstamos (LOS), la plataforma de servicios de contenido adecuada no solo acorta el ciclo crediticio, sino que lo hace más rentable. Para ello, utiliza la gestión del flujo de trabajo. Con sólidas capacidades de flujo de trabajo, los prestamistas utilizan el procesamiento basado en reglas para revisiones y aprobaciones. Los temporizadores y las notificaciones alertan a los usuarios cuando es necesario hacer un seguimiento de los préstamos. Al enviar automáticamente la documentación precisa y completa, las cooperativas de ahorro y crédito aumentan drásticamente la velocidad de sus procesos de préstamo.

Mientras tanto, los empleados tienen más tiempo para concentrarse en el servicio. Pero estas capacidades de flujo de trabajo no terminan con el proceso de préstamo. Puede utilizar flujos de trabajo en toda su organización, contabilidad, recursos humanos, etc., como hemos estado estudiando a lo largo de este libro electrónico.



Utilice firmas electrónicas para completar préstamos de forma rápida y segura

Hoy en día, las cooperativas de crédito transformadas digitalmente están utilizando el software de firma electrónica. En situaciones de préstamo, la tecnología de firma electrónica permite a sus miembros firmar documentos desde cualquier lugar, acelerando drásticamente el proceso de préstamo. Las transacciones también se vuelven prácticamente a prueba de errores, ya que las nuevas aplicaciones no pueden avanzar sin completar cada firma requerida.

Esto supone un gran ahorro de tiempo, ya que una simple falta de firma puede causar retrasos significativos e incluso afectar a la capacidad de su cooperativa de crédito para cobrar un préstamo.

Yendo un paso más allá, puede integrar su solución de firma electrónica y servicios de contenido.

Esto le permite obtener electrónicamente firmas de personas ajenas a su organización al proporcionar una gestión completa de los procesos que requieren firmas electrónicas seguras en la nube.

Esta es una gran oportunidad para obtener un A+ en servicio. Si un miembro está en casa, su cooperativa de crédito puede compartir fácilmente esta solución con él.

También puede gestionar el ciclo de firma dentro de la solución de servicios de contenido empaquetando automáticamente documentos e información relevante del firmante, enviando esta información de forma segura al proveedor y recopilando los documentos completados.

Con la digitalización de la experiencia del consumidor y la afluencia actual de prestamistas no tradicionales, los proveedores financieros deben seguir aprendiendo y evolucionando las prácticas de préstamo para superar a la competencia.

Por tanto, hemos aprendido que no debemos jugar con nuestro activo más importante: nuestros recursos humanos. Vimos cómo puede utilizar los servicios de contenido para encontrar a los mejores candidatos y luego establecerlos en un camino hacia el éxito. También aprendimos cómo los servicios de contenido transforman su departamento de contabilidad, ya que añaden velocidad y precisión de las cuentas por cobrar a las cuentas por pagar e incluso a la gestión de proveedores.

Luego, vimos cómo puede utilizar los servicios de contenido para superar los problemas de cumplimiento.

A continuación, analizamos cómo sus equipos de sucursales pueden ganar a lo grande con los servicios de contenidos evitando los costes y riesgos del uso de mensajeros.

Y acabamos de descubrir cómo las soluciones de préstamo de servicios de contenidos pueden llevar a su cooperativa de crédito a la cabeza de la clase.

Todo lo que queda es que se conecte. ¿Está listo?

Hyland[®]

Más información en [Hyland.com/FinancialServices](https://www.hyland.com/FinancialServices)