

씨티은행, 페이퍼리스 시스템 구축으로 업무환경·고객서비스 '선진화'

Case study



BUSINESS
SOLUTIONS

씨티은행 전국 126개 지점 와콤 'DTU-1141' 도입으로 페이퍼리스 업무 혁신 이끌어

최근 금융권의 화두는 '서비스와 스피드' 향상을 위한 페이퍼리스(Paper less) 시스템 구축이다. 종이 문서를 없애고 결재 시스템을 전산화해 의사소통을 보다 빠르게 함으로써 업무환경과 고객서비스를 선진화하자는 것이다. 전자문서를 도입하는 것이 기본적으로는 종이를 없애는 작업이지만, 궁극적으로는 흩어져 있는 다양한 문서를 표준화, 통합함에 따라 업무 효율성 및 고객 편의성을 높이는 작업이다. 이제 기업, 기관을 넘어 서비스, 유통업계 등 종이 문서를 전자화하는 페이퍼리스시스템 구축이 전방위로 확산되고 있으며, 금융권 역시 핀테크 시대를 맞아 태블릿 등 모바일 디바이스 환경을 토대로 모든 시스템을 디지털화, 선진화하는 작업이 한창이다. 이 가운데 한국씨티은행은 2015년 초 전국 126개 영업점에 와콤 DTU-1141 태블릿을 전사 도입해 페이퍼리스 시스템을 통한 업무 혁신은 물론, 고객대응 서비스의 질을 한 차원 높였다. 특히 비용절감차원을 넘어 종이문서를 통해 발생할 수 있는 고객 개인정보 노출 등을 원천적으로 차단하면서 고객들의 신뢰와 함께 긍정적인 반응을 얻고 있다.

와콤 DTU-1141, 페이퍼리스 시스템 위한 최적의 디지털 플랫폼

최근 씨티은행은 전국 영업지점에 총 317대의 와콤 DTU-1141 태블릿을 설치, 계좌개설 및 카드발급 등의 '사전신청 서비스'에 종이문서를 쓰지 않는 페이퍼리스 시스템을 적용했다. 이는 금융상품 가입 시스템의 전산화 및 고객 서비스 개선을 위해 진행됐으며, 현재 씨티은행 스마트 고객 서비스는 8개월간의 설치 및 시범운영 기간을 거친 후 안정적으로 운영되고 있다.

씨티은행은 와콤 DTU-1141 도입 이전, 종이 신청서를 출력하지 않기 위해 모니터와 신용카드 서명패드를 활용한 페이퍼리스 시스템을 도입한 바 있다. 하지만 실제 활용 부문에 있어 두 개의 디바이스를 활용하다 보니 사용이 불편한 점이 있었고, 저가의 모니터 특성상 LCD 화질 문제 때문에 시각적인 부분에서도 좋지 못했다는 게 씨티은행 측 설명이다. 즉, 고품질의 해상도와 디스플레이를 갖춘 디바이스를 활용해 '실제 종이 위에 글씨를 쓰는 것'과 같은 선진화된 디지털 플랫폼을 구축하기를 원했던 것이다.

씨티은행 관계자는 "우리가 현실에서 직접 종이 신청서를 보면서 그 위에 사인을 하는 것과 같은 형태의 페이퍼리스 시스템을 구축하기를 원했다"며 "디자인, 디스플레이 품질, 사용자 인터페이스 등 모든 측면을 고려했을 때, 와콤 DTU-1141 제품이 스마트 환경 조성을 위한 최적의 디지털 플랫폼 품이라고 생각하게 돼 도입하게 됐다"고 말했다.



페이퍼리스 도입, 업무효율성 향상 및 고객정보보안 강화

실제 은행 영업점에서 가장 많이 이뤄지는 업무 중 하나는 창구에서의 신청서 업무다. 특히 모든 종이 서류(금융상품 신청서 등)는 스캔작업을 통해 별도 보관해야 하기 때문에 이 과정에서도 많은 시간과 인력이 필요했다. 씨티은행은 이 과정에 페이퍼리스 시스템을 도입함으로써 직원들의 업무효율성은 물론, 고객 편의 및 개인정보관리 부분에서의 보안도 한층 강화했다.

씨티은행 관계자는 “창구에서 3명의 고객업무를 처리하는 데 평균 1시간 가량의 시간이 소요되는데, 이 부분에서의 업무를 보다 간편하고 효율적으로 단축시켜주면 직원과 고객 모두 편리해진다”며 “씨티은행은 사전신청서서비스와 페이퍼리스 시스템 도입을 통해 서류 작업 체계 간소화 및 효율적인 업무처리, 고객대응 서비스 모두를 개선했다”고 설명했다.

씨티은행 관계자는 “페이퍼리스 시스템 도입으로 서류과정 간소화는 물론, 효율적인 업무처리로 업무시간을 단축할 수 있어 직원들 대부분이 좋다는 의견을 보이고 있다”며 “고객들 역시 개인정보가 전자화돼 안전하게 보관되는 부분에 있어 높은 만족도를 보이고 있다”고 전했다.

향후 영업점 내 모든 업무 프로세스를 디지털화 할 것

씨티은행은 현재 예금신청, 인터넷 banking, 체크카드 등 사전신청서비스에 적용된 페이퍼리스 시스템을 내년도쯤 서비스 전 부분으로 전사 확대해 나갈다는 계획이다. 향후 영업점 내 모든 서비스 업무 프로세스가 디지털화하게 되면, 와콤 태블릿에서 모든 씨티은행의 금융 서비스 신청이 가능하게 된다.

씨티은행 관계자는 “씨티은행의 페이퍼리스 업무 혁신 개선은 현재 대내외적으로 긍정적인 평가를 받고 있다”며 “이제 금융권에서도 문서 관리 및 고객편의성 증대 등 다양한 측면에 있어 안정적인 페이퍼리스 시스템 구축은 필수적인 비즈니스 운영 방식이 될 것”이라고 말했다.





BUSINESS
SOLUTIONS



Please contact us at:

business.wacom.com

© 2016 Wacom Company, Limited. All rights reserved. Wacom and the logo are trademarks and/or registered trademarks of Wacom Company, Ltd. All other company or product names are trademarks and/or registered trademarks of the respective company. Modifications and errors excepted.