

# Der Digitale Posteingang für Banken

## Die Herausforderung

Die Finanzkrise und die Turbulenzen auf den Finanzmärkten hinterlassen ihre Spuren. Stärker als je zuvor müssen sich Banken vom Wettbewerb differenzieren, ihre Effizienz steigern und Kosten senken. Insbesondere erwarten viele Kunden heute einen besseren Service von Banken und anderen Finanzinstitutionen.

Doch häufig sind kundenorientierte Prozesse wie die Kontoeröffnung und die Bearbeitung von Kredit- und Hypotheken-Anträgen ineffizient und teuer, denn

- viele Prozessschritte werden manuell durchgeführt
- die Abläufe sind papierbasiert, entsprechend unflexibel und bergen ein hohes Fehlerpotential
- die notwendigen Daten liegen in isolierten Informationssilos
- eine effektive Zusammenarbeit zwischen Entscheidungsträgern wird behindert

## Erhalten Kunden nicht sofort die richtigen Informationen, können zahlreiche Probleme auftreten:

- Verminderter Service verhindert reibungslose Prozesse intern und extern
- Anträge gehen verloren und potentielle Neukunden springen ab
- Fehlendes Wissen über den Kunden verhindert Up-Selling-Möglichkeiten
- Falsche Kundeneinschätzung führt zu fehlerhafter Bewertung der Kreditwürdigkeit
- Fehlendes Wissen über den Kunden birgt höhere Risiken für die Bank z.B. in Bezug auf Compliance, Betrug und Geldwäsche

## Die Geschäftslösung für den digitalen Posteingang

Ein digitaler Posteingang beschleunigt kundenrelevante Prozesse und verbessert die Kommunikation mit dem Kunden. Hierbei werden alle eingehenden Papierdokumente gescannt, digitalisiert und elektronisch verteilt. Viele Prozessschritte können somit automatisiert werden.

Dokumente lassen sich automatisch klassifizieren. Wichtige Informationen wie „Adresse“ werden hierfür maschinell eingelesen. Sie können genutzt werden, um Dokumente elektronisch zum richtigen Empfänger oder Geschäftsprozess weiterzuleiten. Manuelle Prozesse wie Sortieren, Kopieren oder Verteilen entfallen somit.

Banken entscheiden sich für den digitalen Posteingang als Teil ihrer Strategie, um Umlaufzeiten in allen kundenrelevanten Prozessen zu beschleunigen, genaue Kundenangaben zu erhalten, die Zufriedenheit zu steigern und mehr Produkte pro Kunde zu verkaufen.

- Die Datenerfassung wird automatisiert. Dabei werden Optical und Intelligent Character Recognition sowie Dokumenten-Analyse-Algorithmen genutzt
- Der Abgleich mit Datenbanken, Plausibilitäts-Prüfungen und die Überprüfung der Kreditwürdigkeit können genutzt werden
- Das Extrahieren von Daten und die automatische Weiterleitung direkt nach dem Eingang im Unternehmen beschleunigen die Gesamtdurchlaufzeiten enorm



## Die Vorteile von digitalen Posteingängen in Geldinstituten

### Die Bearbeitung von Kredit- und Hypotheken-Anträgen

Die Bearbeitung von Hypotheken und anderen Krediten ist sehr zeit- und kostenintensiv. Open Texts digitaler Posteingang automatisiert den Prozess durchgehend, denn die Lösung

- automatisiert zahlreiche Aufgaben und beschleunigt dadurch Bankenprozesse
- ermöglicht Einscannen, Digitalisieren und elektronisches Weiterleiten eingehender Dokumente. So sparen Sie ein bis zwei Tage bei der Bearbeitung eingehender Post
- extrahiert Daten und leitet Dokumente automatisch direkt nach dem Eingang im Unternehmen weiter. Dadurch beschleunigt die Lösung die Gesamtdurchlaufzeiten enorm
- integriert Freigabe und Weiterleitung bei unklaren Fällen in den Prozess
- unterstützt die Einhaltung von Compliance-Auflagen und garantiert die Verfügbarkeit der Dokumente im gesamten Unternehmen – für die tägliche Arbeit und für Buchprüfungen

### Kontoeröffnung

Wenn Briefe und Faxe auf digitalem Wege verteilt werden, können Anträge bereits ein bis zwei Tage früher beim zuständigen Sachbearbeiter vorliegen.

Open Texts digitaler Posteingang geht bei der Automatisierung sogar noch einen Schritt weiter. Integrieren Banken Freigabe

und Weiterleitung bei unklaren Fällen in den Prozess, kann er sogar um bis zu sechs Tage beschleunigt werden.

### Kundenbetreuung

Eine Kreditakte schafft mehr Transparenz in der Kundenkommunikation:

- Mehrere Sachbearbeiter können gleichzeitig auf die Informationen zugreifen
- Sie können nach Dokumenten einfach online suchen
- Kreditakten müssen nicht mehr kopiert werden
- Sachbearbeiter erkennen einfacher die Abhängigkeiten zwischen Konten, Kunden und Krediten
- Sie können somit schneller bessere Entscheidungen treffen
- Ist ein Sachbearbeiter wegen Urlaub, Krankheit oder Personalfuktuation nicht anwesend, können digitale Kreditakten neu zugeordnet und Kundenanfragen ohne Unterbrechung bearbeitet werden
- Die Mitarbeiter sind zufriedener und motivierter. Denn sie verbringen weniger Zeit mit mühseligen, manuellen Aufgaben
- Ein schnellerer und besserer Kundenservice bedeutet zufriedener Kunden

Der digitale Posteingang für Banken wurde von Open Text entwickelt, um die größten Herausforderungen in der Kundenwertschöpfung zu adressieren. Die Lösung mit Fokus auf die Finanzbranche hilft Ihnen, Compliance und Geschäftskontinuität zu verbessern. Der digitale Posteingang beschleunigt Prozesse im Unternehmen und stellt wertvolle Informationen über alle Finanztransaktionen hinweg sicher.

### Vorteile

- Höhere Transparenz und Sicherheit, denn die Dokumente werden bereits nach Eingang im Unternehmen durch elektronische Workflows weitergeleitet.
- Schneller Zugriff auf Dokumente
- Niedrigere Kosten durch schnellere Back-Office-Prozesse und kürzere Verarbeitungszeiten
- Höherer Umsatz durch frühere Zinseinnahmen von Krediten und Hypotheken sowie eine größere Anzahl abgeschlossener Verträge
- Optimierter Kundenservice, bessere Wettbewerbsfähigkeit und mehr Up-Selling-Möglichkeiten
- Informationsverluste werden reduziert. So können Sie die Einhaltung von Auflagen (Compliance) und Geschäftskontinuität gewährleisten

[www.opentext.de/tcp](http://www.opentext.de/tcp)

**Vertrieb** sales@opentext.com  
0049 - (0)89 - 46290

**Support** support@opentext.com  
+ 800 540 7292

[www.opentext.com](http://www.opentext.com)