

# SCHWEIZER BANK GESTALTET SERVICES NEU mit Front-to-Back-Automatisierung



## Herausforderung



Effizientere Gestaltung  
der Prozesse

## Lösung



Ganzheitliche Übernahme  
des Dokumenten-  
managements

## Nutzen

**20**  
**MIO.**

Dokumente  
pro Jahr verarbeitet

Der Bedarf nach Digitalisierung von Geschäftsprozessen, Kosteneinsparungen und Beschleunigung von Kundenservices im Bankensektor veranlasste ein grosses internationales Finanzinstitut, SPS Switzerland AG als Partner für sein Dokumentenmanagement auszuwählen. Die Lösungen von SPS ermöglichen es der Bank, das Back Office zu automatisieren, 20 Millionen Dokumente pro Jahr effizient zu verarbeiten und erhebliche Kosteneinsparungen zu erzielen.

### Vom nachträglichen zum sofortigen Scannen

In der stark regulierten Schweizer Finanzbranche erfordern Arbeitsprozesse wie Zahlungen, Aufnahme von Neukunden und Kredit- oder Kreditkartenanträge zahlreiche Kontrollen wie beispielsweise den Abgleich von Unterschriften oder Bonitätsprüfungen. In der Vergangenheit haben Banken die entsprechende Dokumentation erst am Ende des jeweiligen Prozesses gescannt und archiviert. Anfragen von Kunden konnten die Mitarbeiter allerdings kaum kurzfristig bearbeiten. Die SPS Lösung gestaltet diese Arbeitsprozesse jetzt vollständig neu. Sämtliche Dokumente werden nach Eingang sofort gescannt und stehen damit im gesamten Unternehmen elektronisch zur Verfügung. Anstelle physischer Dokumente werden digitale Informationen bearbeitet, so dass die Bank die Bearbeitungszeiten deutlich reduzieren kann.

### Kosteneinsparungen schaffen Wettbewerbsvorteile

Mit Hilfe des automatischen Scanning bei Eingang eines Dokuments und der Prozessautomatisierung im Back Office ist die Bank in der Lage, deutliche Kosteneinsparungen zu erzielen. Die Bank profitiert von Skalierungseffekten und erreicht mehr geschäftliche Flexibilität, da Fixkosten durch variable Kosten ersetzt werden. Die bedarfsbasierte Abrechnung schafft volle Kostentransparenz und vereinfacht das Kostenmanagement für jeden Kundenservice der Bank. Die erreichte Kostensenkung stärkt die Wettbewerbsposition der Bank im umkämpften Finanzmarkt entscheidend.

”

Mit der Hilfe von SPS konnten wir unser Bankgeschäft sehr schnell digitalisieren. Durch die Erfassung und das Einscannen sämtlicher eingehenden Dokumente und Korrespondenz – bis zu 20 Millionen Schriftstücke pro Jahr – werden wir die Effizienz unserer Prozesse und die Qualität der Dienstleistungen für unsere Kunden deutlich steigern.

“

– Leiter Operations eines grossen Schweizer Finanzinstituts

### Prozessvorteile durch Massendigitalisierung

Die Grösse der Bank und die Komplexität ihrer Services erforderten eine der umfangreichsten SPS Outsourcing-Lösungen für Dokumentenmanagement in der Schweiz. Pro Jahr werden bis zu 20 Millionen Dokumente mit garantierten Service Level Agreements (SLAs) verarbeitet. Die Lösung liest die Daten korrekt aus verschiedenen Dokumenten wie Unterlagen zur Kontoeröffnung, Hypothekendokumenten oder Kreditkartenanträgen und speist sie automatisch zur weiteren Bearbeitung in die Computersysteme der Bank ein. Neben der Kundenkorrespondenz umfasst der Service auch die Verarbeitung des gesamten beleggebundenen Zahlungsverkehrs. Die Digitalisierung von Dokumenten beschleunigt interne Prozesse spürbar. Anfragen werden schneller und mit geringerer Fehlerquote bearbeitet. Die Kunden der Bank in der gesamten Schweiz geniessen einen prompten und kompetenten Kundendienst.

### Vereinfachter Zugang zu Dokumenten verbessert Bankdienstleistungen und Prozesse

Die Effizienz der Bankmitarbeitenden steigt beträchtlich, da sie jederzeit und an jedem Ort auf aktuelle Daten zugreifen können. Bei Kundenanrufen können Berater den aktuellen Status von Anfragen einsehen und die Kunden entsprechend informieren oder selbst aktiv werden. Zudem müssen physische Dokumente nicht mehr durch verschiedene Abteilungen zirkulieren; das spart zusätz-

liche Zeit. Auch das Berichtswesen der Bank profitiert von der SPS Lösung. Und dank des erleichterten Zugangs kann die Bank den Weg digitaler Dokumente im Unternehmen besser verfolgen und die Überwachung ihrer Kernprozesse und Dienstleistungen verbessern.

### Compliance schafft Vertrauen

Vertrauen spielt bei Schweizer Banken eine entscheidende Rolle. Die Lösung von SPS garantiert maximale Sicherheit und die strikte Einhaltung der strengen Anforderungen des Bankensektors, der Schweizer Regierung und der Datenschutzgesetze. So verbleiben beispielsweise sämtliche von SPS verarbeitete Daten, einschliesslich grosser Mengen persönlicher und sensibler Bankinformationen, im Land. Ausnahmefälle wie etwa private, vertrauliche oder juristische Korrespondenz bearbeitet die Bank weiterhin persönlich.

### Warum SPS

Die Bank benötigte einen verlässlichen Partner für eine langfristige Zusammenarbeit, der die Digitalisierung des Unternehmens über mehrere Jahre begleiten sollte. Das Unternehmen wählte SPS aus dem Bewerberfeld aufgrund der Grösse, des Umfangs und der Komplexität des Projekts sowie aufgrund nachgewiesener Erfahrung und Erfolge von SPS in der Entwicklung neuer Automatisierungstechnologien.



## Über den Kunden

Die Schweizer Bank ist eines der weltweit führenden Finanzinstitute mit Niederlassungen in mehr als 50 Ländern und annähernd 50'000 Mitarbeitern.

Hier mehr erfahren

