



Hyland

ONBASE | CUSTOMER SUCCESS

WIENER PRIVATBANK

Digitale Kundenakte: Automatisierte Prozesse statt manueller Schleifen – mehr Effizienz, maximale Transparenz durch OnBase von Hyland

Die Wiener Privatbank ist eine börsennotierte Privatbank in Wien mit anspruchsvollen Kunden aus den unterschiedlichsten Bereichen; dazu zählen Family-Offices, Privatinvestoren, Institutionen sowie Stiftungen im In- und Ausland. In 22 Sprachen beraten die Mitarbeiter des Instituts ihre Kunden. Als derart internationales Unternehmen, wünschte sich die Wiener Privatbank eine smarte, leistungsfähige Technologie, um Ihren Kunden einen bestmöglichen Service zu bieten.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die sehr heterogene Kundenstruktur der Wiener Privatbank machte den Onboarding-Prozess neuer Kunden sehr komplex, aufwändig und zeitintensiv. Unzählige Dokumente und Kundenakte in den verschiedensten Ausprägungen, Risiko- und Compliance-Clearing-Prozesse, Freigabeschleifen und manuelle Eintragungen führten zu

einer regelrechten Papierschlacht. Dies und die Ablage von elektronischen Akten in einem File-System wollte die Bank modernisieren und umfassend digitalisieren.

Vor dem Einsatz von OnBase existierte bei der Privatbank jeweils ein Master-Datasheet, das die Sachbearbeiter manuell befüllen mussten, pro Kunde jeweils 15 bis 20 verschiedene Dokumente, die aus rund 180 Vorlagen ausgewählt werden mussten. Den naturgemäß sehr akkuraten Vorgaben eines Bankprozesses entsprechend, mussten die Mitarbeiter dabei Merkmale wie Name und Adresse des Kunden immer wieder neu eingeben.

DIE LÖSUNG

OnBase von Hyland ist nun die zentrale, digitale Workflow-Instanz, über die alle Onboarding-Prozesse laufen. Die Ablage-Tätigkeiten haben sich vereinfacht, Freigaben

wurden automatisiert und Papierprozesse sowie die Ablage im bisherigen File-System wurden abgeschafft. Zu jedem Zeitpunkt des Prozesses herrscht nun Transparenz und jeder Beteiligte weiß genau, in welchem Stadium sich der Kundenantrag augenblicklich befindet.

Alles zentral erfasst und gesteuert

OnBase generiert die Unterlagen für den Kundentermin jetzt eigenständig. Kundenbetreuer müssen Neukunden, Zeichnungsberechtigte und im Fall von Unternehmen die Beneficial Owner nunmehr lediglich einmal im Client-Master-Datasheet erfassen. Dies erfolgt über eine komfortable Eingabemaske. Im nächsten Schritt werden alle benötigten Dokumente aus dem Formularsatz ausgewählt und die Software trägt sich wiederholende Merkmale automatisch ein. Dies muss nicht mehr manuell passieren. Anschließend werden die Dokumente generiert und elektronisch an den Kundenbetreuer übermittelt.



WIENER
PRIVATBANK



Artaker
COMPUTERSYSTEME

ORT
Wien, Österreich

INDUSTRIE
Bankwesen

EINGESETZTES
PRODUKT
OnBase

„Ein Übersteuern des Prozesses durch die Team-Chefs im Kundenservice funktioniert nicht. OnBase lässt bei einer bestimmten Risikoklassifizierung nur bestimmte Schritte zu, etwaige Irrtümer werden so von vornherein minimiert.“

Michael Wild, Leiter IT-Infrastruktur
Wiener Privatbank

Der Clou: Alle im Kundenanlage-Prozess generierten Dokumente versieht OnBase mit einem Barcode. Über diesen kann die Software auch Papierdokumente, die die Unterschrift des Kunden benötigen, nach dem Unterzeichnen leicht in das System zurückspielen und automatisch dem entsprechenden Antrag zuordnen. Für eingescannte Ausweispapiere und Firmendokumente wird ein Barcode-Deckblatt generiert, um einen reibungslosen Rücklauf zu gewährleisten. Das Business Service Team führt schließlich einen Qualitätscheck der OnBoarding-Dokumente hinsichtlich des Inhalts und der Vollständigkeit durch. Nach der Überprüfung werden die Dokumente inklusive einer vordefinierten Checkliste gescannt. Durch den Scan dieser Checkliste werden alle Dokumente gesammelt und der Freigabe-Workflow in Onbase angestoßen.

Software regelt die Freigabe

Auch der auf das Onboarding folgende Freigabeprozess wird durch das neue Workflow-System wesentlich optimiert: Die Risikoklassifizierung steuert den weiteren Ablauf. Je nach Risikoart ist darin festgelegt, wer die Freigabe des Kunden erteilt und ob das Dokument über die Compliance-Abteilung oder den Vorstand gespielt werden muss. Der Freigabeprozess folgt somit einem genau vordefinierten Schema und kann nicht übersteuert werden. Irrtümern wird so vorgebeugt. Auch die mögliche Nachforderung von ergänzenden Dokumenten durch Compliance ist in diesem Prozess in OnBase abgebildet.

Nach der Freigabe werden die Kunden im Kernbankensystem angelegt. Durch eine Schnittstelle erfolgt ein Abgleich der Stammdaten zu OnBase. Änderungen im Kernbankensystem werden dann automatisch auch von OnBase übernommen.

Insgesamt also ein rundum gelungenes Projekt: „Ob es die bis zu 20 Dokumente pro Neukunde sind, die wir früher manuell ausfüllen mussten oder das automatische Zurückspielen der Dokumente in den Workflow dank Barcode – OnBase von Hyland ermöglicht uns eine Riesenerleichterung unserer Arbeit,“ zieht Michael Wild ein sehr zufriedenes Fazit der neuen Prozesse. „Außerdem wurde durch den erfolgreich eingeführten Prozess bereits die Grundlage für den nächsten Prozess gelegt – Risk Review.“

Eine Erfolgsgeschichte ist dieses Projekt auch dank seines exzellenten Ablaufes, für den sich vor allem Hyland-Partner Artaker verantwortlich zeichnet. „Dank eines Remote-Zugangs für die Artaker-Consultants konnten

wir im Ablauf sehr flexibel agieren. Die Kolleginnen und Kollegen waren genauso motiviert wie wir, das Projekt erfolgreich umzusetzen“, berichtet Michael Wild, Leiter der IT-Infrastruktur der Wiener Privatbank. Artaker übernimmt darüber hinaus auch den laufenden Support und hat maßgeblich die Risk-Review-Prozesse in den OnBase-Workflows entwickelt.

DER UNTERSCHIED

OnBase verbindet analoge Informationen mit digitaler Welt: Unterschriebene Dokumente oder beispielsweise gescannte Ausweispapiere ordnet die Software dank Barcode automatisch sofort dem richtigen Workflow zu.

Ein nahtloser Prozess: Dank Schnittstelle zum Kernbankensystem gibt es vom ersten Kundentermin über die Risikoklassifizierung und Freigabe bis hin zum Anlegen des Kunden einen durchgängigen Ablauf.

Ein Fokus auf Compliance und Risk-Management: OnBase schafft Verlässlichkeit, manuelles Übersteuern wird ausgeschlossen, vorgegebene Schleifen werden penibel eingehalten.

Ein aktualisiertes System: Änderungen im Kernbankensystem werden ohne manuelle Eingriffe automatisch auch in Onbase übernommen.

Weitere Informationen finden Sie unter
[Hyland.com/Bankwesen](https://www.hyland.com/Bankwesen)

Hyland®