

gi

GELDINSTITUTE

Bank-IT und
Organisation für Entscheider.

Strategie: Beratung im Umbruch

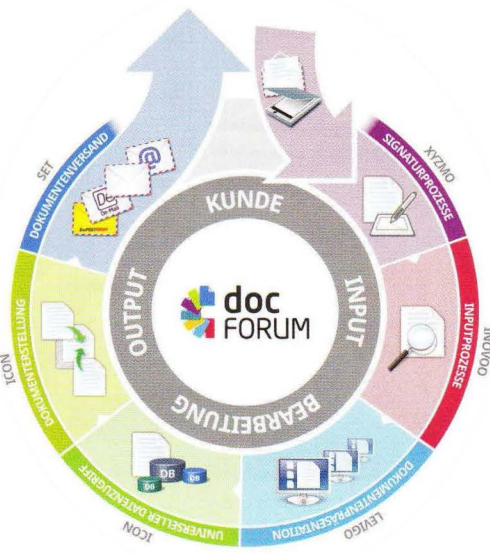
Bank-IT: Mobile Banking boomt

Anno Lederer,
Vorstandsvorsitzender
der GAD

GAD setzt auf Private Cloud

50 Jahre IT-Innovationen für Banken





Vom Input bis zum Output

docFORUM – Dokumentverarbeitung voll im Griff. Das docFORUM ist ein Verbund von fünf Expertenhäusern, die sich vor zwei Jahren zusammengeschlossen haben. Mit ihren Produkten und Lösungen decken xyzmo, SET, InovoO, icon und levigo alle Bereiche der elektronischen Dokumentverarbeitung ab.

In vielen Unternehmen liegt heute die Herausforderung im Zusammenspiel der an einem Geschäftsvorfall beteiligten Systeme. Bereits die Kommunikation zwischen Unternehmen und ihren Kunden verläuft über die verschiedensten Kanäle (Post, E-Mail, Telefon), so dass an der Bearbeitung eines Vorfalls unterschiedliche Systeme mit unterschiedlichen Informationen in heterogener Form beteiligt sind. Es gilt nun, die beteiligten Systeme der unterschiedlichen Geschäftsbereiche zu einer effizienten Nutzung aufeinander abzustimmen. Diese durchgängige Gesamtlösung ist den Unternehmen des docFORUMs durch enge Zusammenarbeit und Abstimmung gelungen – wie im folgenden Szenario exemplarisch dargestellt.

Papierlose Prozesse

Möchte ein Kunde ein neues Bankkonto eröffnen, benötigt der Sachbearbeiter keine Vordrucke mehr, in die er von Hand die persönlichen Daten des Antragstellers einfügt. Vielmehr gibt es die Möglichkeit, mit einem modernen Editor unter der Verwendung von Textbausteinen, Eingabedialogen für persönliche Daten und Designelementen einen individuell angepassten Vertrag völlig elektronisch zu erstellen. Damit die Kontoeröffnung vollzogen werden kann, muss der Vertrag durch eine eigenhändige Unterschrift des Kunden bestätigt werden. Auch dies kann völlig papierlos und ohne Ausdruck mit Wiedereinscannen passieren: Der Kunde unterschreibt eigenhändig auf einem Signaturpad und seine Unterschrift erscheint im dafür vorgesehenen Formularfeld auf dem Vertrag.

Angezeigt wird das Formular in einem Dokumentbetrachter, der dem Sachbearbeiter Annotationen und Markierungen ermöglicht, ohne das Original zu verändern. Außerdem kann der Bearbeiter bereits im Archiv vorhandene, wichtige Dokumente (wie zum Beispiel eine Kopie

des Personalausweises oder des Reisepasses) dem Vertrag anhängen. Bei der Archivierung des Vertrags wird der Anhang nicht noch einmal vollständig archiviert, sondern nur die Verknüpfung dazu. Der Vertrag zur Kontoeröffnung wird ebenfalls in Schichten (Annotationen) und Metadaten (Name, Adresse, Kontonummer) zerlegt und archiviert.

Benötigt der Kunde kein Exemplar seiner Kontoeröffnung auf Papier, kann ihm der Vertrag als PDF-Dokument per E-Mail, E-Postbrief oder DE-Mail zugeschickt werden.

Serviceorientiert und flexibel

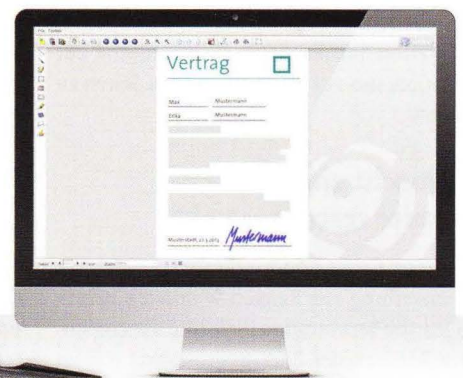
Kaum ist das Konto eröffnet, merkt der neue Kontoinhaber, dass er vergessen hat, seinem Ehepartner eine Zugangsberechtigung zu erteilen. In einer E-Mail wendet er sich an seine Bank: Im E-Mail-Text stehen Name, Adresse und Geburtstag des Ehepartners, im Anhang der eingescannte Personalausweis als JPG und der Kontovertrag in PDF-Format.

Diese Mail wird durch das Empfängersystem ausgepackt, automatisch qualifiziert und die verschiedenen Dokumentströme werden einheitlich verarbeitet. Die E-Mail samt ihrer Anhänge wird mit Metadaten versehen, dem entsprechenden Vorgang zugeordnet sowie dem richtigen Verarbeitungsprozess zugeführt.

Der Sachbearbeiter lässt sich den ganzen Vorgang im Dokumentenviewer anzeigen, macht eine Notiz auf dem Kontoeröffnungsvertrag und erstellt mit Hilfe eines WYSIWYG-Editors, der für exaktes und effizientes Formulardesign entwickelt wurde, eine diesem Konto zugeordnete Vertragserweiterung, die

den Ehepartner berechtigt, das Konto zu nutzen. Jedoch keine Berechtigung ohne Unterschrift. Um sich den Weg in die Bank zu ersparen, können der Kontoinhaber und sein Ehepartner von daheim oder von unterwegs über eine SignierApp sicher, bequem und sogar in Echtzeit den neuen Kontovertrag auf ihrem iPad oder Android-Phone unterschreiben. Den unterzeichneten Vertrag erhalten sie dann wieder papierlos über E-Mail, E-Postbrief oder DE-Mail von der Bank zugeschickt. Der Versand läuft über ein sicheres, überwacht und protokolliertes System. Wünscht der Kunde seinen Vertrag doch auf Papier, wird ihm der Brief portooptimiert zugeschickt. Der Gesamtprozess wird in Form von Datenströmen revisionssicher archiviert. Alle Informationen werden einheitlich verwaltet und zur Unterstützung weiterer Verarbeitungsprozesse unternehmensweit zur Verfügung gestellt. Dieser reibungslose und medienbruchfreie Ablauf vieler spezifischer Einzelprozesse konnte erst durch die nahtlose Zusammenarbeit der Expertenhäuser des docFORUMs realisiert werden. ■

www.doc-forum.de



Bei der elektronischen Akte darf auch die elektronische Signatur nicht fehlen.