

Die digitale Revolution des Dokumentenmanagements dauert an



©bannosuke/shutterstock.com

von Jörg Vollmer

Disruptive Geschäftsmodelle junger Fin-techs, immer anspruchsvollere und wechselbereite Kunden und eine marginsschwache Finanzmarktlage - das ist eine Seite des hohen Veränderungsdrucks für Finanzinstitute. Auf der anderen Seite ist der Druck, mit der voranschreitenden Digitalisierung Schritt zu halten. Veraltete IT-Systeme verhindern oftmals eine agile und effiziente Transformation. Eine Lösung ist das Auslagern von End-to-End Prozessen an spezialisierte Partner. Diese werden dann mit intelligenter Automatisierung und Rightshoring auf Effizienz getrimmt. Projekte bei internationalen Grossbanken zeigen, dass diese schon kurzfristig erfolgreich sind.

Über das Frontend hinaus denken

Die Kunden treiben Banken zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen. Der Kundenkontakt richtet sich immer stärker nach den jeweiligen persönlichen Vorlieben: eBanking ergänzt den Schalter und das Papier, aber auch elektronische Medien verbreiten sich immer stärker. In 75 Prozent der Fälle ist die Mediennutzung heute hybrid. Folgerichtig steht bei den meisten Finanzinstituten die Customer Experience im Mittelpunkt der Digitalisierungsstrategien. Sie bieten komfortables Online-Banking, Apps und digitale Tools. Sie kommunizieren per Mail, Whatsapp oder Chat mit ihren Kunden oder nutzen moderne Kollaborationswerkzeuge für die Beratung. Erste Robo-Advisors sind schon im Einsatz. Doch hinter diesem digitalen Frontend laufen viele Prozesse noch ganz traditionell: Eine einzige Änderung von Kundenstammdaten - eine Adressänderung - bei einer Bank involviert häufig mehrere Personen und IT Systeme. Sie beansprucht oftmals über Gebühr wertvolle Arbeitszeit - und das selbst dann, wenn die Kundendaten bereits über ein Webformular digital übermittelt wurden. Die Prozesse sind nämlich nicht nur komplex, sondern vor allem nicht durchgängig. Nach wie vor herrscht eine Vielfalt an Medien, inkl. Papier. Genau hier - im Dokumentenmanagement - schlummern Optimierungspotenziale, die sich sehr schnell, ohne große IT-Inte-

grationsprojekte und deshalb sehr effizient heben lassen. Wichtige Technologien dafür sind verfügbar, das Prozess-Know-how und Best Practice-Erfahrung ebenfalls. Ohne diese wird jede digitale Transformation zu einem steinigen Weg,

Prozesse End-to-End optimieren

Die digitale Transformation ist lange nicht abgeschlossen, wenn eine App programmiert oder ein Prozessschritt digitalisiert wurde. Sie geht weit darüber hinaus. Die technologische Entwicklung von Robotic Process Automation (RPA) über Künstliche Intelligenz bis hin zum Cognitive Computing wird die Branche noch lange beschäftigen - zirka 70 Prozent aller Banken planen, in End-to-End-Digitalisierung und RPA zu investieren. Hinzu kommt: Das Dokumentenmanagement bleibt eine hybride Welt, bei der digitale Daten - strukturiert und unstrukturiert - und physische Dokumente noch über Jahrzehnte parallel existieren werden. Der nächste Schritt ist deshalb eine ganzheitliche Prozessanalyse und die durchgängige Optimierung von Hunderten von Prozessen. Dabei hilft Künstliche Intelligenz bereits heute, aus unstrukturierten Informationen in frei von Kunden formulierten Tex-

ten Daten zu extrahieren und als strukturierte Daten für die weitere automatisierte Bearbeitung zur Verfügung zu stellen. Mit diesen Daten können dann Software-Roboter direkt auf der vorhandenen Mensch-Maschine-Schnittstelle weiterarbeiten. Sie übertragen Daten in eine Bildschirmmaske und stoßen dadurch weitere Prozessschritte an. Verbunden mit Mitarbeitern am richtigen Ort und zur richtigen Zeit - je nach Daten in On-, Near- oder Offshore-Standorten - kann das vorhandene Optimierungspotenzial schnell ausgeschöpft und ein Prozess durchgängig beschleunigt werden.

Technologie, Prozess-Exzellenz und Rightshoring kombinieren

Künstliche Intelligenz und RPA sind auf dem Weg hin zu einer vollständigen Digitalisierung, aber auch hier handelt es sich nur um Zwischenstationen. In wenigen Jahren bringt Cognitive Computing Systeme, die nicht nur hinzulernen, sondern selbst neue Aufgaben erkennen und diese lösen. Das muss schon heute in den Strategien berücksichtigt werden: Der beschriebene End-to-End Ansatz nimmt deshalb die gesamte Prozesskette dauerhaft und vorausschauend in den Blick. Der Vorteil für Banken liegt dabei auf der Hand: Der Aufwand und das Risiko des permanenten technologischen Schritthaltes geht vom Institut auf den beratenden und begleitenden BPO-Experten über. Das Investitionsrisiko und die Notwendigkeit, aktuelle Technologie stets selbst zu evaluieren, werden minimiert. Im Ergebnis bietet die Bank dem Kunden eine perfekte Customer Experience über alle Kanäle und gleichzeitig die Optimierung des internen Dokumentenmanagements. Und, er hält Schritt mit den Herausforderungen der digitalen Revolution.

www.swisspostsolutions.com



Jörg Vollmer, CEO,
Swiss Post Solutions

SPS
Swiss Post Solutions