



Adobe®-Lösungen für Banken

Optimierte Geschäftsprozesse für bessere
Kundenakquisition und -bindung



Überwinden Sie Kommunikationsbarrieren – profitieren Sie von neuen Wettbewerbsvorteilen

Das viel beschworene papierlose Büro ist nach wie vor eine Wunschvorstellung. Einer Studie von Forrester Research zufolge wächst der Papierverbrauch in Büros seit 1995 jährlich in zweistelliger Höhe. Nirgendwo hat sich dieser Trend stärker manifestiert als in der Bank- und Finanzbranche, wo nahezu jede Transaktion auf Papier festgehalten wird. Als Informationsträger ist Papier aus den üblichen Geschäftsvorgängen anscheinend nicht wegzudenken – und das, obwohl papierbasierte Prozesse nicht nur ineffizient und oft umständlich sind, sondern auch ein hohes Fehlerpotenzial bergen. Bei einem Hypothekenantrag durchläuft z. B. das Papierformular im Schnitt 35 Bearbeitungsschritte, bis der Vorgang komplett abgeschlossen ist. Dabei geben die Bankmitarbeiter dieselben Daten immer wieder neu ein – mit einer potenziellen Fehlerquote von jeweils bis zu 35%.

Mit der *Adobe Intelligent Document Platform* lassen sich solche Fehlerquellen umgehen. Diese Lösung optimiert, aktualisiert und automatisiert Ihre Dokumentenprozesse und erweitert gleichzeitig die Nutzung der Enterprise-Anwendungen. Durch den Einsatz intelligenter Dokumente integrieren Sie alle Systeme, Prozesse und Dokumente, die das Fundament Ihrer geschäftlichen Tätigkeit bilden, und überwinden die Kommunikationsbarrieren zwischen Mitarbeitern, Kunden und Partnern.

Zentrales Element der Adobe-Lösung ist das intelligente Dokument. Das hier genutzte Adobe PDF-Format bewahrt das vertraute Erscheinungsbild eines Dokuments und präsentiert Inhalte in überzeugender Qualität. Dank leistungsstarker Business-Logik und XML-basierten Funktionen für den Datenaustausch können Mitarbeiter, Kunden und Partner mit dem kostenlosen, weltweit eingesetzten Adobe Reader intelligente Dokumente jederzeit, an jedem Ort und auf jedem Gerät anzeigen und bearbeiten. Die Adobe-Lösungen für Banken werden durch modulare Adobe

Document Services ergänzt, die intelligente Dokumente in wichtige Geschäfts- und Verwaltungsprozesse integrieren. Sie bilden damit eine flexible und skalierbare IT-Plattform zur Verbesserung des Kundenservice und Steigerung der Rentabilität.

Trends und Probleme im Bankwesen

Unabhängig davon, ob Ihre Bank oder Sparkasse hauptsächlich im Privatkundengeschäft tätig ist oder Franchise-, Leasing- oder Finanzdienstleistungen für Großkunden anbietet – Bedarf an bewährten Lösungen zur Bewältigung kostenträchtiger Problempunkte ist überall festzustellen.

Geringe Kundenzufriedenheit und schwache Kundenbindung. Infolge der Globalisierung verfügen Kunden über mehr Auswahlmöglichkeiten denn je. Sowohl Privatpersonen als auch Unternehmen halten kontinuierlich Ausschau nach Finanzdienstleistern, mit denen sie einfacher und kostengünstiger Geschäfte abwickeln können. Sie erwarten – und fordern – stets aktuelle, korrekte und individuelle Informationen, die rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Und sie möchten selbst entscheiden, auf welche Weise der Kontakt stattfinden soll: online, telefonisch oder beim persönlichen Besuch in der Filiale. Immer mehr Bankkunden sind jederzeit bereit, sich von ihrer Bank zu trennen, wenn sie sich von der Konkurrenz eine effizientere Abwicklung ihrer Anliegen versprechen. Diese schwache Kundenbindung wirkt sich negativ auf den Marktanteil und die Rentabilität einer Bank aus.

Unterschiedliche Prozesse, Systeme und Anwendungen. Die Infrastruktur zahlreicher Kreditinstitute besteht aus einem unkoordinierten Nebeneinander einzelner Prozesse, Workflows und Arbeitsgruppen. Häufig ist dieser Umstand auf Fusionen oder Übernahmen zurückzuführen, vielfach haben auch einzelne Abteilungen eigene Anwendungen erworben.



Die Lösungen von Adobe basieren auf den Adobe Document Services zur Erstellung und Integration von Dokumenten in Geschäftsprozesse und Kernsysteme.

„In Anbetracht unserer eher kleinen IT-Abteilung benötigten wir eine kostengünstige Dokumentenlösung, die sich ohne größeren Aufwand implementieren und konfigurieren lässt. Seit Einführung der Adobe-Lösung steigt die Anzahl der automatisierten Geschäftsprozesse in unserem Unternehmen kontinuierlich. Sie bietet zudem eine exzellente Expansionsgrundlage, da wir die Lösung rasch an zukünftige Anforderungen anpassen können.“

Dan Riggs, IS Supervisor, Los Angeles Firemen's Credit Union

Es bleibt den einzelnen Teams überlassen, diese Kommunikationslücken zu schließen – in der Regel durch ineffiziente papierbasierte Prozesse. Die unzureichende Integration bremst die Reaktionszeiten und verärgert dadurch die Kunden, erfordert die wiederholte Eingabe von Daten und ist hoch fehleranfällig. Und nicht zuletzt bedeutet ein mangelnder Überblick über das Anlageportfolio des Kunden auch entgangene Möglichkeiten, den Leistungsumfang zu erweitern.

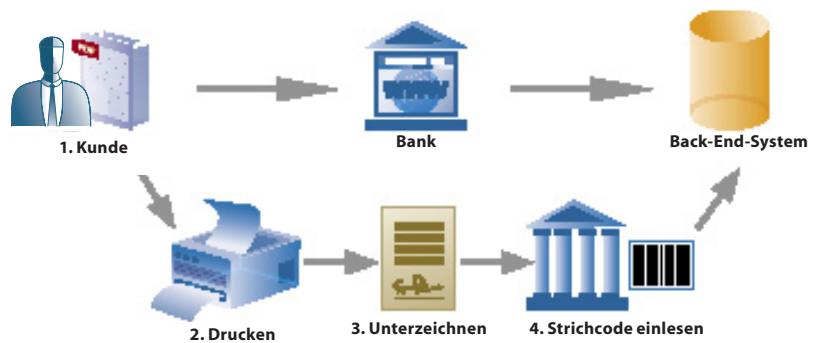
Gesetzliche Vorgaben. Die strikte Einhaltung der gesetzlichen Auflagen zu Datenschutz, Datensicherheit, Unternehmensführung und Risiko-Management ist heutzutage unumgänglich. Die damit verbundenen Vorgänge sind nicht nur kostspielig, sondern auch arbeits- und ressourcenintensiv. Werden die gesetzlichen Vorgaben nicht erfüllt, drohen rechtliche Konsequenzen, die mit hohen Kosten zu Buche schlagen können.

Eine maßgeschneiderte Lösung für Ihr Unternehmen

Mit einer interaktiven Schnittstelle für die Einbindung logischer Funktionen in intelligente Dokumente bündeln Adobe-Lösungen für Kreditinstitute die Stärken papierbasierter und digitaler Prozesse. Von Kreditanträgen oder Kontoeröffnungen über die Versendung von Kontoauszügen bis zu automatischen Call-Centern – die Integration einer Adobe-Lösung in den Dokumenten-Workflow Ihrer Bank macht sich rasch für alle Transaktionen bezahlt und schafft die Grundlage für langfristiges Wachstum. Zahlreiche führende Banken haben die Automatisierung ihrer Dokumentenprozesse bereits mithilfe von Adobe-Lösungen umgesetzt. Beispielsweise kann ein auf Konsumentenkredite spezialisiertes Institut, das individuelle Hypothekendarlehen gewährt, verbrieft und verkauft, jetzt mit der Adobe Intelligent Document Platform problemlos Kreditdokumente generieren, die auf die jeweiligen Kundenanforderungen zugeschnitten sind. Das Ergebnis sind steigende Mitarbeiterproduktivität und ein verbesserter Service gegenüber Maklern und Kunden. Darüber hinaus lassen sich Dokumentenprozesse, die bislang mehrere Tage in Anspruch genommen haben, jetzt in Minuten erledigen. Mit den Adobe-Lösungen für Kreditinstitute kann jede Organisation profitieren:

Individuelle Service-Leistungen rund um die Uhr. Die Gewinnung von Neukunden ist teuer, und Kunden, die nur kurz bei einer Bank bleiben, sind ein Verlustgeschäft.

Reduzierung kostenintensiver manueller Arbeitsschritte bei der Abwicklung von Transaktionen



Dieses Beispiel veranschaulicht die Integration von papierbasierten und digitalen Prozessen in einen nahtlosen Informationsfluss zwischen Kunde und Bank:

1. Der Kunde füllt online ein intelligentes Adobe PDF-Formular aus.
2. Anschließend versieht er das Formular mit einer digitalen Unterschrift und leitet es direkt an das Back-End-System weiter oder druckt es aus, um es per Hand zu unterzeichnen.
3. Sobald der Befehl zum Drucken erteilt wird, generiert die Software automatisch einen Strichcode, der alle vom Kunden eingegebenen Informationen enthält.
4. Die Bank verarbeitet das unterschriebene Formular und scannt dabei den Strichcode. Dadurch werden alle Daten des Formulars in das Banksystem integriert und können weiterbearbeitet werden. Eine erneute Eingabe ist nicht nötig.

Eine nachhaltige Rentabilität kann daher nur über die Sicherung und den Ausbau von Marktanteilen gewährleistet werden. Durch automatisierte Geschäftsabläufe und personalisierte Self-Service-Angebote via Telefon oder Internet stellen Sie sicher, dass der Kunde die Interaktion mit seiner Bank stets als unkompliziert, konsistent und nützlich erlebt. Ganz gleich, ob Sie es Ihren Kunden ermöglichen, über das Internet Kontoauszüge auszudrucken und Überweisungen vorzunehmen oder ob Sie ihnen Online-Tools zur marktbasierter Analyse von Kreditrisiken anbieten – ein treuer Kundenstamm bedeutet immer auch Vorteile im Wettbewerb. Denn zufriedene Kunden sind viel eher bereit, die Geschäftsbeziehung zu ihrer Bank zu vertiefen, weitere Produkte in ihr Portfolio aufzunehmen und das Institut weiterzupfehlen.

Effizienz- und Gewinnsteigerung durch optimierte Prozesse. In den meisten Kreditinstituten beeinträchtigen uneinheitliche Systeme und Datenbanken die Produktivität und die Reaktionszeiten. Die Adobe Intelligent Document Platform verbindet diese unterschiedlichen Anwendungen in einem offenen System, das die reibungslose Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Partnern und Kunden intern und extern ermöglicht. Auf diese Weise lassen sich relevante Daten von Kunden und Mitarbeitern aus Enterprise-Anwendungen, Datenbanken und sonstigen Systemen sammeln und in

Durch die elektronische Bereitstellung von Dokumenten konnte die Texas National Bank die Anzahl ihrer Filialen reduzieren, die für die Kundenbetreuung nötig waren. Dadurch waren geschätzte Einsparungen von umgerechnet etwa 540.000 Euro pro Filiale sowie eine jährliche Verringerung der Personalkosten in Höhe von rund 180.000 Euro möglich.

Über Adobe Systems

Adobe Systems (NASDAQ: ADBE) hilft Menschen und Organisationen, besser miteinander zu kommunizieren. Adobe entwickelt Plattformen für die digitale Bearbeitung von Foto und Video, für Design und Publishing sowie für intelligente Dokumente. Die Lösungen werden von Privatanwendern, Kreativ-Profis und Unternehmen eingesetzt. Im Geschäftsjahr 2004 hat Adobe einen Umsatz von mehr als 1,6 Milliarden US-Dollar erwirtschaftet.

Weitere Informationen zu den Adobe-Lösungen für Kreditinstitute finden Sie unter www.adobe.de/financial/banking.html.

einem intelligenten Dokument bereitstellen, das genau wie ein herkömmliches Papierdokument aussieht und bearbeitet werden kann. Im Gegensatz zum papierbasierten Prozess laufen die Vorgänge der Adobe-Lösungen jedoch automatisch ab und sind in Back-End-Systeme eingebunden. Diese kosteneffiziente Lösung ermöglicht es Ihrer Bank, den Wert der vorhandenen Systeme um ein Vielfaches zu steigern. Darüber hinaus verbessert der einfache Zugriff auf wichtige Geschäftsinformationen die Zusammenarbeit und den Datenaustausch im Team und führt damit zu einer spürbaren Steigerung der Produktivität.

Einfache und kostengünstige Erfüllung strenger Vorgaben zur Berichterstellung.

Durch Optimierung von Datenerfassung und Prozessen sowie durch Vereinfachung interner Berichtprozeduren lassen sich mit den Lösungen von Adobe die Datengenauigkeit und -konsistenz erhöhen. Alle Daten, die Ihr Unternehmen für Auskünfte und Berichte an Aufsichtsbehörden benötigt, sind im System integriert, strukturiert und somit leicht zu finden. Sie können Berichte in regelmäßigen Abständen automatisch generieren, aktualisieren und archivieren sowie die automatischen Prozesse überprüfen, um festzustellen, welche Vorgänge von wem und wann ausgeführt wurden. Diese Funktionen steigern die Genauigkeit und Verlässlichkeit der Berichte und sorgen gleichzeitig für geringere Kosten und Fehlerquoten im Zusammenhang mit arbeitsintensiven administrativen Aufgaben.

Weniger papierbasierte Prozesse, weniger kostspielige Probleme

Seit über 20 Jahren unterstützt Adobe Systems Kreditinstitute dabei, wirtschaftliche Herausforderungen in Wettbewerbsvorteile umzuwandeln. So gehören die meisten der 25 wichtigsten Banken in den Vereinigten Staaten zu den Kunden von Adobe. Mithilfe der Adobe-Lösungen gelingt es diesen Organisationen, die Möglichkeiten ihrer CRM- (Customer Relationship Management), Transaktionsverarbeitungs- und ECM-Systeme (Enterprise Content Management) voll auszuschöpfen und dadurch den Wert ihrer Investitionen in Informationstechnologie zu steigern.

Ganz gleich, ob Ihr Kundenstamm hauptsächlich aus Privat- oder institutionellen Kunden besteht, mit den Lösungen von Adobe beseitigen Sie die Probleme, die von papierbasierten Prozessen verursacht werden. Die Adobe Intelligent Document Platform bietet eine sichere, flexible und skalierbare Lösung, in der alle Transaktionssysteme zusammengeführt werden. Entscheiden Sie sich für die Adobe-Lösungen für Banken, und nutzen Sie die neu entstehenden Geschäftschancen: Besserer Kundenservice, die Optimierung von Geschäftsprozessen und die vereinfachte Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben bedeuten in der Summe merkliche Wettbewerbsvorteile und höhere Rentabilität für Ihr Unternehmen.

Adobe Systems GmbH

Ohmstraße 1 • D-85716 Unterschleißheim

Adobe Systems (Schweiz) GmbH

World Trade Center • Leutschenbachstrasse 95 • CH-8050 Zürich

www.adobe.de

www.adobe.at

www.adobe.ch

www.adobe.com

Adobe, das Adobe-Logo, Acrobat und Reader sind Marken oder eingetragene Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

© 2005 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Printed in Germany.

95004396 1/05

