

Adobe®

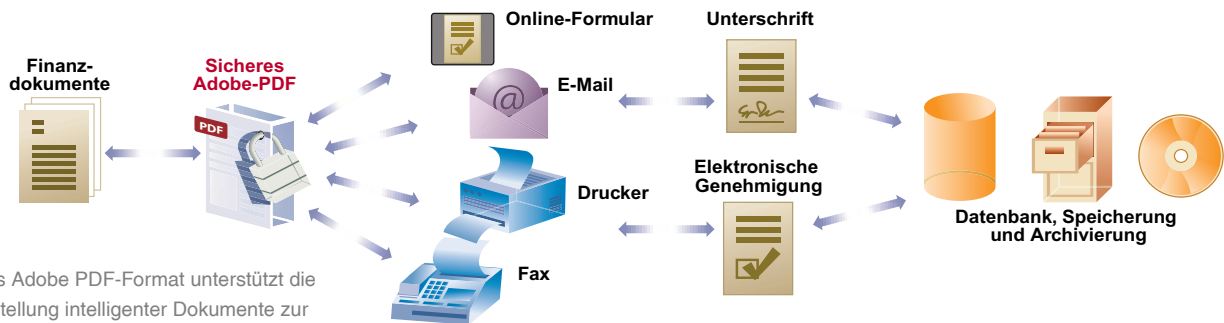


# Lösungen für Finanzdienstleister

Optimierte Dokumentprozesse zur Steigerung der  
Rentabilität



# Optimieren, aktualisieren und automatisieren Sie Ihre Dokumentprozesse mit Adobe-Lösungen für Finanzdienstleister, und profitieren Sie von höherer Effizienz und neuen Wettbewerbsvorteilen.



Das Adobe PDF-Format unterstützt die Erstellung intelligenter Dokumente zur internen und externen Nutzung. Intelligente Dokumente lassen sich problemlos in Transaktionssysteme integrieren und können für den Einsatz in Geschäftsprozessen mit logischen Funktionen ausgestattet werden.



„Seitdem wir die papierintensiven Aktivitäten durch optimierte elektronische Prozesse ersetzt haben, können wir eine spürbare Verbesserung der Reaktionszeiten und der Produktivität unserer Mitarbeiter feststellen. Diese Steigerung der Effizienz verdanken wir zum großen Teil der Lösung von Adobe.“

Dan Riggs  
Leiter Informationssysteme  
Los Angeles Fireman's Credit Union

„Die Lösung von Adobe weist einen hohen Grad an Flexibilität auf und bietet gleich bleibend gute Leistung, sogar in Anbetracht unseres teilweise enormen Druckvolumens. Standards wie XML, die garantierte Langlebigkeit, die Skalierbarkeit und nicht zuletzt die nahtlose Integration in unsere Infrastruktur ohne zusätzlichen Entwicklungsaufwand haben uns vollständig überzeugt.“

Sylvain Capgen  
Crédit Lyonnais

# Gesteigerte Effizienz und besserer Kundenservice sichern Wettbewerbsvorteile

Das Geschäftsumfeld im Finanzbereich ist geprägt von Globalisierung, strengen aufsichtsrechtlichen Vorschriften und Umstrukturierungen. Um dem intensiven Wettbewerbsdruck standzuhalten, müssen Banken und Sparkassen, Investment-Firmen und Versicherungsunternehmen mehr als bisher auf Kunden eingehen. Dazu sollten vorrangig die herkömmlichen einseitigen Transaktionen in kundenorientierte Interaktionen umgewandelt werden. Für Finanzinstitute, die flexibel und fortschrittlich genug sind, diese Umstellung zu vollziehen, zahlt sich die Investition in Form von stärkerer Kundenbindung, geringeren Betriebskosten und höherem Umsatz aus.

## Die Position im globalen Wettbewerb stärken

Ob Anträge oder Policen, Kontoauszüge oder Berichte an Aufsichtsbehörden: Papierdokumente sind allgegenwärtig in der Finanzbranche. Die Prozesse für diese nach wie vor geläufigste Art der Datenübertragung sind jedoch oft statisch und unstrukturiert und führen damit an vielen Stellen zu kostspieligen und zeitaufwändigen Effizienzermängeln.

Einer Studie von Forrester Research zufolge werden unter dem Einfluss der jüngsten technologischen Innovationen nach und nach eher unflexible Dokumente in dynamische Benutzeroberflächen für Anwendungen und Prozesse umgewandelt. Zu diesen technologischen Neuerungen zählen auch die Adobe-Lösungen für intelligente Dokumente im Bereich Finanzdienstleistungen. Diese Lösungen wurden entwickelt, um dokumentbasierte Geschäftsabläufe zu optimieren, zu aktualisieren und zu automatisieren. Ihr Einsatz im Unternehmen beschert Ihnen höhere Effizienz und Vorteile am Markt.

Die Lösungen von Adobe basieren auf einer sicheren und flexiblen Dokumentstruktur, die den Einsatzbereich von Unternehmensanwendungen erweitert und eine solide Grundlage für die Dokumentdienste von Adobe bietet. Mit diesen Diensten können Sie intelligente Dokumente erstellen, die sich problemlos in Unternehmensanwendungen und Geschäftsprozesse einbinden lassen und so nicht nur die Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens, sondern auch das Formular-

Design sowie die Generierung und Verwaltung von Dokumenten spürbar vereinfachen.

Adobe PDF (Portable Document Format) ist das zentrale Element der Adobe-Lösungen – und der Schlüssel zu mehr Flexibilität innerhalb Ihres Finanzinstituts. Als weltweit von Unternehmen und Organisationen genutzter Dokumentstandard ist Adobe PDF ein verlässliches Format für den elektronischen Datenaustausch und gewährleistet gleichzeitig die Integrität der Dokumente. Adobe PDF unterstützt die Erstellung intelligenter Dokumente, die für den Einsatz in Geschäftsprozessen mit logischen Funktionen ausgestattet werden können. Intelligente Dokumente lassen sich mühelos in Ihr Transaktionssystem integrieren und können online oder offline ausgefüllt und eingereicht werden. Aufgrund der Bedienungsfreundlichkeit des Adobe PDF-Formats werden die auf dieser Technologie basierenden Lösungen von den meisten Endanwendern schnell angenommen.

## Eine Branche im Umbruch

Ob Banken, Wertpapierhandels- oder Versicherungsunternehmen – praktisch alle Finanzinstitute sehen sich neuen Herausforderungen gegenüber, die sich aus den tief greifenden Veränderungen in der Branche ergeben:

- Immer anspruchsvollere Kunden verlangen konsistenten, personalisierten Service über alle Vertriebswege und Produktlinien hinweg.

### Dokumentdienste von Adobe

Nutzen Sie die Dokumentdienste von Adobe zur Erstellung, Verwaltung und Integration der einzelnen Phasen des Dokumentprozesses.

Zusammenarbeit	Optimierte, beschleunigte Prüfungs- und Genehmigungsprozesse für die Zusammenarbeit intern und extern
Dokumenterstellung	Dynamisches Erstellen personalisierter Kundendokumente aus Unternehmensanwendungen für bessere Kommunikation und höhere Kundenzufriedenheit
Formularentwurf	Leistungsstarke XML-Funktionen zur Vereinfachung von Design und Layout intelligenter Dokumente mit Business-Logik
Dokumentverwaltung	Entwicklung und Bereitstellung intelligenter Datenerfassungs-Systeme und regelbasierter Verwaltungsfunktionen zum problemlosen Durchführen der geschäftlichen Transaktionen

- Neue Gesetze zum Aufsichtsrecht, wie der Sarbanes-Oxley Act in den USA, erfordern vierteljährliche und jährliche Berichterstattung mit kürzeren Abgabefristen, wodurch der Druck auf Finanzinstitute enorm zunimmt.
- Mangelnde Konsistenz zwischen Prozessen, Systemen und Anwendungen wirkt sich nicht nur negativ auf den Umsatz, sondern auch auf die Entwicklung neuer und bestehender Geschäftszweige sowie die Rentabilität aus.

## Neue Chancen für flexible, zukunftsorientierte Unternehmen

Mit den intelligenten Dokumenten der Adobe-Lösungen für Finanzdienstleister haben Sie die Möglichkeit, diese wirtschaftlichen Herausforderungen zu meistern. Die Lösungen von Adobe helfen Ihnen bei der Umsetzung der folgenden Ziele:

### **Steigerung von Umsatz und Gewinn**

Dem Pressedienst Bank Systems and Technology zufolge verbringen Angestellte in den USA fast 25 Prozent ihrer Arbeitszeit mit der Suche nach Akten und Daten. Durch jedes nicht korrekt abgelegte Dokument entstehen Kosten von umgerechnet etwa 115 Euro für den Zeitaufwand sowie die entgangene Produktivität. Wird das

vermisste Dokument schließlich gefunden und verarbeitet, landet es in einem Archiv, dessen Kosten sich auf jährlich 22.500 Euro für die Ablage und 1800 Euro für die Pflege belaufen.

Reduzieren Sie diese enormen Kosten, und steigern Sie stattdessen die Produktivität Ihrer Angestellten. Mit den intelligenten Dokumenten der Adobe-Lösungen für Finanzdienstleister erhalten Sie jederzeit verfügbaren, elektronischen Zugriff auf konsistente, aktuelle Daten für jeden Vertriebsweg. Ihre Mitarbeiter verbringen keine kostbare Zeit mehr mit der Suche nach Papierdokumenten, sondern können sich auf gewinnträchtigere Aufgaben konzentrieren, wie z. B. neue Marktchancen, die Entwicklung bedarfsorientierter Services oder Upgrade- und Integrationsangebote für wichtige Kunden.

Die intelligenten Dokumente der Adobe-Lösungen für Finanzdienstleister unterstützen Sie beim Erfüllen folgender Anforderungen:

- Effizientere Arbeitsabläufe
- Verbesserter Kosten-Nutzen-Faktor
- Erschließung neuer Märkte
- Entwicklung neuer, innovativer und erweiterter Geschäftszweige
- Größerer Anteil am Gesamtgeschäft des Kunden

### **Hohe Kosten für papierbasierte Prozesse**

Dem Pressedienst Bank Systems and Technology zufolge verbringen Angestellte in den USA fast 25 Prozent ihrer Arbeitszeit mit der Suche nach Akten und Daten. Durch jedes nicht korrekt abgelegte Dokument entstehen Kosten von umgerechnet etwa 115 Euro für den Zeitaufwand sowie die entgangene Produktivität. Wird das vermisste Dokument schließlich gefunden und verarbeitet, landet es in einem Archiv, dessen Kosten sich auf jährlich 22.500 Euro für die Ablage und 1800 Euro für die Pflege belaufen.

Mit den Adobe-Lösungen für Finanzdienstleister kann Ihr Finanzinstitut diese Kosten deutlich senken, während gleichzeitig Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter gesteigert werden.





### **Das intelligente Dokument von Adobe**

Die intelligenten Dokumente von Adobe kombinieren die Eigenschaften statischer Dokumente (die den Kern der meisten finanziellen Transaktionen bilden) mit interaktiven Fähigkeiten und eingebetteten intelligenten Funktionen. Diese äußerst kosteneffiziente Kombination erweitert den Einsatzbereich der vorhandenen Geschäftsprozesse durch die nahtlose Interaktion mit Unternehmensanwendungen. Intelligente Dokumente von Adobe sind ideal geeignet für finanzielle Transaktionen vom Anwender zum System und von Anwender zu Anwender.

### ***Stärkere Kundenbindung***

Kunden sind heute im Allgemeinen technisch gut informiert und erwarten von ihren Finanzinstituten weit mehr als nur die einfachen, herkömmlichen Transaktionsprozesse. Sie möchten das Angebot per Online-Zugriff rund um die Uhr nutzen können sowie konsistenten, personalisierten und jederzeit abrufbaren Service zu ihrer Verfügung wissen. Diese Ansprüche können Sie erfüllen, indem Sie Kunden wie Mitarbeitern die nötigen Mittel bereitstellen, um eine nahtlose Übertragung von genauen, zeitnahen Informationen zu gewährleisten – unabhängig von Hardware, Software oder Betriebssystem. Mit den intelligenten Dokumenten der Adobe-Lösungen für Finanzdienstleister werden die Ziele leicht erreichbar:

- Automatisierung dokumentintensiver, kundenorientierter Geschäftsabläufe
- Offene Kommunikationswege zwischen Mitarbeitern und Kunden
- Personalisierte Dokumente von gleich bleibend hoher visueller Qualität und Integrität – online wie offline
- Breite Angebotspalette hochwertiger Serviceoptionen für Kunden
- Erhöhtes Kundenvertrauen in Ihr Institut und Ihre Leistungen

Zusätzlich zu einer Stärkung der Kundenbeziehungen konnten viele Finanzfirmen, die die intelligenten Dokumente der Adobe-Lösungen implementiert haben, einen Anstieg in der Qualität der Kundendaten sowie gesunkene Betriebskosten feststellen. Einer der größten und am schnellsten wachsenden Finanzdienstleister in den Vereinigten

Staaten bewältigte durch den Einsatz der Lösungen von Adobe sogar einen 400%igen Anstieg der Kundenanfragen, ohne dass die Einstellung zusätzlicher Arbeitskräfte notwendig wurde. Darüber hinaus hatte sich die Adobe-Lösung dank der optimierten, effizienteren Verwaltungsprozesse in weniger als einem Jahr amortisiert.

### ***Höhere Produktivität durch Vereinfachung der Zusammenarbeit im Team***

Ein weiterer Trend im Finanzdienstleistungssektor ist die verstärkte Gründung strategischer Partnerschaften. Dies führt häufig dazu, dass ein Großteil der Geschäftsprozesse auf die Beteiligung von Mitarbeitern an verschiedenen Standorten im In- und Ausland angewiesen ist, von denen manche außerhalb der Firewall auf inkompatiblen Plattformen arbeiten. Daraus ergeben sich wiederum kostenträchtige Hindernisse für Kommunikation und Zusammenarbeit. Mit den Adobe-Lösungen für Finanzdienstleister überwinden Sie diese Hürden:

- Steigerung der Produktivität interner und externer Arbeitsgruppen
- Verbesserung von Kommunikation und Teamarbeit in zusammengelegten oder neu hinzugekommenen Abteilungen und Teams
- Entwicklung innovativer Leistungen und Produkte, mit denen Sie sich einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil sichern können

Eines der weltgrößten Unternehmen für Finanzdienstleistungen hat beispielsweise ein Online-Antragsformular auf Subskriptionsbasis entwickelt, um die Zusammenarbeit mit seinen im Import/Export tätigen Kunden effizienter zu gestalten. Diese Anwendung basiert zum Teil auf

den Adobe-Lösungen für intelligente Dokumente und hat den Daten- und Dokumentaustausch zwischen Import- und Exportunternehmen optimiert, die in verschiedenen Teilen der Welt tätig sind. Zusätzlich zur Verbesserung von Teamarbeit und Produktivitätssteigerung hat dieses Finanzinstitut mit Einführung einer Gebühr für den praktischen neuen Service eine neue Einkommensquelle geschaffen.

#### **Gesteigerte Effizienz durch optimierte Geschäftsprozesse**

Aufgrund von Fusionen und Übernahmen, aber auch durch den Kauf einmaliger Anwendungen ist die Infrastruktur vieler Finanzfirmen geprägt von Lücken und Inkonsistenzen zwischen den eingesetzten Prozessen, Systemen und Anwendungen. Daraus resultieren eine Verlangsamung der Reaktionszeiten, hohe Redundanzraten und zahlreiche Hindernisse für die Erstellung exakter Berichte, wie sie von den Aufsichtsbehörden verlangt werden.

Die Adobe Intelligent Document Platform basiert auf XML und stellt die Rahmenbedingungen für die Verknüpfung von internen und externen Geschäftsprozessen her. Auf diese Weise können Informationen aus verschiedenen Quellen, einschließlich Mitarbeitern und Kunden, sowie Daten aus Unternehmensanwendungen, bestehenden Systemen und individuell entwickelten Anwendungen zusammengefasst und in intelligenten Dokumenten genutzt werden, die wie die herkömmlichen Papierdokumente aussehen und funktionieren – mit der Ausnahme, dass diese intelligenten Dokumente zu einer Steigerung von Effizienz und Genauigkeit bei den Geschäftsprozessen beitragen. Mehrere führende Finanzinstitute, die ihre Abläufe mithilfe von Adobe-Lösungen optimiert haben, können dies bestätigen. So hat beispielsweise ein großer US-amerikanischer Anbieter von Rentenversicherungen vor kurzem die zum Erstellen von 27.000 vierteljährlichen Kontoauszügen benötigte Zeit von zwei Wochen auf nur 12 Stunden verringert.

Die Adobe-Lösungen lassen sich problemlos an Ihre unternehmensspezifischen Vorgaben anpassen und erfüllen folgende Kriterien:

- Wertsteigerung der Investitionen in die Unternehmensanwendungen
- Wahrung von Authentizität, Integrität und Vertraulichkeit digitaler Dokumente
- Kürzere Reaktionszeiten, höhere Kundenzufriedenheit
- Geringere Betriebskosten durch Steigerung der Effizienz
- Höhere Genauigkeit und Verlässlichkeit der Berichte an Aufsichtsbehörden

Mit den intelligenten Dokumentendiensten von Adobe sind alle Daten, die Ihr Unternehmen für Auskünfte und Berichte an Aufsichtsbehörden benötigt, im System integriert, strukturiert und somit leicht zu finden. Sie können Berichte in regelmäßigen Abständen automatisch generieren lassen und alle automatischen Prozesse überprüfen, um festzustellen, welche Vorgänge von wem und wann ausgeführt wurden.

### **Optimierte Dokumentprozesse zur Steigerung der Rentabilität**

Ganz gleich, ob Ihr Institut Bankdienste für Mitglieder einer Genossenschaftsbank leistet, Pensionspläne für Unternehmen verwaltet oder Bürgschaften über unabhängige Makler anbietet – mit den intelligenten Dokumenten der Adobe-Lösungen für Finanzdienstleister steht Ihnen eine einfache, kostengünstige Methode zur Optimierung Ihrer Prozesse und Steigerung Ihrer Effizienz zur Verfügung. Auf der Basis einer sicheren und flexiblen Dokumentarchitektur haben Sie mit diesen Lösungen die Möglichkeit, ineffiziente transaktionsbasierte Vorgänge durch hocheffiziente interaktive Prozesse zu ersetzen, durch die die Kundenzufriedenheit zunimmt, aufsichtsrechtliche Belange abgesichert sind und zusätzliche Gewinne verbucht werden können.

**Über Adobe Systems**  
Adobe Systems ([www.adobe.com](http://www.adobe.com)) bietet ein umfassendes Angebot von Software-Lösungen für Unternehmen und Kreativprofis. Mit Adobe-Produkten können Anwender visuell anspruchsvolle, hochwertige sowie verlässliche und sichere Inhalte gestalten, verwalten und publizieren. Adobe wurde 1982 gegründet und hat seinen Hauptsitz in San Jose, Kalifornien. Adobe Systems zählt weltweit zu den größten Software-Unternehmen.

Wenn Sie weitere Informationen über die Adobe-Lösungen für Finanzdienstleister wünschen, senden Sie einfach eine E-Mail an [cic@adobe.de](mailto:cic@adobe.de).

