



ADOBE-LÖSUNGEN FÜR FINANZDIENSTLEISTER

ANSPRECHENDERER SERVICE. STÄRKERE KUNDENBINDUNG. LUKRATIVERE GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN.

Im Bank- und Anlagengeschäft hat die Qualität der Kundenbeziehungen maßgeblichen Einfluss auf die langfristige Rentabilität eines Unternehmens. Früher setzte man vor allem auf den persönlichen Kontakt zum Kunden; heute übernehmen oft Internet, Call-Center oder mobile Endgeräte die Rolle des Angestellten als Berater und Bearbeiter. Zukunftsorientierte Finanzinstitute haben sich daher zum Ziel gesetzt, diese eher unpersönlichen Kommunikationskanäle einfacher, individueller und ansprechender zu gestalten.

Zur Stärkung der Kundenbindung müssen sich Banken und Finanzmakler darüber hinaus folgende Ziele setzen:

- Erhöhung der Gewinnspanne durch Abschaffung fehleranfälliger, zeit- und kostenaufwendiger papierbasierter Prozesse
- Verbesserte Unterstützung externer Makler und Anlageberater durch Vereinfachung der Interaktion
- Einhaltung der Vorgaben für Sicherheit, Transparenz und Verantwortung für effektiveres Risikomanagement

Mit den kostengünstigen und flexiblen Lösungen von Adobe können Finanzdienstleister die Kommunikation mit Kunden, die Effizienz interner Prozesse und die Unterstützung von Maklern und Beratern verbessern, ohne dabei das Risiko einzugehen, gegen gesetzliche, interne oder sicherheitstechnische Auflagen zu verstoßen.



Bessere Kundenakquise und Kundenbindung

Die Vielseitigkeit der Technologien von Adobe ermöglicht es Finanzinstituten, ihren Kunden, Partnern und Mitarbeitern verschiedene Optionen zur Datenerfassung und -verarbeitung zur Verfügung zu stellen. Zur Beantragung einer Hypothek kann ein Makler beispielsweise ein intelligentes Adobe PDF-Formular mit dem Erscheinungsbild der vertrauten Formularvordrucke verwenden. Im Adobe PDF-Dokument sind logische Funktionen integriert, die das Formular mit bekannten Daten vorbefüllen und somit das Risiko fehlerhafter Eingaben senken. Für Kunden, die durch die einzelnen Schritte des komplexen Antragsprozesses geführt werden möchten, bietet sich eine intuitive Rich-Internet-Anwendung (RIA) oder ein Echtzeit-Chat mit einem Kundendienstmitarbeiter an.

Selbst bisher statische Dokumente wie gedruckte Kontoauszüge lassen sich zur Stärkung der Kundenbindung nutzen. Eine elektronische Kreditkartenabrechnung kann zum Beispiel Empfehlungen für weitere Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem kurz zuvor erworbenen Produkt oder eine Option zur Erhöhung des Kreditrahmens per Mausklick enthalten. Alle neu erfassten Kundendaten werden sofort in den bestehenden Datensatz integriert, sodass Kunden, Makler und Mitarbeiter stets auf vollständige, präzise und aktuelle Daten zugreifen – ob über das Web, am Bankautomaten, per E-Mail, im Call-Center oder in der Bankfiliale.

Höherwertiger Kundenservice und geringere Kosten

Durch das Automatisieren interner Geschäftsabläufe werden Verzögerungen und Fehler vermieden, die durch die falsche Ablage von Dateien, die

manuelle Dateneingabe oder die Prüfung routinemäßiger Abläufe entstehen. In Fällen, bei denen Papierdokumente unumgänglich sind, z. B. wenn eine eigenhändige Unterschrift erforderlich ist, lassen sich Daten anschließend über dynamische 2D-Strichcodes scannen und in den effizienteren elektronischen Workflow zurückführen.

Die Lösungen von Adobe automatisieren Prozesse anhand von Regeln und Rollen und gewährleisten auf diese Weise einen sicheren, schnellen und zuverlässigen Datenaustausch. Mit den Technologien von Adobe lassen sich sowohl Routineabläufe wie die Bearbeitung einer Kundenanfrage zu einem neuen Fonds als auch Ausnahmen effizienter abwickeln, etwa wenn ein Sachbearbeiter einen Kunden kontaktieren muss, um ihm persönlich die Gründe für die Ablehnung seines Darlehensantrags zu erklären. Da Unternehmen die Möglichkeit haben, eigene Regeln basierend auf ihren individuellen organisatorischen Anforderungen zu definieren, richtet sich die Technologie nach den Geschäftsprozessen, nicht umgekehrt.

Optimierte Kommunikation mit Maklern und Beratern

Viele Finanzinstitute verfügen über ein weit verzweigtes Netz aus Maklern und Anlageberatern, die ihre Produkte und Dienstleistungen weitervermitteln. Sobald sich der Informationsaustausch vereinfachen und die Datenverarbeitung beschleunigen lassen, können Finanzdienstleister ihre Geschäftspartner dabei unterstützen, den Vertriebsaufwand zu reduzieren und die Gewinnspanne zu erhöhen. Davon profitieren beide Seiten: Das Interesse des Maklers oder Beraters, die Produkte und Dienste des Anbieters zu verkaufen, wächst, und es entstehen wichtige Wettbewerbsvorteile.

Mithilfe der Lösungen von Adobe können Finanzinstitute auch Online-Portale einrichten, über die externe Mitarbeiter auf Informationsmaterial zugreifen, in Echtzeit mit dem Anbieter kommunizieren, an virtuellen Schulungen teilnehmen, nach Bedarf personalisierte Kundendokumente generieren und komfortabel Transaktionen abschließen können.

Höhere Sicherheit und Transparenz

Meldungen über gestohlene Laptops, auf denen die Daten von Millionen von Kunden gespeichert waren, oder über unterwanderte Websites und Phishing-Angriffe haben die Dringlichkeit effektiven Datenschutzes deutlich sichtbar werden lassen. Die Lösungen von Adobe tragen zur Minderung des Risikos bei, da sie die Integration beständiger Nutzungsrechte in Dokumenten ermöglichen. Sie wahren die Authentizität und Integrität der Dateien und verhindern unbefugte Zugriffe – auch außerhalb des eigenen Netzwerks. Mithilfe der Technologien von Adobe lassen sich auch Sicherheitskontrollen einrichten, die die verliehenen Rechte nach einem festgelegten Zeitraum entziehen, selbst wenn die Dokumente bereits verteilt wurden.

Die regelbasierten, automatisierten Prozesse unterstützen Finanzdienstleister bei der Einhaltung gesetzlicher und interner Vorgaben für mehr Transparenz und Kontrolle über betriebliche Abläufe. Die Lösungen von Adobe ermöglichen darüber hinaus die Entwicklung von Konsolen, die Managern einen Überblick über die wichtigsten Prozesse bieten, sodass sie frühzeitig potenzielle Probleme erkennen und ggf. eingreifen können.

„Die Fortschrittlichkeit und leistungsstarken Funktionen von Adobes Lösung, z. B. dynamische 2D-Strichcodes, überzeugten uns. Von Vorteil war auch, dass die meisten unserer Kunden Adobe Reader® bereits installiert haben.“

– Peter Lalor, Leiter der Abteilung „Business Improvement“ bei Australian Mutual Provident



Viele Finanzdienstleister weltweit nutzen die Vorteile der Technologien von Adobe zur Prozessoptimierung. Im Folgenden werden einige Banken und Maklerfirmen vorgestellt, die die Adobe-Lösungen erfolgreich einsetzen.

Optimierte Kontoeröffnung

Die Los Angeles Firemen's Credit Union (LAFCU) betreut über 18.000 Kunden. Die früheren Formularvordrucke wurden durch intelligente Formulare von Adobe ersetzt, die einfacher zu aktualisieren und günstiger zu verwalten sind. Inzwischen verwendet die Bank mehr als 50 Formulare für Kundenanfragen, beispielsweise die Eröffnung eines neuen Kontos, sowie für interne Zwecke wie Sperrrückerstattungen. Seit Einführung online abrufbarer und ausfüllbarer Formulare ist die Zufriedenheit der Kunden spürbar gestiegen.

„Wir konnten die Adobe-Lösung innerhalb kürzester Zeit an unsere Anforderungen anpassen, ohne dass wir dazu ein ganzes Team von externen Programmierern benötigten“, berichtet Dan Riggs, IS Supervisor bei der Los Angeles Firemen's Credit Union. „Seit Einführung der Adobe-Lösung steigt der Automatisierungsgrad bei uns kontinuierlich.“

Prozessautomatisierung in Bankfilialen

Für das Privatkundengeschäft der Crédit Lyonnais-Gruppe sind unzählige Bankfilialen in Frankreich zuständig, die für Geschäftstransaktionen riesige Mengen an professionellen, personalisierten Dokumenten benötigen. Der Konzern verwendet die Lösungen von Adobe, um hochwertige Dokumente und Formulare zu erstellen, die mit Daten aus Back-End-Systemen vorbefüllt und für jeden Kunden individuell angepasst werden. Jedes Dokument kann bei Bedarf durch einen Strichcode erweitert und für die Archivierung optimiert werden.

„Mit der Adobe-Lösung erstellen wir zuverlässige, hochwertige Kundendokumente, die unsere Berater unabhängig vom verwendeten Layout, System oder Drucker anzeigen und nach Bedarf drucken können“, erklärt Sylvain Capgen, Projekt-Manager bei Crédit Lyonnais.

Elektronische Verarbeitung von Hypothekenanträgen

Business Loan Express (BLX) vergibt langfristige Darlehen für gewerbliche Zwecke, beispielsweise an kleinere Unternehmen, die Immobilien erwerben oder refinanzieren möchten und in der Regel einen Makler engagiert haben.

BLX hat mithilfe der Lösungen von Adobe einen Online-Dienst eingerichtet, über den Makler auf kundenorientierte Produkt-Datenblätter zugreifen können, die sie zur Vermittlung von BLX-Dienstleistungen an ihre Kunden nutzen. Die Datenblätter werden dynamisch generiert und enthalten aktuelle, auf den jeweiligen Kunden zugeschnittene Zinssätze. Mit Logo und Adresse der Maklerfirma versehen dienen diese Dokumente als wirksames Vertriebswerkzeug für BLX-Partner.

„Es war immer unser Ziel, uns durch die Qualität unserer Beratungsdienste von der Konkurrenz abzuheben“, so Allen Levine, Webmaster von BLX. „Mit unserem System auf Basis von Adobe® LiveCycle® lassen sich von jedem Berater im Handumdrehen hochwertige Broschüren im Corporate Design erstellen. Makler können sich besser mit dem Unternehmen identifizieren und Dienstleistungen in einem überzeugenden, professionellen Format präsentieren.“

Erweiterte Automatisierung von Darlehensprozessen

Die National Bank of Greece, eine der größten und erfolgreichsten Banken in Griechenland, setzt Lösungen von Adobe zur Optimierung der Verarbeitung von Anträgen zur Kfz-Finanzierung ein. Über eine Web-basierte Benutzeroberfläche reichen Autohändler die Darlehensanträge ihrer Kunden ein. In den elektronischen Formularen sind logische Funktionen integriert, die die Richtigkeit und

Vollständigkeit der Angaben überwachen. Die Bankangestellten müssen nicht mehr so oft beim Händler rückfragen, und Verzögerungen in der Verarbeitung werden weitgehend vermieden.

Sobald die Daten übermittelt sind, werden die relevanten Dokumente automatisch zur Genehmigung an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet. Gleichzeitig werden die Daten in den Back-End-Systemen gespeichert. Auf diese Weise können Verantwortliche die Daten auf Makroebene analysieren und Bereiche ermitteln, in denen Verbesserungsbedarf besteht.

Einheitliche Kundenkorrespondenz

Das kanadische Unternehmen Open Access Limited (OAL) bietet Lösungen für die betriebliche Altersvorsorge und Pensionskassen. OAL verwendet Technologien von Adobe zur automatischen Generierung von Quartalsabrechnungen im Adobe PDF-Format. Mit diesem Verfahren konnte der Finanzdienstleister den für die Dokumentenerstellung benötigten Zeitaufwand drastisch reduzieren. Da XML-Inhalte für verschiedene Dokumente wiederverwendet werden können, ist sichergestellt, dass die Kundenkorrespondenz von OAL konsistente und präzise Informationen enthält und mit gesetzlichen Vorgaben für Kontenverwaltung, Bereitstellung und Kontrolle von Dokumenteninhalten konform ist.

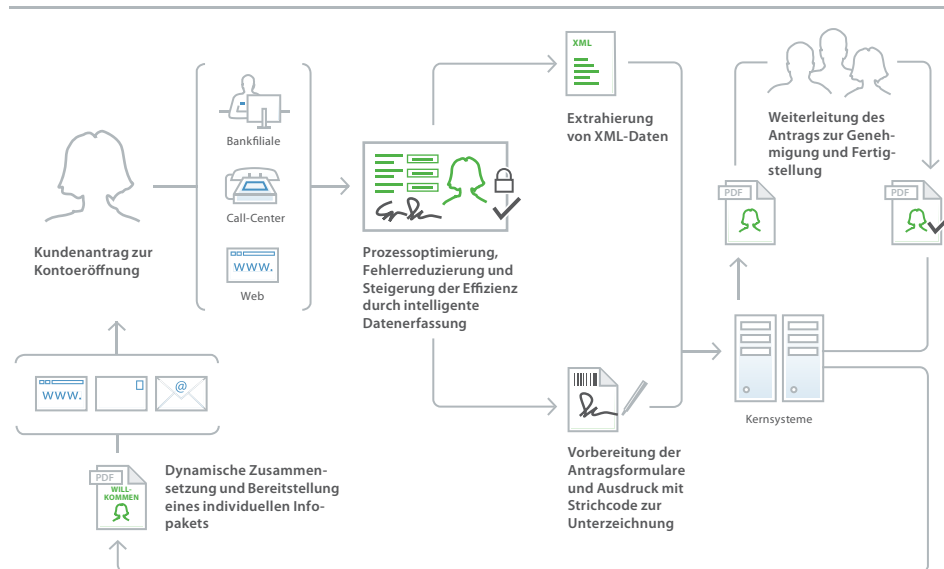
„Wir arbeiten jetzt wesentlich produktiver und kosteneffektiver“, berichtet Sean Dalley, Verantwortlicher für IT bei OAL. „Mithilfe der Server-Lösungen von Adobe haben wir die Kommunikation mit den Kostenträgern und Kunden optimiert und unsere Möglichkeiten zur Erzeugung aufwendig formatierter, kundenorientierter Dokumente entscheidend erweitert.“



ZUFRIEDENERE KUNDEN. EFFEKTIVERE KOMMUNIKATION. GRÖßERES VERTRIEBSPOTENZIAL.

Mit Lösungen von Adobe sind Banken und Finanzinstitute optimal für die Herausforderungen in einem zunehmend wettbewerbsorientierten und regulierten Markt gerüstet. Indem sie die Kommunikation mit Kunden verbessern, die interne Effizienz erhöhen, externen Mitarbeitern mehr Flexibilität einräumen und effektives Risiko-Management betreiben, sichern sich Finanzdienstleister neue Absatzchancen und senken gleichzeitig die Kosten für Kundenakquise und Kundenbetreuung.

Kontoeröffnung



Adobe LiveCycle ES

Den Adobe-Lösungen für Kontoeröffnungs-Prozesse liegt die Technologie der Adobe LiveCycle Enterprise Suite (ES) zugrunde, einer integrierten J2EE-basierten Server-Plattform für elektronische Formularverarbeitung, Dokumentenverwaltung, Dokumentensicherheit und Dokumentenerstellung. Weitere Informationen zu den Funktionen von Adobe LiveCycle erhalten Sie unter www.adobe.com/de/products/livecycle.

Mit einer Technologieplattform, die auf weltweit verbreiteten Lösungen wie Adobe Reader und Adobe Flash® Player basiert, ist Adobe in der Lage, Finanzinstitute bei der Interaktion mit Kunden zu unterstützen – unabhängig von Ort, Zeit und Medium.



Adobe Systems GmbH
Georg-Brauchle-Ring 58 • D-80992 München
Adobe Systems (Schweiz) GmbH
World Trade Center • Leutschenbachstrasse 95 • CH-8050 Zürich
www.adobe.de, www.adobe.at, www.adobe.ch, www.adobe.com

www.adobe.com/de/financial/segments/banking

www.adobe.com/de/financial/segments/capital_markets

Adobe, das Adobe-Logo, Flash, LiveCycle und Reader sind Marken und eingetragene Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Adobe übernimmt keine Haftung für eventuelle Druckfehler.

© 2007 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Printed in Germany.
95010123 10/07