

### Stater

Das Institut für Hypothekenverwaltung Stater entwickelt eine mobile App, mit der Kunden Anträge für Renovierungs- und Baukosten jederzeit und an jedem Ort einreichen können. Die neue Lösung beschleunigt Auszahlungen von fünf auf einen Tag, sodass Kunden schneller das Geld erhalten. Die Produktivität wird erhöht und Risiken für Stater und seine Partner werden reduziert.

#### Die Herausforderung

Stater verwaltet Hypotheken für mehr als 40 Kreditgeber in den Niederlanden und Belgien und arbeitet mit Banken, Versicherungsgesellschaften, Investoren und Agenten zusammen, um den Kunden bestmöglichen Service zu bieten.

Viele Partner von Stater bieten Immobilienkäufern Sanierungsdarlehen zur Finanzierung von Renovierungs- und Bauarbeiten an. Während der Bauarbeiten reicht der Kunde seinen Kostenantrag einschließlich Rechnungen von Auftragnehmern und Lieferanten beim Hypothekenanbieter ein, der dann die Kosten erstattet und den Betrag auf das Darlehen aufschlägt.

Bisher haben sich die Finanzdienstleister auf papierbasierte Prozesse verlassen, um Baukostenabrechnungen zu verwalten. In der Regel füllt der Kunde ein Papierformular aus, in dem die erworbenen Dienstleistungen und Lieferungen detailliert aufgeführt sind, und sendet die Unterlagen und ergänzenden Belege und Rechnungen per Post. Stater verarbeitet diese Forderungen im Auftrag seiner Partner, was lange Zeit ein kostspieliger und zeitraubender Prozess war.

Arjan Hessels, Manager Innovation & Digitalization bei Stater, erzählt die Geschichte: „Wenn wir früher einen Baukostenantrag erhielten, mussten wir alle zugehörigen Belege und Rechnungen trennen und scannen sowie ergänzende Daten manuell in die Backoffice-Systeme eingeben, bevor der Antrag bestätigt und ausgezahlt werden konnte. Bestimmte Anträge enthielten Dutzende verschiedener Belege – nicht immer im besten Zustand – und es kostete viel Zeit und Mühe, alle zu verarbeiten.“



*Stater ist das größte Institut zur Hypothekenverwaltung in den Niederlanden und verwaltet rund eine Million Darlehen für etwa eine Million Kunden.*

*Das Unternehmen deckt mehr als dreißig Prozent des gesamten Hypothekenmarkts des Landes ab und bietet einen End-to-End-Service von der Antragsgenehmigung bis zur endgültigen Tilgung.*

#### Produkte im Einsatz:

- ◆ Kofax Mobile Capture™ SDK
- ◆ Kofax Transformation™

#### Fokus:

- ◆ Antragsverarbeitung
- ◆ Mobile Erfassung

---

**„Mit den herkömmlichen papierbasierten Prozessen dauert es etwa fünf Arbeitstage, einen Antrag zu bearbeiten und Geld auf ein Kundenkonto zu überweisen. Mit der App können wir in den meisten Fällen die Zahlungen am nächsten Tag leisten.“**

Arjan Hessels, Manager Innovation & Digitalization, Stater

---

„Die Kunden verlassen sich darauf, dass wir ihre Kostenanträge schnell und genau verarbeiten, damit sie die Auftragnehmer und Lieferanten pünktlich bezahlen können. Wenn wir einen effizienteren Weg finden, die Anträge zu verarbeiten, können wir einen besseren Service bieten und zusätzlich Kosten und Aufwand auf unserer Seite reduzieren.“

### Die Lösung

Auf der Suche nach einer Lösung, die Verarbeitung der Baukostenanträge zu rationalisieren, wandte sich Stater an Lexmark. Das Unternehmen entschied sich, mithilfe von Kofax Capture Mobile SDKTM eine innovative mobile App zu entwickeln, die die Smartphones der Kunden in moderne Informationserfassungsgeräte verwandelt.

Matthijs Schouten, Business Consultant bei Stater, führt aus: „Die App ermöglicht es den Kunden, mit einem Smartphone Baukostenanträge jederzeit und von überall zu senden. Der Benutzer füllt einfach ein Antragsformular in der App aus, nimmt Fotos der ergänzenden Quittungen und Rechnungen mit der Handy-Kamera auf und per Klick ist alles hochgeladen.“

Im Hintergrund werden die Daten an die Backend-Systeme bei Stater übergeben. Jeder eingereichte Antrag wird automatisch einem Mitarbeiter zugewiesen, der die Daten überprüft, bevor er den Antrag annimmt oder ablehnt. Sobald eine Entscheidung getroffen wurde, informiert Stater den Kunden per E-Mail und überweist den entsprechenden Betrag auf sein Bankkonto.

Stater hat die neue App mit einem seiner Partner bereits getestet und arbeitet derzeit daran, die Lösung vor einem größeren Roll-out bei anderen Kreditanbietern zu verfeinern und zu optimieren. Zur Ergänzung der App plant das Unternehmen ein Kundenportal für Kostenabrechnungen, über das die Kunden ihre Anträge online einreichen und verwalten können.

Arjan Hessels kommentiert: „Unser Kunde führte die App vor 6 Monaten ein und berichtet, dass mittlerweile schon 60 Prozent seiner Baukreditkunden die App verwenden, um Anträge einzureichen, und es scheint, dass sie den neuen Ansatz viel einfacher und bequemer finden.“

„In der Vergangenheit haben wir beispielsweise festgestellt, dass Kunden das Antragsformular nicht immer richtig ausfüllen. Wenn Daten unvollständig oder falsch waren, schickten wir alles per Post zurück, damit sie die Diskrepanzen korrigieren. Manchmal wurde ein Antrag mehrere Male hin- und hergeschickt, bevor wir alle benötigten Informationen zur Verarbeitung hatten, was mit erheblichen Kosten und Mühen für die Kunden und Stater verbunden war.“

„Mit der App müssen die Kunden das elektronische Antragsformular nur einmal ausfüllen. Wenn wir auf eine Diskrepanz oder fehlende Daten stoßen, können wir das in den meisten Fällen anhand der Informationen in den ergänzenden Unterlagen, die dem Antrag beigelegt sind, korrigieren.“

Stater hat sein Augenmerk auf eine Reihe funktionaler und sicherheitstechnischer Verbesserungen gelegt, die eine noch bessere Benutzererfahrung ermöglichen.

„Letztlich wollen wir den Kunden einen echten digitalen Hub bieten, damit sie nicht nur Kostenanträge einreichen können, sondern auch eine aktuelle Ansicht ihrer Darlehenskonten und Antragshistorie erhalten“, so Matthijs Schouten.

„Darüber hinaus planen wir, eine Zwei-Wege-Kommunikation einzuführen, sodass wir die Kunden über den Genehmigungsstatus ihrer Anträge direkt in der App informieren können.“

Weiter führt er aus: „Am Backend arbeiten wir an einer engeren Integration für einen schnelleren Datenfluss. Wir wollen außerdem OCR-Technologie (optische Zeichenerkennung) nutzen und Geschäftsregeln einführen, um die Datenvalidierungsprozesse zu automatisieren. Durch den Verzicht auf die manuelle Prüfung der Anträge beschleunigen wir die Bearbeitungszeiten und ermöglichen den Mitarbeitern, sich auf produktivere Arbeiten zu konzentrieren.“

### Ergebnisse

Stater ist überzeugt, dass die neue App das Potenzial hat, die Art und Weise, wie Baukostenanträge verarbeitet werden, zu revolutionieren, und dazu beitragen wird, dass die Kunden das Geld schneller als je zuvor erhalten, während gleichzeitig die Produktivität erhöht und die Risiken für Stater und seine Partner verringert werden.

Arjan Hessels stellt fest: „Mit den herkömmlichen papierbasierten Prozessen dauert es etwa fünf Arbeitstage, einen Antrag zu bearbeiten und das Geld auf ein Kundenkonto zu überweisen. Mit der App können wir in den meisten Fällen die Zahlungen am nächsten Tag leisten. Neben der beschleunigten Zahlung an die Kunden, wird durch die App der gesamte Vorlageprozess unglaublich bequem. Da die Unterlagen nicht per Post gesendet werden müssen, können die Kunden jederzeit und überall Anträge stellen.“

Außerdem wird erwartet, dass der neue Ansatz zur Einreichung von Anträgen erhebliche Effizienzgewinne zeitigt und das unternehmerische Risiko für Stater reduziert.

Matthijs Schouten: „Wir erwarten, die Kosten, den Aufwand und die Risiken, die mit den bestehenden papierbasierten Prozessen verbunden sind, erheblich zu reduzieren, sobald die neue Lösung vollständig in Betrieb ist. Unsere Teams werden von der Dateneingabe und anderen Routinearbeiten befreit und können sich auf höherwertige Aufgaben konzentrieren. Dadurch wird ihre Arbeit lohnender, was für mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeitern sorgt. Außerdem wird uns die verbesserte Produktivität ermöglichen, mehr Kunden zu bedienen, ohne die Mitarbeiterzahl zu erhöhen, was Stater auf dem richtigen Kurs für profitables Wachstum hält.“

Arjan Hessels führt fort: „Dadurch dass die Teams diese Arbeiten nicht mehr manuell verrichten müssen, können wir mehr Qualitätskontrollen und Validierungen in den Antragsprozess einbauen und so das Risiko von Fehlern und Betrug minimieren. Die Mitarbeiter haben zum Beispiel mehr Zeit, zu prüfen, ob die gesamten Aufwendungen, die ein Kunde beantragt, tatsächlich mit den Summen der damit verbundenen Belege übereinstimmen, und können Maßnahmen ergreifen, wenn es Unstimmigkeiten gibt. In Zukunft wollen wir erweiterte OCR-Techniken einsetzen, um den Verifikationsprozess zu automatisieren.“

Durch die Einbeziehung innovativer digitaler Lösungen kann sich Stater von der Masse abheben und erstklassigen Service anbieten, während das Unternehmen wächst.

Arjan Hessels schließt: „Die Digitalisierung ist ein wichtiger Teil unserer Strategie, und die Einbeziehung neuester Technologien einschließlich mobiler Anwendungen wird uns helfen, effizientere und agilere Abläufe zu schaffen, die sich den wachsenden Kundenerwartungen und veränderten Marktbedingungen leicht anpassen lassen. Wir hoffen, das Beste aus den Lexmark-Lösungen herauszuholen, um unseren Kunden Spitzenlösungen zu liefern und unser Unternehmen auf einem Kurs zu halten, auf dem es produktiv und profitabel wächst.“

---

**Weitere Anwendungsbeispiele unserer globalen Kunden finden Sie unter [www.kofax.de](http://www.kofax.de).**