

Eine Bank in den Vereinigten Arabischen Emiraten

Die Bank suchte eine Lösung, mit der Kunden über ihre Smartphones und Tablets Schecks einlösen können, indem sie das Dokument mit dem Mobilgerät erfassen. Hierzu wurden zwei Anbieter ins Team geholt, mit denen das Finanzinstitut bereits Erfahrungen gesammelt hatte: Kofax und Solutions 4 Mobility, ein Ableger von Farabi Technology. Kofax Mobile Capture™ sorgte für mehr Zufriedenheit bei den Bankkunden, steigerte die Produktivität und die Effizienz der Bankmitarbeiter und stellt nun die VAE-weit erste Implementierung einer Anwendung für die mobile Erfassung dar.

Die Herausforderung

Seit jeher ist die Bank offen für die neuesten Innovationen im Service. So führte sie als erstes Finanzinstitut in den Vereinigten Arabischen Emiraten (VAE) das sichere Banking per Mobiltelefon mithilfe von USSD-Technologie (Unstructured Supplementary Service Data) ein. Neue und innovative Lösungen anzubieten ist auch weiterhin oberstes Ziel der Bank, die damit ihre Vorreiterschaft im Mobile Banking halten möchte.

Im Sinne der „Smart Government“-Initiative des Regierungschefs S.H. Scheich Mohammed bin Rashid Al Maktoum entschied sich die Bank später dafür, ihre App für das Mobile Banking um eine umfassende Funktionalität für das Einlösen von Schecks zu erweitern. Da die Finanzgesetze in den VAE für große finanzielle Sicherheit sorgen, sind Schecks immer noch eine sehr wichtige Zahlungsmethode bei Verbrauchern: In einer Bevölkerung von unter vier Millionen Menschen werden monatlich fast eine Million Schecks verrechnet.

Durch die neue Funktionalität können Kunden jetzt auch über ihr Smartphone oder Tablet Schecks einlösen, indem sie einfach das Dokument mit dem Mobilgerät erfassen. Der Betrag wird dann direkt dem Konto gutgeschrieben. Das Papierdokument bleibt, wo es ist – zum Abschluss der Transaktion genügen die Scheckdaten (Scheck-, Konto- und



Die Bankengruppe ist in den VAE und im Ausland stark im Retail-Banking aktiv und unterhält mehrere Hundert Filialen, Bankautomaten und Scheckannahme-Automaten. Das Institut hat eine starke Position im Firmen- und Privatkundengeschäft, im Investmentbanking und in der Vermögensverwaltung.

Produkte im Einsatz:

- ◆ Kofax Mobile Capture™

Fokus: Mobile Scheckfassung

Partner: Solutions 4 Mobility

Wir suchen ständig nach erstklassigen Lösungen am Markt. Dank Kofax Mobile Capture sind unsere Kunden jetzt zufriedener und unsere Mitarbeiter produktiver und effizienter. Die Implementierung hat sich für uns voll und ganz ausgezahlt.

Kundennummer sowie der Geldbetrag), die aus dem Bild des Schecks extrahiert und in ein elektronisches Verrechnungsformular überführt werden. Das geschieht über die App, die die Daten und das Bild des Schecks zum Verrechnungsvorgang im Backoffice der Bank sendet. Diese Entwicklung bedeutet zum einen mehr Komfort für Kunden, die nun keine Bankfilialen oder Scheckannahme-Automaten mehr aufsuchen müssen, zum anderen aber auch mehr Effizienz für die Bank: Die manuelle Verarbeitung der eingehenden Schecks entfällt, sodass die Kosten für die Transaktionsverarbeitung sinken. Zudem schafft sie es so, ihren Ruf als innovatives Finanzinstitut zu wahren.

Lösung

Das Projektteam erfasste zunächst alle Anforderungen an die Scheck erfassung, dann holte es die Firma Solutions 4 Mobility (S4M) dazu, deren Lösungen für das Mobile Banking die Bank bereits seit Längerem nutzt. Das 2011 gegründete Unternehmen entwickelt innovative und leistungsstarke, dabei aber erschwingliche Apps und Mobilitätslösungen für Kunden in der gesamten Nahostregion und Afrika. Nachdem die technischen Anforderungen des Projekts geklärt und einige infrage kommende Lösungen evaluiert waren, empfahl S4M für die Entwicklung der Scheck erfassungs-App die Kofax Mobile Capture™ Plattform, ein umfassendes Framework für die Entwicklung mobiler Bilderfassung-Anwendungen. Die Bank arbeitete zu diesem Zeitpunkt bereits mit Dokumentenmanagement-Lösungen von Kofax – das Unternehmen ist im Nahen Osten sehr präsent und bietet auch Support in arabischer Sprache an. Die Bank nutzt seit mehr als vier Jahren Mobilitätslösungen von Farabi/S4M und hatte den Dienstleister auch schon für die Entwicklung der leistungsstarken, wirkungsvollen Apps für das Privat- und Firmenkundengeschäft der Bank engagiert. Angesichts der positiven Erfahrungen mit Farabi/S4M beauftragte die Bank die Firma mit der Auswahl und Implementierung einer Lösung für die mobile Scheck erfassung. Nach einer Kosten-Nutzen-Analyse unter Berücksichtigung der bestehenden Anforderungen evaluierte Farabi/S4M sowohl Kofax-Lösungen als auch andere Tools in einem Pilotprojekt und entschied sich dann für Kofax, das durch herausragende Funktionen, Zuverlässigkeit und Kosteneffizienz überzeugte.

Als die Entscheidung für einen Anbieter gefallen war, dauerte es nur zwei Monate, bis das Projektteam – bestehend aus fünf S4M- und einem Kofax-Mitarbeiter – die Funktionalität für die mobile Scheck erfassung sowie die zugehörigen Backoffice-Komponenten entwickelt hatte. Die Mobile Capture-Plattform von Kofax deckte die Anforderungen der App an die

Bildverarbeitung ab und machte das manuelle Eingeben von Informationen unnötig, weil die Banking-Anwendung auf dem Mobilgerät alles Erforderliche aus dem Foto des Schecks extrahiert. Kofax Transformation™ sorgten für die automatische Dokumentenklassifizierung, Datenextraktion und Datenvalidierung, während S4M beratende Unterstützung bei der Optimierung der Scanergebnisse und der Genauigkeit der erfassten Scheckinfos lieferte. Darüber hinaus kümmerten sich zertifizierte Kofax-Entwickler von S4M um die Systemimplementierung und die Abstimmung der fertigen Lösung.

Im Mai 2015 stand der Bank der erste Produkt-Release zur Verfügung – Zeitplan und Budget waren eingehalten worden.

Erkenntnisse und Ausblick

Nach Abschluss des Projekts ließen sich einige Lehren ziehen, insbesondere die Bedeutung einer umfassenden Vorlagenbibliothek für verschiedene Scheckformate. Dieser Entwicklungsschritt war zwar zeitraubend, letztendlich aber auch essenziell für den Erfolg. Zudem konnte die Bank Investitionen in eine neue Infrastruktur vermeiden, weil die vorhandenen Scheckannahme-Automaten und Workflows genutzt werden konnten. Allerdings musste die Nachverfolgung des Scheckstatus aufgerüstet werden, um „Echtzeit“-Scheckverarbeitung zu unterstützen. Das Kofax Mobile Capture SDK™ ermöglichte zudem die Entwicklung einer flexiblen App, die mit der schnelllebigen Technologie (Kamerafunktionen, Displayart, Auflösungen usw.) rund um Android- und iOS-Geräte Schritt hält.

In der Einführungsphase hatten zunächst nur umsatzstarke Kunden der Bank Zugriff auf die Bildverarbeitungs-App (darunter Vorzugs- und Privatkunden). Schon bald nach dem Start bemerkte die Bank, dass viele dieser Pilotkunden die neuen Funktionen annehmen. Da es sich allerdings um eine völlig neue Funktionalität handelt und die Nutzerschaft eher nicht zu den typischen „Early Adopters“ zählt, erwartet man zunächst nur ein bescheidenes Nutzungsvolumen.

Die Initiative dieser Bank – die mobile Scheck erfassung für Retail-Kunden – ist die erste dieser Art in den VAE, der Nahostregion und Afrika. Für die Zukunft erhofft sich die Bank mit dieser Initiative Folgendes:

- ◆ Ein Ende der Scheckverarbeitung in den Filialen und die Hinwendung der Kunden zu rein digitalen Kanälen
- ◆ Geringere Betriebskosten bei der Scheckverarbeitung, -freigabe und -pflege
- ◆ Aufbau eines regionalen und weltweiten Rufs als Vorreiter bei digitalen Finanzservices

Über S4M

S4M (Solutions 4 Mobility) bietet seit 2011 unternehmensweit einsetzbare smartphone- und tabletfähige Lösungen für hochwertige digitale Inhalte auf heterogenen Mobilitätsplattformen an. Diese werden bereits im Bankwesen, von Finanzdienstleistern, Versicherungen, in der Automobilindustrie, Luftfahrt, im Gesundheitswesen, Einzelhandel und bei Behörden eingesetzt. Kunden in der gesamten Nahostregion und Afrika profitieren von den innovativen, ansprechenden und erschwinglichen Apps dieses erfahrenen und kenntnisreichen Teams.

Weitere Erfolgsgeschichten unserer globalen Kunden finden Sie hier: www.kofax.com

