

Zions Bancorporation

„Die Herausforderung

„Die Verwaltung von Unterschriftenkarten stellt für die Bankmitarbeiter eine enorme Verantwortung dar“, erklärt Rachel Becker, Manager of IT Business Consulting, Zions Bancorp. Die Unterschriftenkarte als Herzstück der Kundenbeziehung wird erstellt, wenn eine Person oder ein Unternehmen ein neues Bankkonto eröffnet.

Trotz ihrer entscheidenden Bedeutung war es nicht unüblich, dass diese Karten in vielen Zions-Bankfilialen durch viele Hände gingen. Darüber hinaus kam es vor, dass die Karten eine Woche oder länger in einer Zweigstelle liegen blieben, bevor sie per Kurier zum Scannen an das Shared-Services-Center von Zions gesendet wurden. Aufgrund dieses ineffizienten Vorgehens waren die Unterschriftenkarten teilweise erst nach zwei Wochen elektronisch verfügbar, in Hinsicht auf Sicherheit und Compliance nicht unproblematisch.

Rachel Becker und das von ihr geleitete Zions Technology, Operations & Support (TOPS)-Team suchte nach Möglichkeiten einer sicheren Automatisierung der Bearbeitung nicht nur der Unterschriftenkarten, sondern auch der Hunderttausenden sonstigen Dokumente, die ihre Banken und Filialen durchlaufen, darunter Vormundschaftspapiere, Treuhandunterlagen, Heirats- und Sterbeurkunden sowie E-Mails.

„Wir benötigten eine Lösung zur Optimierung und Automatisierung der Dokumentenbehandlung für das gesamte Unternehmen, die aber gleichzeitig genügend Dezentralisierung und Flexibilität bot, um unserer besonderen Situation mit den vielen Bankstandorten, für die wir zuständig sind, gerecht zu werden“, erklärt Becker. „In einem Zusammenschluss von regional orientierten Banken ist es nicht unbedingt klug, eine allgemein einheitliche Vorgehensweise durchzusetzen.“



ZIONS BANCORPORATION

Die Zions Bancorporation ist eine der führenden US-amerikanischen Finanzdienstleister und vereint eine ganze Reihe hervorragender Bankhäuser in ausgewählten wachstumsintensiven Märkten unter ihrem Dach. Die fast 600 Zions Full-Service-Bankfilialen im Westen der Vereinigten Staaten stehen unter lokaler Leitung mit entsprechendem Markenauftritt. Außerdem ist Zions landesweit führend bei Darlehen für kleine und mittlere Unternehmen, als Finanzberater der öffentlichen Hand und als Landwirtschaftsbank. Das Unternehmen gehört zum S&P 500 Index.

Produkte im Einsatz:

- ◆ Kofax Capture™
- ◆ Kofax Transformation™

„Kofax helps us with not only less touching of the paper, but less technology touching as well.“

Rachel Becker, Manager of IT Business Consulting,
Zions Bancorp

Die Lösung

Während der Evaluierung einer technologischen Lösung überkamen Becker und ihre TOPS-Analysten Zweifel an der Wirtschaftlichkeit einer neuen Lösung. Sie benötigten die Sicherheit, dass sich die personellen und finanziellen Investitionen in hinreichender und fortgesetzter Art und Weise bezahlt machen würden. Daher definierten sie zunächst verschiedene Kriterien für die Fortführung des Projekts:

Höhere Genauigkeit

Die Entzifferung handgeschriebener Datenfelder ist ein allseits bekanntes Problem bei Banken. Sie ist nicht nur zeitaufwendig, sondern auch fehleranfällig. Zions benötigte eine automatisierte Lösung zur intelligenten Erfassung, Extraktion, Indexierung und Klassifizierung der Daten aus einer großen Anzahl von Dokumenten.

Schnellere Verarbeitung/hohe Servicequalität

Ein schneller Kundenservice ist für jede Dienstleistungsbranche wesentlich. Servicequalität jedoch ist ein Markenzeichen von Zions. Schnelligkeit und Genauigkeit bei der Transaktionsverarbeitung hatten absoluten Vorrang.

Geringere Kosten

Die Finanzdienstleistungsbranche, insbesondere Regionalbanken, unterliegt einem hohen Wettbewerbsdruck. Eine Reduzierung der Kosten und Erhöhung der Effizienz war im Sinne der dauerhaften finanziellen Stabilität von Zions daher wünschenswert.

Benutzerfreundlichkeit

Zions ist eine Bank und die Mitarbeiter, die mit der neuen Lösung Dokumente verarbeiten sollten, hatten keine technischen Spezialkenntnisse. Deshalb sollte die Lösung intuitiv, einfach zu vermitteln und benutzerfreundlich sein.

Nach extensiver Evaluierung etlicher Lösungen entschied das TOPS-Team, dass eine Kombination aus Kofax Capture™ und Kofax Transformation™ die einzige Lösung wäre, die alle Kriterien erfüllt und einen schnellen ROI erwarten lässt.

Die Ergebnisse

Bis heute hat Zions die Kofax Capture-Lösung in sechs der acht Banken und deren Hunderten von Filialen installiert. „Kofax war so flexibel, dass wir ein übergeordnete Struktur errichten konnten, die für jedes Unternehmen des Verbunds einzeln angepasst und abgestimmt werden kann“, betont Becker.

Auch der Kundenservice und die Sachbearbeiter empfinden die Lösung als sehr hilfreich und benutzerfreundlich, einschließlich der Verarbeitung und Verfolgung von Unterschriftenkarten. Patrice Dobesh, Kundenservice-Manager bei Zions in Boise sagt: „Ich wünschte, wir hätten die Lösung schon früher bekommen ... keine Verzögerungen und keine Dokumentenverluste mehr. Wir sind alle sehr zufrieden mit dem neuen System.“ Dobeshs Kollegin Krysti Meyer in Syracuse stimmt ihm zu: „Das Schwierigste war immer, wenn wir versuchten, Unterschriftenkarten für Kunden mit neuen Konten zu verifizieren, und feststellten, dass die Karten noch nicht elektronisch erfasst waren.“

Neben der Verbesserung von Schnelligkeit, Effizienz und Kundenservice hat die Implementierung der Kofax-Lösung Zions auch erhebliche Kosteneinsparungen gebracht. Eine ausgelagerte Scan-Abteilung wird nicht mehr benötigt. Dokumente können nun direkt bei Erhalt gescannt werden, ein Kontrollzuwachs für die Filialen. Die dortigen Angestellten wissen nun sofort, wann Dokumente in das ECM-System gelangen. Ausnahmen werden dadurch schneller bearbeitet. Das Unternehmen erwartet in den ersten fünf Jahren Einsparungen in Höhe von mehr als 700.000 USD. Das TOPS-Team geht von weiteren Einsparungen durch Kofax aus, sobald die Prozesse zur Aufbewahrung und Vernichtung bzw. Löschung von Dokumenten fertiggestellt sind.

„Kofax ist unseren Innovationsbestrebungen immer einen Schritt voraus“, erklärt Becker. „Bevor wir sagen können, dass wir etwas brauchen, liefern sie dafür schon eine neue Lösung.“ Becker verweist dabei auf den Erwerb von Singularity durch Kofax – ein wichtiger Bereich, den sich Zions demnächst näher anschauen will. „Kofax hilft uns nicht nur, die Bearbeitung von Papierdokumenten zu reduzieren, sondern auch den technologischen Bedarf.“

Die Mobil-Strategie von Kofax ist ebenso interessant für Zions. „Die Bank beginnt gerade verstärkt, nach mobilen Apps zu suchen“, meint Becker. „Die Möglichkeit, ein Dokument zu fotografieren, statt es zu scannen, wird noch von großer Bedeutung werden.“

Weitere Anwendungsbeispiele unserer Kunden finden Sie auf kofax.de

