

Fallstudie



Foundation Home Loans

Foundation Home Loans verbessert die Reaktionszeit bei gleichbleibender Mitarbeiterzahl.

Foundation Home Loans nutzt Kofax-Lösungen für die Prozessautomatisierung – und verringert die Reaktionszeit auf Kundenanfragen dadurch um mehr als 50 %. Das spart über 16 Personenstunden pro Tag ein und schafft Spielraum für Wachstum.

50%

schnellere Beantwortung eingehender Kundenanfragen

16 Stunden

pro Tag durch Automatisierung der eingehenden Dokumentenverarbeitung eingespart

44%

aller eingehenden Dokumente werden ohne menschliches Zutun kategorisiert

Work Like Tomorrow™

KOFAX



Über Foundation Home Loans

www.foundationforintermediaries.co.uk
Foundation Home Loans mit Sitz in Bracknell, England, ist ein reiner Kreditvermittler und bietet eine Reihe von konkurrenzfähigen Produkten an, die den Bedürfnissen von Käufern einer zur Vermietung vorgesehenen Immobilie, von Limited Companies und Antragstellern auf Baufinanzierung, die die üblichen Kreditgeber einfach übersehen, entsprechen. Über sein intuitives Online-Portal liefert Foundation Home Loans sofortige und genaue Entscheidungen, die Hypothekemaklern Zeit ersparen.

Produkte im Einsatz

Kofax TotalAgility®

Kofax Customer Communication Manager™

Schwerpunkt

Intelligente Automatisierung, Dokumentenerfassung, Kategorisierung und Triage, Digitalisierung eingehender und ausgehender Kommunikation.

Aufgabe

Nach der weltweiten Finanzflaute 2008 wurden im Vereinigten Königreich erheblich weniger Hypotheken vergeben. Als sich der Markt wieder erholte, sah Foundation Home Loans eine deutliche Chance für geschäftliches Wachstum.

George Gee, Customer Service and Collections Director von Foundation Home Loans, erklärte: „In den Jahren nach dem Abschwung hat sich unser Unternehmen stark darauf konzentriert, unser bestehendes Hypothekengeschäft zu bedienen. Als die Wirtschaft wieder erste Knospen trieb, wollten wir unser Portfolio um Vergabedienste erweitern, ohne die Betriebskosten durch mehr Personal zu erhöhen.“

George Gee führte weiter aus: „Zuvor waren die Geschäftsprozesse für den Darlehensservice stark von manueller Arbeit abhängig. Wir erhielten jeden Tag Kundenschreiben in Form von Briefsendungen, Faxen und E-Mails. Die Bearbeitung dieser Anfragen erfordert eine Reihe verschiedener Maßnahmen: Es

„Als eines unserer wichtigsten Ziele wollten wir dem bestehenden Team die Möglichkeit geben, mehr Zeit auf den Mehrwert für Kunden zu verwenden. Kofax hat uns geholfen, genau das zu erreichen.“

Julie Hood, Senior IT Project Manager, Foundation Home Loans

müssen Auszüge angefordert, Änderungen an Konten und Zahlungen vorgenommen werden.“

Bevor Foundation Home Loans Eingangsschreiben bearbeiten konnte, musste das Team vom Kundenservice die Anfragen sortieren, das entsprechende Konto in seinem Betreuungssystem finden und dann das Dokument in sein Dokumentenmanagementsystem (DMS) einscannen.

Sobald es im DMS war, prüfte ein Agent jede Position, legte die geeignete Maßnahme fest und leitete es dann an die entsprechende Abteilung weiter – ein zeitraubender und personalintensiver Prozess.

Julie Hood, Senior IT Project Manager bei Foundation Home Loans, kommentierte: „Wir haben ausgerechnet, dass es bei manueller Arbeit allein drei Minuten dauerte, bevor ein Brief oder eine E-Mail vom Kunden in unser System gelangte. Wenn man bedenkt, dass täglich etwa 400 Schreiben bei uns eingehen – von denen mindestens 200 Briefsendungen sind – können Sie sich vorstellen, wie umfangreich die Aufgabe war.“

Da sich ein Geschäftswachstum abzeichnete und sein DMS veraltet war, entschloss sich Foundation Home Loans, einen neuen Ansatz für die Verwaltung eingehender Kundenkommunikation zu suchen. Ziel war, die Effizienz betrieblicher Abläufe zu steigern und Spielraum für die Erweiterung seines Kreditvergabegeschäftes zu schaffen, ohne neues Personal einzustellen.

Lösung

Um sein Ziel zu erreichen, ersetzte Foundation Home Loans die Ablaufprozesse aus dem alten DMS durch Kofax TotalAgility – eine Plattform für ganzheitliches

Fallstudie

Geschäftsprozessmanagement (Business Process Management, BPM), die Dokumentenerfassung, robotergesteuerte Prozessautomatisierung (Robotic Process Automation, RPA), E-Signatur-Kundenkommunikationsmanagement und Analytik ermöglicht.

„Ursprünglich wollten wir ein neues DMS mit gewissen BPM-Fähigkeiten finden, aber wir haben schnell begriffen, dass eigentlich das BPM der ausschlaggebende Teil war, um unsere Ziele zu erreichen“, so Julie Hood. „Nach einer Bewertung mehrerer Anbieter aus dem Magic Quadrant von Gartner haben wir uns ganz klar für Kofax entschieden – dort verstand man genau, was wir erreichen wollten, und bot uns eine End-to-End-Lösung an, die unsere Kommunikationsprozesse durchgehend handhaben konnte.“

George Gee fügte hinzu: „Ausschlaggebend war, dass die Lösung von Kofax äußerst kompatibel mit dem neuen DMS ist, für das wir uns entschieden haben: das Dokumentenmanagementsystem M-Files. Es hat uns beeindruckt, wie effektiv die Teams von Kofax und M-Files zusammengearbeitet haben, um die beiden Lösungen zu integrieren. Lange bevor unser altes DMS nicht mehr unterstützt wurde, konnten wir zur neuen Arbeitsweise übergehen.“

Heute nutzt Foundation Home Loans die Kofax-Lösung, um eingehende Schreiben zu erfassen und zu kategorisieren, bevor sie an das Team vom Kundenservice gesendet werden. Briefe werden von Mitarbeitern in der Poststelle gescannt. Die Kofax-Lösung verwendet optische Zeichenerkennung (Optical Character Recognition, OCR), um den Inhalt zu digitalisieren und Felder wie die Kundenkontonummer automatisch auszufüllen. Das Ergebnis wird dann an das entsprechend qualifizierte Teammitglied weitergeleitet.

„Wir wollten beweglich arbeiten und das Team von Kofax war auf unser Ziel fokussiert, so schnell wie möglich ein tragfähiges Produkt einsatzbereit zu haben“, fuhr Julie Hood fort. „So hatten wir zum Beispiel am ersten Tag der Inbetriebnahme noch keine automatisierte Dokumentenkategorisierung in der Kofax-Lösung. In Zusammenarbeit mit dem Kofax-Team konnten wir diese und andere Funktionalitäten umsetzen – zunächst haben unsere Entwickler beim Kofax-Team genau zugehört und später haben unsere Entwickler dann eigenständig gearbeitet.“

„Wir beantworten eingehende Kundenanfragen jetzt durchschnittlich innerhalb eines Arbeitstages – etwa 50 Prozent schneller als zuvor.“

George Gee, Customer Service and Collections Director, Foundation Home Loans

Nach dem Erfolg mit Kofax TotalAgility hat Foundation Home Loans auch den Kofax Customer Communication Manager zur Verwaltung seiner ausgehenden Kommunikation eingesetzt. Das Unternehmen verwendet jetzt intelligente Automatisierung, um jeden Monat Hunderte von Begrüßungsschreiben an neue Kunden zu senden. Jedes davon enthält eine präzise Kontoübersicht und Produktdetails des jeweiligen Kunden.

„Das Arbeiten mit Kofax hat uns viele Möglichkeiten gegeben, alte Prozesse zu rationalisieren“, sagte George Gee. „Wir hatten in der Vergangenheit zum Beispiel 29 Vorlagen für eine Art von ausgehendem Schreiben. Nach dem Vorbild unserer Kofax-Lösung haben wir das mit einem regelbasierten Ansatz auf nur drei Master-Vorlagen reduziert. Es wird dadurch viel einfacher für unsere Mitarbeiter und schneller, wenn wir Änderungen vornehmen müssen.“

Ergebnisse

Mit digitalen Prozessen und Automatisierung zur Förderung seiner Darlehensdienstleistungen bringt Foundation Home Loans höchste Effizienz in seine betrieblichen Abläufe. Da weniger manuelle Arbeit notwendig ist, kann das Unternehmen sein Kreditvergabegeschäft erweitern, ohne zusätzliches Personal einzustellen.

In der Vergangenheit musste das Unternehmen pro Tag zwei Vollzeitäquivalente aus dem Kundendienstteam allein dafür aufwenden, Briefe zu öffnen und zu sortieren. Dank Dokumentenerfassung und OCR, die mit der Kofax-Lösung möglich sind, findet diese Arbeit jetzt in der Poststelle statt. Dadurch werden 16 Personenstunden pro Tag für Aktivitäten im Kundenservice frei.

KOFAX

Fallstudie

„Als eines unserer wichtigsten Ziele wollten wir dem bestehenden Team die Möglichkeit geben, mehr Zeit auf den Mehrwert für Kunden zu verwenden. Kofax hat uns geholfen, genau das zu erreichen“, sagte Juli Hood.

„Wenn ein Schreiben jetzt beim Team vom Kundenservice eingeht, ist es bereits elektronisch erfasst und kategorisiert, sodass das Team sofort klare Maßnahmen ergreifen kann. Durch die Befreiung des Teams von sich wiederholenden Aufgaben ist auch die Zufriedenheit am Arbeitsplatz gestiegen, und wir sind überzeugt, dass diese entscheidend zur Performance und Bindung der Mitarbeiter beiträgt.

Die intelligente Automatisierung durch Kofax TotalAgility ermöglicht Foundation Home Loans, seine Reaktionszeiten erheblich zu verbessern. Etwa 44 Prozent aller Eingangspost ist jetzt ohne menschliche Intervention binnen einer Stunde dem entsprechenden Kundenkonto zugeordnet. Dieser Prozess konnte zuvor bis zu zwei Arbeitstage in Anspruch nehmen.

„Wir können jetzt problemlos unser Service-Level-Agreement einhalten, das eine Beantwortung eingehender Anfragen innerhalb von fünf Tagen vorsieht“, erklärte George Gee. „Wir beantworten eingehende Kundenanfragen jetzt durchschnittlich innerhalb eines Arbeitstages – etwa 50 Prozent schneller als zuvor. Das ist besonders wichtig, wenn es um dringende Anfragen geht, zum Beispiel um Beschwerden und Anfragen auf Zugang zu personenbezogenen Daten im Rahmen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).“

„Wir haben tatsächlich in Kofax TotalAgility eine eigene Lösung für die schnelle Bearbeitung von Zugangsanfragen zu personenbezogenen Daten erstellt. Die Anzahl der für den Prozess nötigen Vollzeitäquivalente konnten wir von drei auf eines reduzieren und den Prozess von vier Wochen auf nur eine Woche beschleunigen. Wir sind verpflichtet, diesen Dienst kostenlos durchzuführen, deshalb freuen wir uns besonders über die effizientere Lösung.“

„Wir haben in Kofax TotalAgility eine eigene Lösung für die schnelle Bearbeitung von Zugangsanfragen zu personenbezogenen Daten erstellt. Die Anzahl der für den Prozess nötigen Vollzeitäquivalente konnten wir von drei auf eines reduzieren und den Prozess von vier Wochen auf nur eine Woche beschleunigen.“

George Gee, Customer Service and Collections Director, Foundation Home Loans

Foundation Home Loans plant, die Vorteile der Prozessautomatisierung in der Zukunft auf sein florierendes Darlehensvergabengeschäft auszuweiten.

„Wir sind sehr an Softwarerobotern von Kofax RPA interessiert, die sich sehr positiv auf die Effizienz unserer Hypothekenvergabeservices auswirken könnten“, schloss Julie Hood. „Wir sind stolz darauf, den Maklern eine hervorragende Erfahrung zu liefern. Dank der intelligenten Automatisierung von Kofax bieten wir weiterhin Serviceleistungen von hoher Qualität mit der gleichen Anzahl von Mitarbeitern, auch wenn unser Geschäft wächst.“

Weitere Erfolgsgeschichten unserer weltweiten Kunden finden sie unter www.kofax.de

Work Like Tomorrow.™