

ING-DiBa: „Same Day Processing“ durch perfekt abgestimmte Posteingangslösung.

Das papierlose Büro
als Arbeitsplatz der Zukunft

AUF EINEN BLICK

• BRANCHE

Financial Services

• AUSGANGSSITUATION

Die rasant wachsende Zahl an Kunden forderte automatisierte, IT-basierte Prozesse, die eine schnellere und effizientere Bearbeitung ermöglichen.

• AUFGABE

„Same Day Processing“ – Maximierung der Geschwindigkeit in der Verarbeitung von Posteingangsdokumenten bei optimierter Qualität und Entlastung der Sacharbeiter von administrativen Aufgaben.

• LÖSUNG

Einsatz der intelligenten, durch Anwender trainierbaren **inovoo**-IT-Lösung, die den Posteingang automatisiert, Dokumente klassifiziert und Daten extrahiert. Mit der Verknüpfung von Standardprodukten und individuellen Lösungen schafft **inovoo** eine nahtlose Integration in das Systemumfeld der ING-DiBa.

• ERGEBNIS

Optimierte Steuerung des Workflows auf allen Kommunikationskanälen – der automatisierte Posteingang klassifiziert Informationen und stellt diese schneller zur Verfügung, der steigende Dokumenteneingang wird durch die Entlastung von administrativen Tätigkeiten vom gleichbleibenden Personalbestand bewältigt.

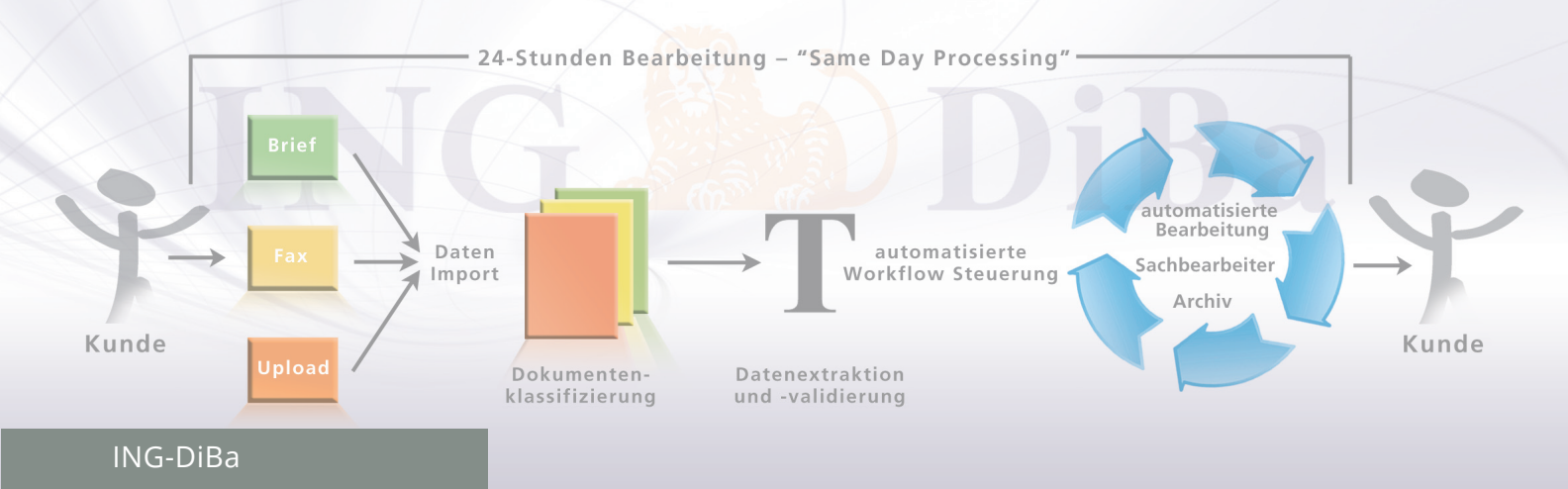
Als filialloser Finanzdienstleister mit beispiellosem Service-Angebot verzeichnet die ING-DiBa eine rasant wachsende Zahl ihrer Kunden. Um diesem konsequenten Wachstum gerecht zu werden, wurde neben organisatorischen Maßnahmen ein optimierter Workflow in der Bearbeitung sämtlicher Kundenanforderungen mit Hilfe intelligenter, IT-basierter Prozesse nötig.

Mit Einführung innovativer Lösungen realisierte die inovoo einen ganzheitlichen Prozess, der die Formulare der ING-DiBa genauso verarbeitet wie unstrukturierte Informationen sämtlicher Eingangskanäle, z.B. Brief, Fax und das „Upload-portal“ externer Vermittler.

DIE ZIELE

Das Hauptziel des Projektes bestand in der Erreichung maximaler Kundenzufriedenheit durch „Same Day Processing“. Dazu gehörte die Optimierung der Arbeitsabläufe durch Klassifizierung der Eingangsdokumente, automatische Datenextraktion sowie Beschleunigung des Datenzugriffs für die Sacharbeiter und deren Entlastung von administrativen Aufgaben.

Zur Effizienzsteigerung sollten eingehende Dokumente in einem workflowbasierten System automatisiert erkannt, gelesen und an die Postkorbverarbeitung des bestehenden Dokumentenverwaltungssystems weitergeleitet werden. Neben Nutzung von Standardprodukten integrierte inovoo die ausbaufähige IT-Lösung nahtlos in das bestehende Systemumfeld der ING-DiBa.



„SAME DAY PROCESSING“ DURCH PERFEKT ABGESTIMMTE POSTEINGANGSLÖSUNG.



EDUARD GRÜN
Projektleitung ING-DiBa

„Beste Qualität für unsere Kunden, so lautet das Ziel! Mit **inovoo** als Partner erhalten wir genau die Unterstützung, die unser schnell wachsendes Unternehmen benötigt: flexible Lösungen, zügige Umsetzungen, beste Ergebnisse. So sichern wir uns den entscheidenden Wettbewerbsvorteil am Markt.“

DER KUNDE ING-DiBa

Als Tochter der niederländischen ING Group, eines weltweit agierenden Finanzkonzerns mit Niederlassungen in mehr als 50 Ländern, zeichnet sich die ING-DiBa mit Sitz in Frankfurt am Main als größte Direktbank Europas aus. Das filiallose Geldinstitut betreut alleine in Deutschland über 7 Millionen Kunden in den Bereichen Sparen, Finanzanlagen, Vorsorge, Kredite und Baufinanzierung. 2009 wurde die ING-DiBa vom Finanzmagazin „Euro“ bereits zum fünften Mal zur „Besten Bank Deutschlands“ gewählt.

inovoo ist ein hochgradig spezialisierter Partner für die Bereiche Multi-Channel-Management, Customer Communications und Prozess-Automatisierung im B2C-Umfeld. Wir liefern unseren Kunden Produkte und Lösungen aus einer Hand.

- 100 % integrierte Lösungen → Schluss mit Insellösungen!
- Integration aller Kommunikationskanäle → Vom klassischen Brief und Fax über E-Mail, Social Media und Web bis hin zu Mobile
- Ganzheitliche Prozessbearbeitung durch Service orientierte Architektur → Vom Input-, Sachbearbeitung- und Outputmanagement bis zum Kundendialog!
- Langjährige branchenspezifische Erfahrung

DIE ERGEBNISSE

Mit dem höchst erfolgreichen Projektabschluss ist es der **inovoo** gelungen, eine perfekt zugeschnittene Posteingangslösung zu schaffen, die den Ruf der ING-DiBa als „Beste Bank Deutschlands“ festigt.

- Automatisierte Posteingangsverarbeitung auf allen Kommunikationswegen
- Bis zu 8.000 gescannte und verarbeitete Vorgänge pro Tag
- Jährlich bis zu 30 Millionen verarbeitete Seiten
- Nachhaltig verkürzte und optimierte Verarbeitungsprozesse
- Automatische Weiterleitung der Dokumente an die zuständigen Sachbearbeiter
- Schnelle und sichere Dokumentenerkennung durch Abbildung menschlicher Entscheidungsabläufe
- Schnellere und umfassende Verfügbarkeit von Informationen
- Gemeinsamer Datenpool für übergreifende Unternehmensprozesse
- Besserer Kundenservice durch kürzere Entscheidungsfristen
- Maximale Kundenzufriedenheit durch eine Bearbeitung innerhalb von 24 Stunden – „Same Day Processing“

SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER
UNSERE LÖSUNGEN WISSEN?



www.inovoo.com

DEUTSCHLAND: inovoo GmbH, Billerberg 11, 82266 Inning am Ammersee, Tel +49 8143 999 57 0, Fax +49 8143 999 57 29
UK: inovoo, Oban House, Rope Yard, Royal Wootton Bassett, Wiltshire, UK. SN4 7BW, Tel +44 1793 852100, Fax +44 1793 238252
info@inovoo.com

inovoo