

Bankwesen und Finanzmärkte

Fallstudien



Bankwesen und Finanzmärkte

Je effektiver Sie mit Ihren Kunden kommunizieren, desto loyaler sind sie. Deshalb ist es wichtig, dass Ihre Kundenkommunikation leicht verständlich und individuell ist. Ihre Informationen müssen Sie schnell, auf verschiedenen Wegen mit Ihren Kunden teilen können.

Mit uns als Partner können Sie papierbasierte Prozesse in digitale Workflows überführen und Dokumente mit unstrukturierten Daten zugänglicher und besser durchsuchbar machen. Sie können Ihre Kundenkommunikation persönlicher gestalten und besser personalisieren. Und Sie können Kosten sparen, um zusätzliche Budgetmittel für Wachstumsmaßnahmen zu gewinnen.

Verbesserung des Kundendienstes und der Sicherheit

Französisch Multichannel Banking Unternehmen



>2 Millionen

Dokumente vollständig nachverfolgbar

Land:
Frankreich

Hauptvorteile für Kunden:

 Kostenreduzierung

 Informationssicherheit und Risiko

 Geschwindigkeit

 Kundenorientierung

Aufgabe

- Verbesserung der Geschäftsbeziehungen der Bank mit ihren Kunden und Lieferanten durch schnellere Bearbeitung der eingehenden Post.
- Vereinfachung des Dokumenten-Workflows und Verbesserung der Dokumentensicherheit.
- Senkung der Ablagekosten.

Lösung

- Ein Dienstleister mit speziell ausgebildeten Mitarbeitern für das zentrale Management der Digitalisierung (Scannen und Indexieren) und zur Weiterleitung von empfangener Post.
- Implementierung eines Online-Dokumentenverwaltungssystems mit Zugangskontrolle, das Inhalts- und Workflow-Management vereint.
- Kundenspezifische Anpassungen von Geschäftsprozesselementen.

Ergebnisse

- Höhere Produktivität.
- Schnellere Reaktion auf Kundenanforderungen.
- Mehr als zwei Millionen Dokumente werden durch Digitalisierung nachverfolgbar gemacht.
- Skalierbarkeit zur Unterstützung des Supports.
- Reduzierung der Gesamtkosten.

Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit durch Dokumentenkontrolle




Französisches Kreditunternehmen

40%

Verbesserung der Bearbeitungszeit

Land
Frankreich

Vorteile für den Kunden

-  Kostensenkung
-  Endnutzer-Produktivität
-  Geschwindigkeit
-  Kundenorientierung



Aufgabe

- Unterschiedliche Geschäftsprozesse, die durch Zusammenschlüsse und Akquisitionen entstanden waren, sollten durch Verbesserung der Dokumentenflüsse optimiert werden.
- Vorteile des wachsenden Einflusses von Webanwendungen nutzen.
- Verbesserung der Produktivität und der Qualität des Kundendienstes.
- Minimierung der Kosten.

Lösung

- Zentralisierte Plattform für Digitalisierung und Bearbeitung von eingehenden Kundenanforderungen, Formularen und Anträgen für alle Geschäftsdivisionen.
- Verfahren zur Analyse der Richtigkeit und Vollständigkeit sowie zur Erkennung von potenziellen Falschangaben.
- Ein von Xerox verwaltetes System zur Dokumentenverwaltung und -weitergabe.
- Webzugriff auf Dokumentenbestand für Kundendienstmitarbeiter.
- Bearbeitung von 15,5 Millionen Dokumenten pro Jahr durch Offshore- und Xerox-Mitarbeiter.

Ergebnisse

- Bearbeitungszeiten von fünf auf drei Tage reduziert.
- Nachverfolgbarkeit und Zugänglichkeit der Daten über ein in das CRM-System integriertes Online- Archiv.
- Zentralisierter und verbesserter Kundendienst.
- Mehr als 20 % Kosteneinsparungen.
- Permanente Kontrolle über Kosten und Bearbeitungszeiten.

Innovatives Druckmanagement unterstützt die digitale Transformation

Internationaler Finanzdienstleister

Dieser Kunde hat Xerox® Next-Generation-MPS eingeführt, um die digitale Transformation voranzutreiben. Ein Budget für Innovationen und die Abrechnung auf Einzelplatz-Basis unterstützen eine Reihe von Serviceoptimierungen und die Verbesserung der Nachhaltigkeit.

Internationaler Finanzdienstleister

Land

Global

Aufgabe

- Kurzfristig: Rationalisierung sämtlicher Officesysteme, deren Verwaltung zu kosten- und zeitaufwendig geworden war.
- Langfristig: Finden eines Partners mit dem die Büroinfrastruktur entsprechend der aktuellen Anforderungen effektiv gemanagt werden kann.

Lösung

- Globaler Managed Print Service: : Platzbedarf und Druckverwaltungskosten werden reduziert, Rechnungsstellung und Berichterstellung werden verbessert, Möglichkeiten zur internen Weiterverrechnung werden geschaffen.
- Nach einigen Jahren erfolgt (durch Xerox) die proaktive Identifizierung von neuen relevanten Funktionen und Vorteilen, die vom ursprünglichen Vertrag nicht abgedeckt waren.
- Neues benutzerbasiertes Abrechnungsmodell zur Unterstützung des Transformationsprogramms.
- Analysefunktionen zur Identifizierung von Bereichen, die für die Transformation geeignet sind.

Ergebnisse

- Ergebnisse von MPS der ersten Generation: 20 % Verbesserung bei Gesamtbetriebskosten; >98 % Service-Verfügbarkeit; 20 % weniger druckbezogene Helpdesk-Anrufe.
- Zusätzliche Nutzen von Next-Generation-MPS: >10 % zusätzliche Einsparungen garantiert; 37 % geringerer CO2-Ausstoß; 45 % geringerer Energieverbrauch.
- Innovationsplan und Mittel vorhanden für den Umstieg von papierbasierten auf digitale Arbeitsmethoden.

Experten-Support für eine anspruchsvolle Kundenkommunikation

Lombard Odier



4x

Wachstum der Transaktionen

Land
Schweiz

Vorteile für den Kunden



Kostensenkung



Flexibilität und Skalierbarkeit



Umsatzwachstum



Kundenorientierung

Aufgabe

- Differenzierung der Privatbank gegenüber großen Einzelhandelsbanken durch Betonung des besonderen Know-Hows und der Kundendienstleistungen.
- Entwicklung einer neuen Geschäftschance: Geschäfte mit kleineren Banken, die Lombard Odiers spezialisierte interne private Bankplattform nutzen möchten.
- Erfüllung der Service-Level Vereinbarungen für die Kundenkommunikation bei jeder Geschäfts-transaktion.
- Kostenkontrolle bei der Handhabung von wesentlich größerem Kommunikationsvolumen.

Lösung

- Erneuerung und Management des Kundenkommunikationsprozesses, der von mehreren Funktionen bei der Bank durchgeführt wird.
- Ein landesspezifischer Service-Desk und ein Ansprechpartner vor Ort zur Sicherung reibungsloser Prozesse und Leistungen der Infrastruktur.
- Einführung von Vollfarb-Druck und variabler Pro-Seiten-Preise je nach Farbnutzung.
- Beratung zu Dokumenten-Designs.

Ergebnisse

- Service-Level-Vereinbarungen mit drei Banken abgeschlossen, während die Transaktionszahl von fünf auf 20 Millionen pro Jahr anstieg.
- Verbesserung der eigenen Kundenkommunikation bei Lombard Odier dank schnellerer Bearbeitungszeiten, der Verwendung von Farbe und eines besseren Designs.
- Kostenkontrolle und signifikante Mehrwerte durch variable Preisgestaltung.

Outsourcing-Service für eine bessere Kosten- und Richtlinienkontrolle

Portugiesische Bank

33%

Geringerer Energieverbrauch

Land
Portugal

Vorteile für den Kunden

 Kostensenkung

 Umwelt

 Endnutzer-Produktivität



Aufgabe

- Rationalisierung eines Drucknetzwerks, das sich über neun Stockwerke erstreckte und das die Bedürfnisse der 900 Mitarbeiter der Bank nicht erfüllte.
- Reduzierung der Druckkosten durch die Einführung von Druckvorschriften und die effizientere Verwaltung von Wartung und Materialien.
- Befolgung der aktuellsten Umwelt- und Nachhaltigkeitsrichtlinien.

Lösung

- Installation einer modernen Druckerflotte.
- Ein Servicevertrag, der die Vor-Ort-Bereitstellung eines Xerox Operations Managers beinhaltet, welcher die Geräte überwacht, technische Unterstützung leistet und sich um die Organisation der vorbeugenden Wartungsarbeiten und das Verbrauchsmaterialmanagement kümmert.
- Unterstützung durch einen internen Kommunikationsplan und die Bereitstellung von Change Management Prozessen, um die Mitarbeiter an die neue Arbeitsweisen heranzuführen.

Ergebnisse

- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit.
- Deutliche Reduzierung der Support-Reaktionszeiten.
- Reduzierung des Papierverbrauchs um rund 25 %.
- Kontrolle über die Gesamtkosten.
- Reduzierung des Treibhausgasausstoßes um rund 27 %.
- Reduzierung des Energieverbrauchs um rund 33 %.
- Mehr Ressourcen für das Kerngeschäft.

Mehr Sicherheit und geringere Kosten durch Rationalisierung und Digitalisierung

Globaler Finanzdienstleister

„Nach der MPS-Präsentation bat mich der Kunde – ein Mitglied der Unternehmensführung – seinen persönlichen Drucker am besten gleich zu entsorgen.“

Globaler Finanzdienstleister

Land

Großbritannien

Aufgabe

- Senkung der Raum- und Druckkosten, die infolge von Wachstum und neuen Standorten in die Höhe geschossen waren.
- Höhere Dokumentensicherheit.
- Erleichterung der Arbeitsabläufe für Mitarbeiter.

Lösung

- Vereinfachung der Druck- und Scanprozesse in hunderten von Gebäuden weltweit: Reduzierung der Gerätezahl von 40.000 auf 5.000.
- Kompletter Managed Service mit integriertem Support.
- Flexibles Drucken auf Anforderung und über mobile Geräte.
- Passwortgeschützte Druckausgabe und tägliche Überschreibung des Drucker-Festplattenimages.

Ergebnisse

- 35 % Kosteneinsparung insgesamt.
- Durch die reduzierte Geräteanzahl und die Digitalisierung von Papierarchiven sind ganze Räume als zusätzliche Bürofläche verfügbar geworden.
- Verlässliche Dokumentensicherheit und maximale Flexibilität für die Mitarbeiter.
- Mehr Umweltfreundlichkeit: 37 % weniger Papierverbrauch, 41 % weniger Feststoffabfälle, 33 % weniger Energiebedarf, um 32 % geringerer CO₂-Ausstoß.

Digitaler Touch für Bankfilialen





Europäische Privatkundenbank

>85%

Neue Inhalte schneller bereitstellen

Land
Großbritannien

Vorteile für den Kunden

-  Kostensenkung
-  Informationssicherheit und Risikomanagement
-  Geschwindigkeit
-  Kundenorientierung



Aufgabe

- Bankfilialen angenehmer und kundenfreundlicher gestalten.
- Filialen, die bereits modernisiert wurden, den passenden digitalen Touch für das 21. Jahrhundert verleihen.

Lösung

- Digitale Schilder und Touchscreen-Displays, an denen die Kunden sich über Produkte und Dienstleistungen informieren und Nachrichten aus der Region abrufen können.
- Interaktive Produktwerbung, um die Nutzung automatischer und mobiler Services zu fördern.
- Ein umfassender Managed Service für digitale Schilder: Beschaffung und Installation der Displays, Installation und Betreuung der Software, Entwicklung des Kreativkonzepts, Kampagnen- und Content-Assets-Management, Verwaltung der Wiedergabelisten und fortlaufender Support.

Ergebnisse

- Positives Feedback von Kunden und Filialmitarbeitern.
- 30 % der Touchscreen-Interaktionen sind eigens für Kinder konzipiert – das unterstreicht die Familienfreundlichkeit der Bank.
- Neue Inhalte werden in kürzester Zeit bereitgestellt – in nur sieben Tagen bei Druckerzeugnissen und innerhalb eines Tages bei digitalen Schildern.
- Inhalte können stündlich und täglich wechseln.

Erhebliche Kostensenkung durch Integration der Marketing-Supply-Chain

Europäische Privatkundenbank



40%

Kostensparnisse

Land
Großbritannien

Vorteile für den Kunden



Kostensenkung



Endnutzer-Produktivität



Umsatzwachstum

Aufgabe

- Kosteneinsparungen bei der Produktion von Marketingmaterialien: Unterlagen für Filialen, Direktmailings, Informationsblätter und Kundenkorrespondenz.
- Beauftragung eines einzigen Partners für Marketingabläufe, der sich um Kreativarbeit, Druckproduktion, Lieferketten-Logistik und Bestandsmanagement kümmert.

Lösung

- Integrierter Managed Service, der die gesamte Lieferkette abdeckt – von der Kreativarbeit bis zur Zustellung an die Filialen.
- Webbasiertes kooperatives Workflowtool, das allen an der Kampagne Beteiligten vollständigen Einblick ermöglicht.
- Zentrales DAM-Repository (Digital Asset Management).
- Integration mit der MRM-Plattform des Kunden (Marketing Resource Management).

Ergebnisse

- 40 % Kosteneinsparungen im gesamten Management-Prozess für Marketing-Drucksachen.
- Weitere Kosteneinsparungen in der Lieferkette, unter anderem bei Kreativarbeit und Lagerung.
- Besserer Überblick über Bestellungen, Bestand und Nutzung in den einzelnen Filialen erleichtert die strategische Beschaffung und Abfallvermeidung.

