

Weltweit vertretene Privatkundenbank

Effiziente Verarbeitung mittels digitaler Kommunikationsplattform „Digital Communications Centre“

- Optimierung von Kosten, Produktivität und Automatisierung
- Zentralisierung mehrkanaliger Eingangsdaten
- Wettbewerbsvorteile

FALLSTUDIE



Ziel

In Skandinavien wollte die Bank die Bearbeitung von Kreditkartenanträgen in die Hände eines spezialisierten Dienstleistungsanbieters legen. Ziel war eine effektivere und wirtschaftlichere Abwicklung der gesamten Bearbeitung, als dies bankintern möglich gewesen wäre.

Lösung

Die Bank entschied sich für eine Outsourcing-Lösung von Pitney Bowes zur Bearbeitung ihrer Kreditkartenanträge.

Die Anträge potenzieller Kunden treffen über eine Vielzahl von Kanälen ein: Post, Internet-Formulare, E-Mail-Anhänge. Pitney Bowes verwaltet das Verarbeitungszentrum für eingehende Anträge. In diesem Zentrum werden die Anträge in den zahlreichen unterschiedlichen Formaten zunächst erfasst und physische Dokumente werden digitalisiert. Dann werden die Anträge durch Informationen von dritter Seite ergänzt. Anschließend werden die Bearbeitungsregeln der Bank auf die Anträge angewendet und es wird automatisch darüber entschieden. Am Ende wird dem Kunden die beantragte Kreditkarte auf abgesichertem Wege zugestellt.

Alle elektronisch oder auf Papier eingehenden Anträge müssen in ein einheitliches, entscheidungstaugliches Format gebracht werden, in dem sie vom Antragsmanagementsystem verarbeitet werden können. Der Front-End-Workflow für die eingehenden Anträge erkennt fehlende oder fehlerhafte Informationen in den Antragsformularen und leitet solche Anträge als Ausnahmefälle zur manuellen Bearbeitung und Korrektur um. Gegebenenfalls rufen die Mitarbeiter sogar bei den Antragstellern an, um die korrekten Informationen zu beschaffen und den Antrag möglichst schnell bearbeiten zu können.

Hat Pitney Bowes die Formulare erfasst und die relevanten Daten extrahiert, wird im Rahmen der weiteren Bearbeitung die Kreditwürdigkeit des Antragstellers abgeklärt, so dass dem Antrag möglichst bald stattgegeben werden kann. Erfolgreiche Antragsteller erhalten ihre Kreditkarte auf abgesichertem Postweg.

Kundenprofil

Bei dem Kunden handelt es sich um eine große, internationale Privatkunden- und Investmentbank mit über 200 Millionen Kunden in über 100 Ländern.

Ergebnisse

Die Bank konnte die Bearbeitung von Kreditkartenanträgen zur Gänze in die Hände eines spezialisierten Dienstleistungsanbieters legen. Daher braucht sie keine Kapitalinvestitionen in eine eigene Abteilung zu tätigen, sondern nimmt eine gleichwertige Dienstleistung in Anspruch, für die sie eine Monatsgebühr in Abhängigkeit vom Transaktionsvolumen bezahlt. Neuen Kunden kann die Bank eine Auswahl unterschiedlicher Kanäle zum Einreichen von Kreditkartenanträgen anbieten, womit sie bei entsprechenden Marketing-Aktionen einen hervorragenden Rücklauf erzielt.

Vorteile der Bearbeitung von Kreditkartenanträgen als Outsourcing-Dienstleistung

- Eingehende Anträge aller Art und aus allen Kanälen werden in ein passendes Eingabeformat für die internen Antragsbearbeitungssysteme gebracht, wo sie in entscheidungstauglicher Form zur Verarbeitung bereitstehen.
- Der kanalunabhängige, einheitliche Eingangsdatenstrom brachte Kosten-, Produktivitäts- und Automatisierungsvorteile.
- Eine manuelle Bearbeitung ist nur noch in Ausnahmefällen erforderlich.
- Die Kreditkartenanträge von Kunden werden sehr schnell bearbeitet.
- Die Bank kann eine hochwertige Dienstleistung in Anspruch nehmen, ohne eigene Kapitalinvestitionen tätigen zu müssen.

Pitney Bowes Management Services Deutschland GmbH

Heidelberger Straße 59
68519 Viernheim

T: 06204-9686-0
F: 06204-9686-36
E-mail: info@pbms.de

www.pbms.de

©2010 Pitney Bowes Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Pitney Bowes ist ein Markenzeichen von
Pitney Bowes Inc. Alle anderen Markenzeichen
sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber.