



ING-DiBa OPTIMIERT OUTPUT-MANAGEMENT-PROZESSE MIT ICON SOFTWARE-SUITE

Die Zentralisierung der Dokumentprozesse führte zu Professionalisierung sowie Zeit- und Kostenersparnis



Die ING-DiBa ist mit 7,5 Mio. Kunden die drittgrößte Privatkundenbank Deutschlands. Bis 2006 setzte das Finanzinstitut beim Schriftverkehr mit ihren Kunden auf abteilungsinterne, Word-basierte Output-Management-Lösungen mit proprietären Erweiterungen. Doch bald konnten diese Insellösungen nicht mehr mit der schnellen Expansion des Finanzinstituts mithalten. Sie ermöglichten weder die benötigte Optimierung der Dokumenterstellung noch einen zentralen Druck und keinen automatisierten oder zentralisierten Versand. Sowohl die Inhalte als auch das Layout der Schreiben waren oft uneinheitlich. Außerdem wurde die Wartung des Systems und fällige Office Updates immer schwieriger, aufwendiger und teurer.

UMFANGREICHE ANFORDERUNGEN

Aus diesem Grund suchte die ING-DiBa nach einem zentralisierten System zur Dokumenterstellung und -formatierung, das gleichzeitig auch das zentrale Postversandssystem mit einem AFP-Datenstrom und passenden Indizes unterstützt. Das System sollte ein einheitliches Auftreten der Bank nach außen gewährleisten, dabei leicht handhabbar sowie flexibel sein und gleichzeitig den Sachbearbeitern der Bank eine individualisierte und personalisierte Briefschreibung ermöglichen.

Außerdem musste das System nahtlos in die bereits vorhandene, JAVA-basierte IT-Architektur integrierbar sein.

QUALIFIZIERTE AUSWAHL

Bei der Auswahl des richtigen Anbieters setzte die ING-DiBa auf eine Marktanalyse sowie die Beratung durch externe Fachleute. Nach der Erstellung einer Short List erhielten die Anbieter die Möglichkeit, ihre Lösungen im Rahmen eines „Proof of Concept“ zu präsentieren. Den Zuschlag bekam die icon Systemhaus GmbH mit ihrer modularen, DOPE genannten Unternehmenslösung zur Erstellung und Formatierung interaktiver, prozessintegrierter und automatisierter Dokumente aller Art. „Einer der Gründe, icon den Auftrag zu erteilen, war, dass das Unternehmen aus der Individualbriefschreibung kommt. Außerdem zeichnet sich icon nicht nur durch flexible Software Tools, sondern auch durch eine schnelle Reaktionszeit sowie eine hohe Flexibilität seines Supports aus - dieser hat immer ein offenes Ohr für die Wünsche und Ideen seiner Kunden. Ferner verfügt icon über sehr qualifizierte Mitarbeiter in einer großen Projektteilung“, so Michael Herrmann, Abteilungsleiter Service Center bei der ING-DiBa, zu der Entscheidung.

EXECUTIVE SUMMARY

Die ING-DiBa ist mit 7,5 Millionen Kunden die drittgrößte Privatkundenbank Deutschlands. Um Ihr Output-Management zu zentralisieren und zu professionalisieren, entschied sich die Bank 2006 für die Implementierung der icon Suite, einer Standardsoftware zur Erstellung und Formatierung interaktiver, prozessintegrierter und automatisierter Dokumente aller Art. Die umfassende Lösung für dokumentengetriebene Geschäftsprozesse ist anwendungs- und plattformunabhängig und kann von beliebigen Anwendungen über definierte Schnittstellen und Kommunikationsprotokolle aufgerufen werden.

2011 hat die ING-DiBa mithilfe der icon Suite etwa 22 Millionen Dokumente erstellt und versandt und dabei circa 3.000 verschiedene Dokumententypen verwendet.

Eingesetzt werden die icon Lösungen: DOPE/Dialog, /Compose, /Server, /Admin und /Load Test. Die IT-Architektur umfasst einen Frontend Browser, Backend JBOSS auf VM (x86 Architektur) mit Red Hat Linux 6.1, eine Oracle Datenbank sowie das Rendering unter Windows Server.

MASSGESCHNEIDERTE REALISIERUNG

Die Realisierung des Projekts startete im April 2006 mit einer Schulung des betroffenen Personals der ING-DiBa. Zeitgleich wurde das Administrationsmodul der icon Suite eingeführt, um das zentrale Repository zu verwalten. Die GUI für die Sachbearbeiter startete 2006 mit ersten Dokumenten im Live-Betrieb. Schon im Oktober 2006 wurden die ersten zehn abteilungsübergreifenden Dokumente administriert und für einzelne Gruppen produktiv gestellt. Die Batch-Produktion startete im Dezember 2006. Bis sämtliche Dokumententypen in die neue icon



Michael Herrmann,
Abteilungsleiter SC /
zentrale Business Services
ING-DiBa AG

„Dank der Unterstützung durch icon haben wir unser Ziel erreicht und verfügen nun über eine Kundenkommunikation aus einem Guss. Wir vermeiden die Redundanz verschiedener Briefformate, und durch die Konzentration auf eine zentrale Druckerzeugung können wir auch Kosten einsparen.“

„Unsere Mitarbeiter kommen mit dem System sehr gut zurecht. Die icon Lösung ist das tägliche Standardtool für jeden Sachbearbeiter beim Kontakt mit unseren Kunden.“

Lösung integriert waren, dauerte es etwa drei Jahre. Mittlerweile sind zahlreiche Systeme der Bank mit der icon Lösung verbunden, bzw. basieren auf ihr.

Die icon Lösung wird von etwa 1.700 Mitarbeitern genutzt, die in 2011 rund 22 Millionen Dokumente erstellt haben. Mittlerweile gibt es bei der ING-DiBa circa 3.000 verschiedene Dokumententypen, die mithilfe der icon Lösung erstellt und bearbeitet werden.

Die icon Lösung wird für jede Art von Individualpost im B2C Bereich eingesetzt, beispielsweise im Girokonto- sowie im Wertpapierbereich oder in der Kreditabteilung. Sobald sich z.B. ein registrierter Nutzer online bei seinem ING-DiBa Konto anmeldet, basieren sämtliche nun folgende Schritte auf DOPE-Formularen. Alle Arten von Dokumenten können so sicher, rasch und einfach online bearbeitet und ausgefüllt werden. Müssen die erstellten Dokumente unterschrieben werden, kann der Kunde sein personalisiertes Dokument ausdrucken, unterschreiben und einsenden. Auch beim Beschwerdemanagement oder bei Adressänderungen kommt das icon System zum Einsatz.

WAS SICH VERBESSERT HAT

Jeder der 7,5 Mio. Kunden der ING-DiBa erhält pro Jahr mehrere Schreiben seiner Bank, die mithilfe der icon Suite erstellt und versendet wurden. Damit ist die icon Lösung zu einem wesentlichen Bestandteil des Output-Managements der ING-DiBa geworden. Dazu Abteilungsleiter Michael Herrmann: „Dank der Unterstützung durch icon haben wir unser Ziel erreicht und verfügen nun über eine Kundenkommunikation aus einem Guss. Wir vermeiden die Redundanz verschiedener Briefformate, und durch die Konzentration auf eine zentrale Druckerzeugung können wir auch Kosten einsparen. Unsere Mitarbeiter kommen mit dem System sehr gut zurecht. Die icon Lösung ist das tägliche Standardtool für jeden Sachbearbeiter beim Kontakt mit unseren Kunden.“

Bereits im Vorfeld der Implementierung war die Dokumenterstellung und -verarbeitung verbessert worden, indem sich die einzelnen Fachabteilungen der ING-DiBa bezüglich des Inhalts sowohl mit der Marketing- als auch mit der Rechtsabteilung abgestimmt und außerdem das Layout der Schreiben runderneuert hatten. So kann jetzt jede Fachabteilung ihre eigene Qualitätssicherung durchführen, und die Kundenkommunikation erfolgt unternehmensweit einheitlich. Dies ermöglicht die schnellere Markteinführung neuer Services, da die dafür

nötigen Dokumente eigenständig erstellt werden können.

Ein weiterer Vorteil der Zentralisierung ist die Zeit- und Kostenersparnis durch die Porto-Optimierung sowie die Massenproduktion von Dokumenten und den geringeren Personalbedarf. Außerdem ermöglicht die Lösung kurze Servicezeiten und - dank des flexiblen und leistungsfähigen WYSIWYG-Editors - eine Produktivitätssteigerung. Die Lösung unterstützt alle gängigen Ausgabekanäle wie AFP, PDF oder PCL und lässt sich leicht in bestehende IT-Umgebungen integrieren. Zusätzlich kann die Archivierung der Dokumente über die icon Suite gesteuert werden.



FÜHRENDE UNTERNEHMEN VERTRAUEN ICON

- 70% der 30 größten Versicherungen Deutschlands
- Europas größte Direktbank
- Europas größter Automobilclub

WARUM ICON?

Bereits seit 1995 bietet die icon Systemhaus GmbH renommierten Versicherungen, Banken, Energieunternehmen und Industrien umfassende Kundenkorrespondenzlösungen an. Die icon Suite deckt die komplette Bandbreite von hochvolumigen, einzelorientierten, interaktiven und prozessintegrierten Funktionalitäten ab und wird auch für anspruchsvollste Kundenkommunikation eingesetzt.

Die icon Suite ist weit mehr als eine Korrespondenzlösung. Die icon Community bildet ein starkes Netzwerk aus hervorragenden Experten, bestehend aus Kunden, Partnern und Spezialisten, die gemeinsam ihren Beitrag zur Weiterentwicklung der icon Suite leisten. In ihrem Stammsitz Stuttgart beschäftigt die icon Systemhaus GmbH mehr als 100 hoch qualifizierte Spezialisten.



SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER UNSERE LÖSUNGEN WISSEN?

Rufen Sie uns einfach unter +49 711/806098-0 an oder schicken Sie eine Mail an sales@icongmbh.de. Wir informieren Sie gerne persönlich über alle Einsatzmöglichkeiten und Vorteile.



www.icongmbh.de