

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

ING  DiBa


inovoOlution
WE CREATE HUMAN IT

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 **InovoOlution**-IT-Lösung, die den Posteingang automatisiert, Dokumente klassifiziert und Daten extrahiert.
Mit der Verknüpfung von Standardprodukten und individuellen Lösungen schafft **InovoOlution** 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.

Das papierlose Büro als Arbeitsplatz der Zukunft

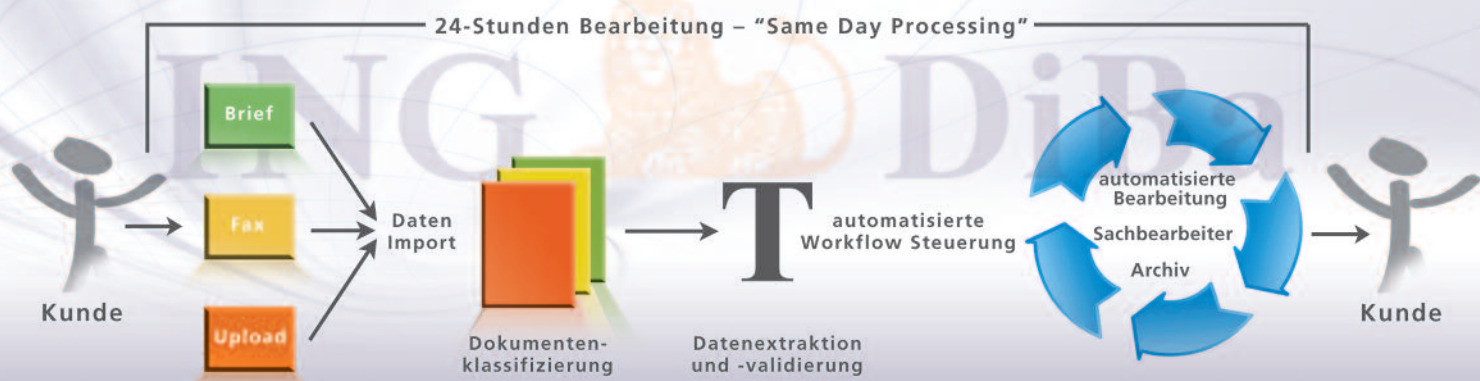
Als filialloser Finanzdienstleister mit beispiellosem Service-Angebot verzeichnet die ING-DiBa eine rasant wachsende Zahl ihrer Kunden. Um diesem konsequenten Wachstum gerecht zu werden, wurde neben organisatorischen Maßnahmen ein optimierter Workflow in der Bearbeitung sämtlicher Kundenanforderungen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

Mit Einführung innovativer Lösungen realisierte die **InovoOlution** einen ganzheitlichen Prozess, der die Formulare der ING-DiBa genauso verarbeitet wie unstrukturierte Informationen sämtlicher Eingangskanäle, z.B. Brief, Fax und das „Uploadportal“ 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 **InovoOlution** die ausbaufähige IT-Lösung nahtlos in das bestehende Systemumfeld der ING-DiBa.



Stimmen

„Beste Qualität für unsere Kunden, so lautet das Ziel! Mit **InvoOolution** 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.“



Eduard Grün,
Projektleitung ING-DiBa

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.

Die Optimierung der Geschäftsprozesse fängt beim Menschen an!

Hier setzt die **InvoOolution** an, als Beratungs- und Realisierungsunternehmen mit höchster Spezialkompetenz in den Bereichen Geschäftsprozessoptimierung durch Input Management und Business Process Management (BPM). Die von uns konzipierten und eingeführten Lösungen stellen den Menschen in den Mittelpunkt und bieten so den maximalen Nutzen bei der täglichen Arbeit.

Die Ergebnisse

Mit dem höchst erfolgreichen Projektabschluss ist es der **InvoOolution** 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 wollen mehr über uns erfahren?



Telefon: +49 8806 959 3890
Fax: +49 8806 959 3899
info@invooo.com

InvoOolution GmbH
Hechelwiesenweg 9a
D-86919 Utting am Ammersee
www.invooo.com