

# Besserer Service für Bankkunden

Digitale Umsetzung finanzieller Transaktionen bei der Berliner Sparkasse auf Basis von Adobe LiveCycle ES vereinfacht Routineprozesse

## Berliner Sparkasse

[www.berliner-sparkasse.de](http://www.berliner-sparkasse.de)



## In Zusammenarbeit mit

SOFTPRO GmbH  
[www.softpro.de](http://www.softpro.de)

## Unternehmen

Eine der größten deutschen Sparkassen. Tochter der Landesbank Berlin AG, 1818 gegründetes Institut mit großer Tradition.

## Herausforderungen

- Verzicht auf so viele Papier-basierte Vorgänge wie möglich.
- Einbindung elektronischer Unterschriften in bestehende Workflows.

## Lösung

- Elektronische Unterschrift auf elektronischen Formularvorlagen, die über Adobe LiveCycle ES zur Verfügung gestellt werden.

## Ergebnisse

- Mehr Zeit für die Beratung, effektive Entlastung von Routineaufgaben.
- Reduzierung von Medienbrüchen.
- Automatische Archivierung.
- Weniger Aufwand und Fehler durch den Wegfall von Papierformularen.

## Eingesetzte Produkte

- Adobe® LiveCycle® Rights Management Enterprise Suite
- Adobe® Reader®
- Adobe® Flex®
- SOFTPRO SignPad eSignio & SignDoc

Mit dem deutschlandweiten Angebot „Mission Finanzcheck“ wurden Kunden sowie Interessenten der Sparkassen kürzlich zur Überprüfung der persönlichen Finanzsituation durch einen Berater vor Ort oder durch einen intuitiven Online-Finanzcheck aufgerufen. Das eingesetzte Tool – eine interaktive Rich Internet Application (RIA) auf der Basis von Adobe Flex – bietet weit mehr als die üblichen Prospekte und Formulare zum Download. Eine Einführungsanimation erläutert am heimischen PC die Bedienung und das Ziel des Angebots. Dabei vermittelt ein akustischer Kommentar den Eindruck eines persönlichen Beratungsgesprächs. Der Kunde bestimmt nach Eingabe einiger persönlicher Daten mit wenigen Mausklicks selbst die Beratungsschwerpunkte und erhält direkt individuelle Vorschläge für seine Finanzplanung. Die Online-Beratung verkürzt nachfolgende Beratungsgespräche um bis zu 30 Prozent und macht die Kunden auf zusätzliche Finanzprodukte und Dienstleistungen aufmerksam.

Damit der anfängliche „Wow“-Effekt solcher Angebote lange erhalten bleibt, dürfen die im Kundenportal angestoßenen Prozesse nicht über Umwege auf dem Tisch eines Sachbearbeiters geparkt, sondern müssen eng und automatisch mit den Backend-Systemen verzahnt werden. Dafür ist es entscheidend, Geschäftsprozesse vom Papier zu lösen. Manuell ausgefüllte Formulare haben unabhängigen Untersuchungen zufolge zwischen 25 und 80 Mängel. Die interne Bearbeitung und Nachbesserung binden Ressourcen und zusätzliche Nachfragen verärgern die Kunden. Beides ist vermeidbar. Interessenten, die nach dem Online-Check bei ihrer Sparkasse beispielsweise ein Konto eröffnen wollen, profitieren von integrierten Prozessen – von der Beratung bis zur Transaktion.

## Mehr Effizienz ohne Papier

Als wichtiger Schritt für die Reduzierung Papier-basierter Prozesse wurde in der Berliner Sparkasse die Einführung einer elektronischen Unterschrift identifiziert. Beim ersten Girokonto vertraut jeder zweite Berliner auf die Sparkasse. Dementsprechend häufig wird in den Filialen auch unterschrieben, neben der Eröffnung und Änderung von Konten gilt dies ebenfalls für Freistellungsaufträge und Sparverträge.

Für die interne Abwicklung dieser Vorgänge verzichtet die Berliner Sparkasse weitgehend auf Papier. Möglich wird dies durch das SOFTPRO SignPad eSignio, auf dessen Display die Unterschrift geleistet und sofort digitalisiert wird. Die Software SOFTPRO SignDoc verbindet dann im Zusammenspiel mit der Adobe LiveCycle-Technologie die Unterschrift mit dem Inhalt der Dokumente und erzeugt eine sogenannte „fortgeschrittene elektronische Signatur“, welche die Authentizität und Integrität der elektronischen Dokumente sicherstellt. Lediglich der Kunde erhält noch einen Ausdruck des unterzeichneten Dokumentes für seine Unterlagen, die digital signierten Dokumente wandern direkt in das elektronische Archiv.

## Sicherheit für elektronische Dokumente

Zusätzlich zum Bild der Unterschrift enthält ein signierter Vertrag biometrische Merkmale, die während des Unterzeichnens erfasst werden, sowie Details zu Zeit, Ort und Druck. Diese individuellen Daten werden unmittelbar nach dem Unterschreiben durch Adobes Technologie zum Digitalen Signieren untrennbar mit dem Dokument verknüpft.



*„Auf Knopfdruck öffnet der Mitarbeiter in elektronischen Dokumenten ein Erfassungsfenster, in dem der Kunde unterschreibt und einen Ausdruck als Beleg erhält. Anschließend leitet das System das Formular weiter und prüft es auf Vollständigkeit. Die Mitarbeiter werden damit effizient von Routinearbeiten entlastet und können sich verstärkt ihren Kunden widmen. Da zählt jede Minute. Nicht zuletzt geht es auch darum, die Wartezeiten für unsere Kunden zu reduzieren.“*

Bodo Stüwe,  
Projektleiter Berliner Sparkasse

## Weitere Informationen unter

<http://www.adobe.com/de/products/lifecycle/>

Adobe, das Adobe Logo, Adobe LiveCycle, Flex und Reader sind eingetragene Marken oder Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

© 2009 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten.  
Bildnachweis: Berliner Sparkasse, SOFTPRO



Adobe

Adobe Systems GmbH  
Georg-Brauchle-Ring 58  
80992 München  
Deutschland  
[www.adobe.de](http://www.adobe.de)

## Langer Weg bis zur Umsetzung von „Modell P“

Die Sparkassen-Finanzgruppe beschäftigt sich bereits seit 2004 damit, papierlose Prozesse im Passiv- und Vertriebsgeschäft einzuführen. Intern läuft das Projekt bei den Sparkassen unter dem Begriff „Modell P“. Die Umwandlung der Papierformulare in elektronische Formate wurde vom Deutschen Sparkassen Verlag vorgenommen. Mittlerweile existieren bereits über 850 elektronische Vorlagen im PDFplusX-Format. Diese werden über den Adobe LiveCycle Dokumenten-Server zur Verfügung gestellt, die Bearbeitung erfolgt im Adobe Reader.

Sobald es jedoch ans Unterschreiben ging, wurde noch auf den „Datenträger“ Papier zurückgegriffen. Wollte der Kunde beispielsweise ein neues Konto eröffnen, gab man zunächst die Daten in das entsprechende elektronische Formular am Rechner ein und druckte es anschließend aus. Das Scannen, Fehlerbereinigen, Nacherfassen und Archivieren der Dokumente verursachte einen hohen Aufwand an Zeit und Kosten. Fachleute nennen diesen zeit- und kostenintensiven Sprung von elektronischen Prozessen und Dokumenten zu Papier einen „Medienbruch“. Studien prognostizieren durch den Umstieg auf digitale Dokumente ein Einsparpotenzial von bis zu zwei Euro je Dokument. Der Anschaffungspreis für Hardware und Software amortisiert sich daher ab dem Zeitpunkt des vollständigen Systemeinsatzes innerhalb kürzester Zeit.

## Weniger Wartezeit für Kunden

Durch die Implementierung dieses durchgängig digitalen Workflows wurde die Bearbeitungszeit reduziert und der Komfort für die Kunden merklich erhöht, wie Projektleiter Bodo Stüwe feststellt: „Auf Knopfdruck öffnet der Mitarbeiter in elektronischen Dokumenten ein Erfassungsfenster, in dem der Kunde unterschreibt und einen Ausdruck als Beleg erhält. Anschließend leitet das System das Formular weiter und prüft es auf Vollständigkeit. Die Mitarbeiter werden damit effizient von Routinearbeiten entlastet und können sich verstärkt ihren Kunden widmen. Da zählt jede Minute. Nicht zuletzt geht es auch darum, die Wartezeiten für unsere Kunden zu reduzieren.“ Und auch für die Sparkasse macht sich die Umstellung bezahlt, wie Joachim Wangnet ergänzt, der Verantwortliche für die kundennahen Aspekte des Projekts zur Einführung der elektronischen Unterschrift bei der Berliner Sparkasse: „Im Bereich der Vertragsabschlüsse konnten wir die Papiermenge deutlich reduzieren und den Medienbruch beseitigen.“

## Mehr Sicherheit als positiver Nebeneffekt

Neben Themen wie Komfort und Effizienz spielt die größtmögliche Sicherheit für Bankkunden immer noch die wichtigste Rolle. Und hier konnte durch die Etablierung der elektronischen Unterschrift ein positiver Nebeneffekt realisiert werden, so Karsten Sprenger von der Bankenservice GmbH, dem IT-Dienstleister der Berliner Sparkasse: „Die Qualität der gespeicherten Unterschriften hat sich deutlich verbessert und die Aufwände für Scannen, Indizieren und die Rechtevergabe sind entfallen. Zudem können Betrugsversuche bei Überweisungsträgern effizienter und kostengünstiger aufgespürt werden.“