

Die Arab Islamic Bank ruft dank elektronischem Dokumenten-Management sämtliche Belege direkt aus dem Core-Banking-System auf, wodurch Kosten gesenkt werden und die Kundenzufriedenheit steigt.



**Ammar Khudairi, IT Manager,
Arab Islamic Bank, al-Bireh, Palästinensische
Autonomiegebiete,
senkte die unternehmensweiten Transaktionskosten
mit DocuWare**



„Bei uns gibt es kein Suchen mehr, denn DocuWare listet uns zu jeder Transaktion sämtliche Belege fein säuberlich auf. Entscheidungen werden damit schneller gefällt, Vorgänge früher abgeschlossen. Für uns als Bank bedeutet das einen geringeren Kostenaufwand pro Transaktion, für unsere Kunden bedeutet es eine höhere Zufriedenheit.“



Land:	Palästinensische Autonomiegebiete
Branche:	Finanzwesen
Plattform:	On-Premises
Abteilung:	Unternehmensweit

Mit über 500 Mitarbeitern ist die 1995 in al-Bireh gegründete Arab Islamic Bank (AIB) eines der größten Finanzhäuser der Palästinensischen Gebiete. Die 18 Filialen im Westjordanland und Gaza-Streifen bedienen sowohl Firmen- als auch Privatkunden. Geführt werden die Geldgeschäfte in Einklang mit islamischer Tradition. Ein wichtiger Aspekt ist dabei die soziale Rolle. So wird ein Prozentsatz des Unternehmensgewinns für gemeinnützige Projekte bereitgestellt, etwa die Unterstützung von Schulen oder Krankenhäusern. Ein elektronisches Dokumentenmanagement-System wird unternehmensweit für eine effiziente Archivierung sämtlicher Belege verwendet.

Vor der DMS-Einführung hatte jede Filiale ihr eigenes Papierarchiv. Am Schalter war den Service-Mitarbeitern deshalb oft nicht klar, welche Kundendokumente bereits vorhanden und welche für einen Vorgang neu anzufordern waren. Bei einem Darlehensantrag etwa wurden neben persönlichen Unterlagen auch Gehaltsabrechnungen und Sicherheiten benötigt. Teilweise lagen diese bereits vor, lagerten jedoch in anderen Filialen. Somit wurde der Kunde oft mehrfach um dieselben Dokumente gebeten oder aber die Unterlagen mussten extern angefordert werden. Da die Bank jeden Tag Hunderte von Transaktionen durchführt, kam es

allein deshalb immer wieder zu Verzögerungen. Hinzu kam die Herausforderung, Dokumente abteilungsübergreifend freizugeben. Verträge und Anträge werden vor der Freigabe von der entsprechenden Fachabteilung geprüft. Das Hin- und Herschieben von Papierunterlagen, vor allem zwischen Filiale und Zentrale, war insgesamt wenig effizient.

DMS vollständig ins Core-Banking integriert

AIB machte sich deshalb auf die Suche nach einer Lösung und entschied sich für DocuWare: Entscheidend für die Auswahl war die nahtlose Anbindung an das Core-Banking-System iMAL Path Solutions sowie die Erfahrung des autorisierten DocuWare-Partners vor Ort. Außerdem war der Schulungsaufwand für die Mitarbeiter minimal: Da sie einfach über iMAL auf DocuWare zugreifen konnten, wurde von Anfang an mit dem System gearbeitet, das man am besten kannte. Werden für eine Transaktion, etwa eine Kontoeröffnung, bestimmte Unterlagen benötigt, so werden diese heute vom System bereits beim Ausdruck mit einem kundenspezifischen Barcode versehen. Nach der Unterschrift werden sie gescannt, DocuWare erkennt anhand des Barcodes den Kunden sowie weitere Indexbegriffe und legt die Belege automatisiert ab. Entscheidet sich ein Kunde später für weitere Finanzprodukte, so stellen die Service-Mitarbeiter auf gleiche Art und Weise fest, welche zusätzlichen

„Unsere Mitarbeiter merken von all den technischen Feinheiten nichts, sondern sehen die hinterlegten Dokumente einfach in der Kunden-Maske des Core-Banking-Systems. Genau diese Einfachheit war es, die wir bei einem elektronischen DMS gesucht haben.“

„Im Bankgeschäft hängt an praktisch jeder Transaktion ein Beleg, eine effiziente Archivierung ist deshalb Pflicht. Das DMS vereinfacht darüber hinaus das Arbeiten bei Datenschutz und Revision.“

Dokumente anzufordern sind. Das Miteinander der Systeme ist dabei entscheidend: Auf der einen Seite zeigt das Core-Banking die Liste benötigter Dokumente, auf der anderen Seite sehen Mitarbeiter in der gleichen Maske die bereits vorhandenen Unterlagen in DocuWare. Auch abteilungsübergreifende Freigaben sind heute deutlich einfacher. Denn die im DMS archivierten Kundenbelege stehen unabhängig von ihrer Herkunft allen berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung. Mitarbeiter finden die Dokumente zusätzlich in der DocuWare-Oberfläche, wo spezifischere Abfragen durchführbar sind – und das sowohl in englischer als auch arabischer Sprache.

Beschleunigte Unternehmensabläufe

Neben der Zeitersparnis bei Ablage und Suche machen vor allem die Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse den Mehrwert der Lösung aus: Für das Suchen geht keine Zeit mehr verloren, denn DocuWare listet zu jeder Transaktion sämtliche Belege fein säuberlich auf. Entscheidungen werden damit schneller gefällt, Vorgänge früher abgeschlossen. Gleichzeitig hilft die Lösung, die strikten Datenschutzbestimmungen und Revisionen einfach

abzuwickeln. Das Core-Banking loggt dazu jede Transaktion mit einer spezifischen ID, welche anschließend vom DMS für die Bestimmung der Zugriffsrechte der Belege verwendet wird. Hat der Kunde eine Nachfrage bezüglich einer Transaktion, so werden die verknüpften Belege auf Knopfdruck zusammengestellt und dem Kunden in Kopie ausgehändigt.

„Für unsere Organisation stellt die vollintegrierte DocuWare-Lösung einen klaren Mehrwert dar, sowohl für die tägliche Arbeit als auch für die langfristige Kundenbindung.“



Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)