



# 6

Punkte, die Banken berücksichtigen sollten, bevor sie unter den neuen „Normalbedingungen“ technologische Investitionen tätigen

## **Nutzen Sie die Digitalisierung für Mitarbeiter, Prozesse und Inhalte**

Die in der Coronakrise in Erscheinung tretenden zukünftigen Marktführer sind diejenigen, die jetzt alles hinterfragen, was sie bisher getan haben und ermitteln, was bislang gut funktioniert hat. Sie analysieren, in welchen Bereichen Investitionen in digitale Technologien ihnen dabei helfen können, die Geschäftskontinuität unter den sich rapide ändernden Bedingungen zu sichern.

Abgesehen von der Einführung von Technologien, die lediglich die Produktivität durch Automatisierung steigern, müssen Leader kritisch prüfen, welche konkreten Möglichkeiten die jeweiligen Technologien bieten, um die Herausforderungen der heutigen Zeit zu bewältigen. Zu diesen Herausforderungen gehören unter anderem verteilte Betriebsabläufe, die durch COVID-19 bedingte Angst vor Bargeld und Ansteckung sowie die enorme Nachfrage in den Bereichen Kreditvergabe und Kreditstundungen. Bevor Sie Ihre Marschroute für die digitale Transformation in der Coronakrise festlegen, sollten Sie die folgenden Punkte berücksichtigen und bedenken, was die Zukunft für Sie bereithält.

## 1 Automatisierung um der Automatisierung Willen vermeiden

Heutzutage liegt der Schwerpunkt der digitalen Transformation darauf, die bereits vorhandenen Ressourcen möglichst effektiv und produktiv zu nutzen. Darüber hinaus wird verstärkt in digitale Technologien investiert, die die Geschäftskontinuität auch in wirtschaftlich turbulenten Zeiten sicherstellen, vor Betrug schützen und es ermöglichen, die virtuelle und digitale Belegschaft nach Bedarf zu skalieren. Die Auswahl der richtigen Prozesse für die Automatisierung mithilfe digitaler Technologien ist von entscheidender Bedeutung. Um dies zu erreichen, müssen Erkenntnisse darüber gewonnen werden, wie Ihre Mitarbeiter, Prozesse und Inhalte miteinander interagieren. Dabei sollte in erster Linie auf Digital Intelligence gesetzt werden.

---

## 2 Am Anfang sollte immer eine gründliche Prozessanalyse stehen

Können Sie ganz konkret die größten Problemstellen in Ihrem Unternehmen benennen, die von einer Automatisierung profitieren würden? Ist es vielleicht die Flut von Ausnahmen bei der Kreditvergabe, die neuen Risiken im KYC/AML-Bereich oder die Handhabung der LIBOR-Compliance? Oder doch eher die Herausforderung, mit Kunden nur noch auf digitalem Wege zu kommunizieren und die Mitarbeiter im Home Office zu unterstützen? Vor einer Automatisierung müssen Sie ermitteln, inwiefern diese Herausforderungen ein Risiko für die Geschäftskontinuität darstellen, und gründlich überprüfen, wo die einzelnen Problembereiche beginnen und enden. Sie können nicht verbessern, was Sie nicht verstehen. Verschaffen Sie sich einen transparenten und vollumfänglichen Überblick über Ihre Prozessabläufe und greifen Sie auf Analysen der Systemdaten zurück, um die richtigen Entscheidungen zu treffen.

---

## 3 Ist eine Skalierung für kontaktlose Geschäfte möglich?

Nicht nur Ihre Mitarbeiter arbeiten momentan aus dem Home Office heraus, auch persönliche Kontakte mit Ihren Kunden sind derzeit kaum möglich. Infolgedessen sind auch Ihre Daten auf viele unterschiedliche Orte verteilt. Inhalte aus Onboarding-Unterlagen und dem Bereich der Kundenbetreuung werden auf mobilen Geräten an entfernten Orten erfasst und im Rahmen einzelner Transaktionen an Ihr Unternehmen übermittelt anstatt als aggregierte Datei. Ihr Prozess für die Dokumentenerkennung muss ein fester Bestandteil des Kundenbindungsprozess sein und sollte nicht davon abgekoppelt sein.

4

## Schwachstellen frühzeitig erkennen

Während die Automatisierung auf Daten beruht, wird die Digitalisierung von Informationen vorangetrieben. Dieser Unterschied wird im Finanzdienstleistungssektor vor allem als echte Digitalisierung deutlich, im Gegensatz zur Einführung neuer Technologien. Mit den Fortschritten in den Bereichen der künstlichen Intelligenz (KI) und des maschinellen Lernens (ML) hat sich die Möglichkeit eröffnet, über die reine Datenextraktion hinauszugehen und Entitätsidentifizierung und kontextuelles Verständnis in unsere Prozesse zu integrieren. Die natürliche Sprachverarbeitung (Natural Language Processing, NLP) ist in der Lage, den Zusammenhang zu verstehen, in dem eine Entität in einem Dokument vorkommt. Außerdem erkennt sie Nuancen in der Sprache, anhand derer sich verdächtige Verhaltensweisen oder potenzielle Kunden ermitteln lassen.

---

5

## Die Benutzererfahrung ist von enormer Bedeutung

Mobile Plattformen sind heutzutage wichtiger denn je. Sie sind jedoch weit mehr als nur eine Grundvoraussetzung und bieten die einmalige Gelegenheit, die Kunden zu begeistern, während die Arbeit erledigt wird. Bei einer mobilen Plattform, die als Low-Code- oder No-Code-Lösung bereitgestellt und durch KI unterstützt wird, können Sie mobile Erfahrungen für Onboarding- und andere Dokumentenerfassungsprozesse entwerfen, die bei Ihren Nutzern einen überaus positiven Eindruck hinterlassen. Das mobile Scannen und Erkennen kann mühelos und unterbrechungsfrei in jeden bestehenden Prozess integriert werden und sorgt so für eine angenehme Benutzererfahrung.

---

6

## Nicht alle KIS sind gleich

Der Einsatz von KI geht immer häufiger über einfache Funktionen zur Erkennung und Extrahierung von Daten hinaus. Mittlerweile übernimmt sie in vielen Fällen bereits eine Schlüsselfunktion, wenn es um die Bereitstellung von Informationen und Erkenntnissen über Kunden, Risiken und behördliche Regelungen geht. KI kann und sollte für die Entitätsidentifizierung und das kontextuelle Verstehen von Dokumenten genutzt werden. Im Bereich der Entitätsextraktion und Verhaltenserkennung werden bereits innovative Ansätze verfolgt, die als Grundlage für die Dokumentenverarbeitung im Rahmen moderner, kontaktloser Verfahren für Banking-Prozesse und -Interaktionen dienen sollten.

# ABBYY Digital Intelligence eröffnet neue Möglichkeiten für außergewöhnliche Kundenerlebnisse

Wenn es darum geht, Ihre Prozesse zu verbessern und Ihre Kunden zu begeistern, sollten Sie sich nicht auf Vermutungen stützen. Die Digital Intelligence-Plattform von ABBYY ermöglicht es Ihnen, den wertvollen, aber oft schwer zu erlangenden Einblick in Ihre Betriebsabläufe zu gewinnen, der eine echte Geschäfts transformation ermöglicht.

Die Lösung basiert auf einem durchdachten Ansatz: Durch den Zugriff auf aussagekräftigere Daten dazu, wie Ihre Prozesse im Detail funktionieren, und zu den Inhalten, die verarbeitet werden, können Sie mit Digital Intelligence genau dort enorme Wirkung erzielen, wo es darauf ankommt: Kundenerlebnis, Wettbewerbsvorteil, Transparenz und Compliance.

↳ Nur mit ABBYY Digital Intelligence bringen Sie Ihre digitale Transformation auf eine neue Stufe. Erfahren Sie mehr über die Vorteile von Digital Intelligence unter [abby.com/de](https://abby.com/de)