

Kuwait Finance House, eines der weltweit führenden islamischen Finanzinstitute, setzt zur Archivierung und Prozessoptimierung auf professionelles Dokumentenmanagement und trifft damit schnellere und bessere Entscheidungen im Privat- und Firmenkundengeschäft.



بيت التمويل الكويتي
Kuwait Finance House



Basheer Nizar Hindiyya, IT Business Relationship Manager, Kuwait Finance House, Kuwait, optimiert mit DocuWare Prozesse zur Entscheidungsfindung:



„Mit DocuWare analysieren wir heute alle Vorgänge auf Basis verfügbarer Informationen und kommen so zu qualitativ hochwertigeren Entscheidungen. Durch schnelleren und besseren Service profitieren somit auch unsere Kunden.“



Land:	Kuwait
Branche:	Finanzinstitut
Plattform:	On-Premises
Abteilung:	Privat- und Firmenkundengeschäft

Das 1977 gegründete Kuwait Finance House (KFH) gehört zu den Pionieren des islamkonformen Bankgeschäfts und zählt heute mit über 18.000 Mitarbeitern und 680 Filialen in zwölf Ländern zu den weltweit führenden islamischen Finanzinstituten. Mit DocuWare verwaltet die Großbank in Kuwait sämtliche Kundendokumente und unterstützt verschiedene Arbeitsabläufe, zum Beispiel bei der Kreditvergabe.

Früher war die Dokumentenarchivierung und -verwaltung eine aufwändige und ineffiziente Aufgabe. Nahezu alle Unterlagen wurden in Papierform und oft redundant aufbewahrt. Denn nicht nur jede der 80 Filialen in Kuwait verfügte über eigene Ablagestrukturen. Auch in der Hauptniederlassung unterhielt KFH ein zentrales Papierarchiv mit bis zu fünf Mitarbeitenden. Wie im Bankgeschäft üblich, werden zur Überprüfung von Finanztransaktionen verschiedene Unterlagen von den Kunden zu Beweis Zwecken angefordert, darunter Identitätsnachweise, Verträge oder Bilanzen. Früher verblieben die Originale zunächst in der Filiale und wurden nach Abschluss der Transaktion über einen kostenpflichtigen Logistikdienstleister an das zentrale Archiv übermittelt. Dort wurde der Platzbedarf zunehmend zum Problem.

„Unsere Kundenbetreuer:innen rufen relevante Unterlagen in Sekundenschnelle am Bildschirm auf und können Firmen- und Privatkunden damit schnellere Antworten geben.“

Gleichzeitig war es aufgrund der hohen Belegzahlen oft schwierig, die Unterlagen im Bedarfsfall schnell aufzufinden, etwa wenn die Filiale die Originale für eine Anschlussfinanzierung benötigte. Selbst im günstigsten Fall dauerte es einschließlich Versand mehrere Tage, bis die Filiale über entsprechende Informationen verfügte. Im Jahr 2005 entschied sich die börsennotierte Großbank daher für ein umfassendes Digitalisierungsprojekt und analysierte die auf dem Markt angebotenen Lösungen. Gemeinsam mit dem lokalen Implementierungspartner punktete DocuWare bei Funktionalität, technischen Möglichkeiten und Kosten und setzte sich gegen andere Lösungen durch. Nach dem Start im Firmenkundengeschäft weitete die Bank den DMS-Einsatz sukzessive auf das Filial- und Privatkundengeschäft aus.

Einfachstes Ablegen und Suchen

In den ersten Jahren war DocuWare eine reine Archivlösung. Dazu richtete der lokale DocuWare Partner verschiedene Archivstrukturen mit individuellen Suchkriterien ein. Nach dem Scannen wurden die Dokumente mit wenigen Mausklicks über Auswahllisten indexiert und archiviert. Inzwischen nutzt KFH das System auch für interne Workflows und Genehmigungsprozesse. So leitet DocuWare

„DocuWare gibt uns die Sicherheit, dass wir alle Dokumente an nur einem Ort finden, anstatt an verschiedenen Stellen suchen zu müssen. Es gibt bei uns nur noch ein globales Archiv, welches allen berechtigten Mitarbeitenden zur Verfügung steht.“

bei der Kreditvergabe die Antragsunterlagen automatisch an die zuständigen Gremien weiter, die nach ihrer Beratung digital entscheiden. Auch die Archivierung der Dokumente wurde im Laufe der Jahre automatisiert: DocuWare findet über intelligente Indizierungsalgorithmen selbstständig die wichtigsten Suchbegriffe und übernimmt über die Kundennummer weitere Kriterien aus dem Datenbestand des eingesetzten Kernbankensystems Phoenix. Die Ablage bereits digital vorliegender und gescannter Dokumente erfolgt so einfach per Drag & Drop. Rund 100 Kundenbetreuer:innen arbeiten täglich mit dem DMS und können die für die einzelnen Vorgänge benötigten Dokumente in Sekundenschnelle aufrufen.

Höchste Servicequalität und Sicherheit

Die Einführung von DocuWare brachte der islamischen Großbank erhebliche Vorteile. Vor allem in den Filialen war die Suche nach wichtigen Unterlagen oft umständlich und zeitraubend. Heute genügt die Eingabe einer Kundennummer, um einen geordneten

Überblick über alle vorhandenen Dokumente zu erhalten oder diese per Mausklick am Bildschirm anzuzeigen. Durch den verbesserten Informationszugang werden beispielsweise Kreditanträge schneller analysiert. Dauerte es früher bis zu einer Woche, bis der Kunde eine Antwort erhielt, trifft KFH heute innerhalb von ein bis zwei Tagen qualitativ hochwertige Entscheidungen auf Basis aller verfügbarer Daten. Selbst bei Rechtsstreitigkeiten sorgt DocuWare für mehr Sicherheit: Auch Jahre alte Dokumente sind durch die Lösung optimal geschützt und stehen bei Bedarf jederzeit zur Verfügung.

„Unsere Ablage ist durch die zahlreichen Indexierungshilfen heute um ein Vielfaches schneller als früher auf Papier. Mit wenigen Mausklicks sind neue Dokumente der richtigen Kundenakte zugeordnet.“



Mehr erfahren: start.docuware.com