



5 Gründe, warum sich ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) für Banken lohnt

Veröffentlicht am 5. Juli 2021

Ihre Ansprechpersonen: Cédric Thuner

Tags: Fachbeiträge, Banken und Versicherungen, Business Analyse und Requirements Engineering, Prozessoptimierung und -management

Die Betreuung von Privat- und Geschäftskunden sowie anderen Stakeholdern der Banken findet über zahlreiche Kanäle statt. Bei den daraus resultierenden Informationen handelt es sich meist um hoch sensible Daten, welche zahlreichen regulatorischen Vorschriften unterstehen.

Neues Datenschutzgesetz erhöht die Anforderungen

Bereits das Inkrafttreten der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union (DSGVO) im Jahr 2018 hatte für Schweizer Banken unmittelbare Auswirkungen in Bezug auf den Umgang mit personenbezogenen Daten. Das Schweizer Datenschutzgesetz befand sich zu diesem Zeitpunkt noch in Beratung im Parlament. Am 23. Juni 2021 hat nun der Bundesrat das Vernehmlassungsverfahren für die revidierte Verordnung zum Datenschutzgesetz (VDSG) eröffnet.

Die Ausführungsbestimmungen zum neuen Datenschutzgesetz (nDSG) werden die regulatorischen Anforderungen unter anderem hinsichtlich Datensicherheit, -speicherung, -vernichtung für alle Schweizer Finanzinstitute erhöhen. So müssen beispielsweise bei der automatisierten Bearbeitung von Personendaten Protokolle über jegliche Vorgänge wie Speichern, Verändern, Lesen oder Vernichten während mindestens zwei Jahre getrennt vom System aufbewahrt werden, in welchem die Personendaten bearbeitet werden.

Die Bankenbranche in Bewegung



Neben diesen regulatorischen Anforderungen spielen auch technologische Entwicklungen sowie sich ändernde Kundenbedürfnisse eine wichtige Rolle in der Daten- und Dokumentenbewirtschaftung. Insbesondere in der Bankenbranche, in der eine Vielzahl an Systemen, Tools und Plattformen eingesetzt sowie tagtäglich eine riesige Anzahl an internen und externen Dokumenten in unterschiedlichen Sprachen und Layouts verarbeitet werden.

Digitale Angebote wie mobile resp. e-Banking haben die Touchpoints der Kunden mit einer Bank nochmals erweitert, wodurch die verfügbaren Datenmengen nochmals erheblich erweitert wurde. In der digitalen Welt ist es für Banken immer wichtiger, einen ganzheitlichen Überblick über die vorhandenen Daten zu haben und diese auch entsprechend auswerten zu können.

5 Gründe für ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) im Banking

Um den Herausforderungen in diesem regulatorischen und technologischen Umfeld gerecht zu werden, ist jetzt der richtige Zeitpunkt für Banken, sich mit dem Daten- und Dokumentenmanagement zu beschäftigen und den Einsatz eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) zu prüfen. Ein DMS ist ein Anwendungssystem, welches eine datenbankbasierte Verwaltung und Archivierung von elektronischen Daten unterstützt. Es gibt einer Anwenderin somit die Möglichkeit, Dokumente über den gesamten Lebenszyklus zu organisieren und zu strukturieren sowie deren Bearbeitung über vordefinierte Workflows zu koordinieren.

Nachfolgend beleuchten wir fünf Gründe, die für den Einsatz eines DMS im Banking sprechen

1. Sichergestellter Datenschutz

Die Finanzindustrie ist eine der strengsten regulierten Branchen überhaupt. Durch das neue Datenschutzgesetz werden die Vorschriften betreffend Umgang mit Daten weiter verschärft. DMS können Banken darin unterstützen, Datenschutzrichtlinien einzuhalten.

In einem DMS können die elektronischen Dokumente sicher und strukturiert gespeichert werden. Definierte Berechtigungskonzepte erlauben es zudem, dass nur die Stellen Zugriff auf die Daten erhalten, welche auch eine entsprechende Berechtigung haben. So ist es möglich, unterschiedliche Lese- und Schreibberechtigungen innerhalb von verschiedenen Abteilungen und Teams in der Bank festzulegen.

2. Effiziente Zusammenarbeit



Durch das Hinterlegen von vordefinierten Workflows können standardisierte Geschäftsprozesse effizient abgewickelt werden, da weniger Reibungsverluste entstehen. Gerade in hochstandardisierten Prozessen wie beispielsweise im Kreditgeschäft können verkürzte Bearbeitungszeiten ein Wettbewerbsvorteil darstellen. Dabei spielt es keine Rolle, über welchen Weg die Kunden mit der Bank Kontakt aufnimmt. Wichtig ist, dass die eingehenden Informationen zentral in einem DMS eingehen und von dort über den digitalen Workflow an den richtigen Spezialisten/die richtige Spezialistin in der Bank gelangt.

Auch die entsprechende Antwort an die Kunden kann über ein DMS organisiert werden, womit die gesamte Kommunikation zwischen der Bank und der Kunden in einem System ablaufen und gespeichert werden kann. Ein DMS ist die Grundlage für einen digitalen end-to-end Prozess und kann auch für den Einsatz von künstlicher Intelligenz ein wesentliches Element darstellen.

3. Keine Medienbrüche

Physische Prozesse machen die Bearbeitung von Dokumenten insbesondere in Zeiten mit vermehrtem Homeoffice komplizierter und zeitaufwendiger. Durch ganzheitliche Workflows, welche den gesamten Geschäftsprozess abbilden, können Dokumente über den Bearbeitungszyklus in einem System und von den relevanten Stellen eingesehen und bearbeitet werden.

Durch eine digitale Verwaltung von Dokumenten und Daten lassen sich mit der Unterstützung eines DMS gewisse Arbeitsschritte oder gar ganze Prozesse automatisieren. Dadurch können sowohl Kosten als auch die Bearbeitungszeit deutlich reduziert werden und die Kommunikation mit der Kundschaft wird papierlos gestaltet.

4. Flexibilität & Datenqualität

Mit einem DMS kann orts- und zeitunabhängig auf die Daten zugegriffen werden. Dies erlaubt es beispielsweise den Kundenberater:innen, jederzeit eine Gesamtsicht über die Kunden zu erhalten, da in einem DMS ein Gesamt-Kundendossier mit allen relevanten Informationen angelegt werden kann. Dies ermöglicht, rascher und individueller auf die einzelnen Bedürfnisse eingehen zu können, weil die Informationen an einem Ort in konsolidierter Form verfügbar sind.

Durch das Hinzufügen von Metadaten, mit denen spezifische Zusatzinformationen wie Klassifizierungen oder Dokumenttypen mitabgespeichert werden, kann zudem die Datenqualität erhöht werden. Dies erleichtert wiederum die Suche nach entsprechenden Dokumenten, welche im Bedarfsfall rascher das gewünschte Resultat liefert.

5. Revisionssicherheit

Eine der Herausforderung im Dokumentenmanagement ist die rechtskonforme und revisionssichere Archivierung von verschiedenen Unterlagen. Ein DMS unterstützt nicht nur die elektronische Archivierung,



sondern stellt auch sicher, dass sämtliche Versionen der Dokumente und die gesamte Kommunikation, welche während Verhandlungen geführt wurde, auch im Nachhinein noch eindeutig eingesehen werden können.

Zum Beispiel kann dadurch auch Jahre später noch nachvollzogen werden, wer an welchem Dokument gearbeitet hat, welche Änderungen vorgenommen wurden und zu welchem Zeitpunkt welche Version des Dokumentes gültig war. Darüber hinaus kann in einem DMS nachvollzogen werden, ob und wann Daten gelöscht oder vernichtet worden sind.

Es ist unbestritten, dass das Management von riesigen Daten- und Dokumentenbeständen eine zunehmende Herausforderung für Banken darstellt. Da das neue Datenschutzgesetz voraussichtlich im Jahr 2022 in Kraft tritt, sind wir überzeugt, dass jetzt der richtige Zeitpunkt ist, um sich mit den zahlreichen Datenquellen auseinanderzusetzen und ein Dokumentenmanagementsystem zu integrieren.

Möchten Sie mehr über das Thema Dokumentenmanagement erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.