

Medienmitteilung, 23. November 2017

NKB automatisiert den Erfassungsprozess bei Neukunden

Die Nidwaldner Kantonalbank (NKB) automatisiert ihren Onboarding-Prozess für Neukunden dank der Technologie des Zürcher Softwareunternehmens «Appway». Die Effizienz erhöht sich, während die persönliche Beratung weiterhin im Vordergrund bleibt.

Die Aufnahme von Neukunden, das sogenannte «Onboarding», wird für Banken infolge der zunehmenden Regulierung bei der Bekämpfung von Geldwäscherei immer komplexer. Die NKB setzt bei diesem Prozess neu auf eine automatisierte Lösung. Das neue Onboarding begleitet die Mitarbeitenden der NKB bei der Qualifikation und der Aufnahme von Neukunden, vom ersten Kundenkontakt bis hin zur Kontoeröffnung. Die rund 50 Kundenberaterinnen und -berater wie auch das Backoffice folgen dabei neu einem strukturierten, auf die Bedürfnisse der NKB zugeschnittenen Prozess.

Effizienzsteigerung durch Automatisierung

Die Geschäftsregeln (Business Rules) definieren alle erforderlichen Daten und Dokumente. «Der wesentliche Vorteil des neuen Systems ist, dass sich unsere Berater auf die Kundenbedürfnisse konzentrieren können und sie der Prozess automatisch durch alle notwendigen Schritte führt», erklärt Hugo Berlinger, Leiter Servicecenter bei der NKB. «Diese Automatisierung erhöht einerseits die Effizienz und reduziert Doppelspurigkeiten bei der Dateneingabe». Künftige regulatorische Anforderungen lassen sich überdies nahtlos, dynamisch und mit minimalem Aufwand in den einmal definierten Workflow integrieren.

Nach dem erfolgreichen Onboarding-Projekt setzt die NKB auf weitere Prozessautomatisierung. «Dank der Flexibilität der Appway Plattform können wir noch weitere Prozesse digitalisieren und so unsere betriebliche Effizienz erhöhen», zeigt sich Hugo Berlinger zuversichtlich.

Appway ist ein Unternehmen mit Sitz in Zürich. Es betreut verschiedene Finanzinstitute bei der Entwicklung von nachhaltigen und automatisierten Lösungen mit dem Ziel, deren interne Abläufe zu verbessern, ein optimales Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg zu ermöglichen und den geltenden regulatorischen Anforderungen stets zu entsprechen.

Kontakt

Peter Bircher

Leiter Marketing & Kommunikation

Telefon 041 619 22 60

peter.bircher@nkb.ch