

Société Générale Algérie

Fallstudie

TUNGSTEN
AUTOMATION

 SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE

Société Générale Algérie beschleunigt das Kunden-Onboarding von Wochen auf 15 Minuten

Die manuellen Abläufe bei der Société Générale Algérie führten oft zu Verzögerungen. Da mehrere Ebenen von regulatorischen Kontrollen beachtet werden mussten, dauerten die Onboarding-Prozesse mindestens 30 Tage und erforderten von den Kunden mehrere Besuche vor Ort in der Filiale. Die Bank konnte mithilfe von CaptureDoc künstliche Intelligenz und kognitiv erweiterte Lösungen von Tungsten nutzen, um Informationen von Dokumenten zu erfassen und diese dann auf intelligente Weise durch die erforderlichen Geschäftsprozesse und Entscheidungsportale zu leiten. Das Ergebnis: Kunden verlassen die Filiale nun nach 15 Minuten mit einem neuen Konto.



>1.600

Mitarbeitertage pro
Jahr eingespart

>4-mal

schnelleres
Sicherheits-Patching für das
Kernbankensystem

2.880-mal

schnelleres Onboarding
von Neukunden

„Tungsten bot uns eine umfassende End-to-End-Plattform, bei der wir problemlos im Laufe der Zeit neue Technologien hinzufügen können. Zudem verfügte es mit CaptureDoc über einen erfahrenen und kompetenten Partner vor Ort.“

Tewfik Medani,
CIO, Société Générale Algérie

ÜBER DIE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ALGÉRIE

Société Générale Algérie ist eine Universalbank, die seit dem Jahr 2000 in Algerien aktiv ist. Sie verfügt über 100 Filialen mit 180.000 Privat-, Geschäfts- und Unternehmenskunden.

ANFORDERUNGEN

- Beibehaltung einer hohen Eigenkapitalrendite und Senkung der Betriebskosten
- Erhöhung des Marktanteils durch eine Optimierung der Kundeninteraktionen
- Verbesserung der Kundentreue durch eine Steigerung des Serviceniveaus
- Schnellere Erbringung der Services, ohne dabei die Einhaltung von Vorgaben zu beeinträchtigen

VERWENDETE PRODUKTE

- Tungsten Insight™
- Tungsten TotalAgility®
- Tungsten RPA™
- Tungsten SignDoc®

Die Herausforderung

Die Société Générale Algérie besitzt 100 Filialen in Algerien und bietet Privat-, Geschäfts- und Unternehmenskunden ein wachsendes Sortiment an Bankdienstleistungen. Die Unternehmensstrategie der Société Générale Algérie beruht auf drei Säulen: die Beibehaltung einer Eigenkapitalrendite (Return of Equity, ROE) von 20 %, die Vergrößerung des Marktanteils und die Verbesserung des Kundenservices. Das Unternehmen war sich bewusst, dass es zum Erreichen dieser Ziele auf neue Technologien setzen musste.

„Die Technologielösung von Tungsten hat uns gegenüber unseren Wettbewerbern in Algerien einen klaren Vorteil verschafft.“

Tewfik Medani,
CIO, Société Générale Algérie

Der CIO Tewfik Medani erläutert: „Bei unseren bestehenden Abläufen gab es zu große Abhängigkeiten zwischen Dokumenten aus Papier und manuellen Prozessen. Wir wussten, dass wir durch die Einführung von Technologien wie der elektronischen Dokumentenerkennung, elektronischen Signaturen und einer robotergesteuerten Prozessautomatisierung Zeit sparen und die Genauigkeit verbessern konnten. Außerdem würden unseren Mitarbeitern so mehr Kapazitäten zur Verfügung stehen, um sich auf den Ausbau der Kundenerfahrung zu konzentrieren. Für eine Bank in Afrika wäre dies eine geradezu bahnbrechende Lösung.“

Der Onboarding-Prozess für Neukunden war eine offensichtliche Schwachstelle und daher ein idealer erster Ansatzpunkt für die Digitalisierung. Das Einrichten eines neuen Kundenkontos war ein überaus komplexer Prozess, der von Anfang bis Ende etwa 30 Tage erforderte und bei dem der Kunde die jeweilige Filiale bis zu dreimal vor Ort besuchen musste. Der Vorgang bezog das gesamte Unternehmen vom Front- bis zum Back-Office mit ein und beinhaltete zahlreiche manuelle Kontrollen.

„Das Kunden-Onboarding war der ideale Testfall für die Digitalisierung“, erklärt Medani. „Es beinhaltet den direkten Kontakt mit den Kunden und daher ist es von wesentlicher Bedeutung,

dass alles korrekt abläuft. Außerdem umfasst es mehrere gut definierte regulatorische Kontrollen. Am Anfang legten wir Ist- und Zielzustände fest, identifizierten die Bereiche, an denen wir mit Technologie Reibungsverluste reduzieren konnten, und sahen uns auf dem Markt um, um die besten technologischen Lösungen zu finden.“

Lösung

Medani suchte nach einer vollständig integrierten Digitalisierungsplattform eines einzelnen bekannten Anbieters, anstatt zu versuchen, mehrere Einzellösungen irgendwie zusammenzuführen. Da die Société Générale Algérie in der IT und im Projektmanagement nur über 105 Mitarbeiter verfügt, hatte sie nicht die Kapazitäten, um die erforderliche Integration selbst zu erstellen und zu warten.

Eine weitere wichtige Anforderung war es, einen Lösungsanbieter mit Präsenz vor Ort in Algerien zu finden, um die Zeit bis zur Markteinführung sowie die Lieferkosten möglichst gering zu halten.

„Wir haben uns von Gartner beraten lassen und dabei stellte sich schnell heraus, dass nur Tungsten unsere Anforderungen erfüllen konnte“, erinnert sich Medani. „Tungsten bot uns eine umfassende End-to-End-Plattform, bei der wir problemlos im

Laufe der Zeit neue Technologien hinzufügen können. Zudem verfügte es mit CaptureDoc über einen erfahrenen und kompetenten Partner vor Ort. Auf dem Papier sah das alles sehr gut aus, aber wir mussten uns sicher sein, dass die Lösung auch ihren Zweck erfüllen würde.“

Tungsten und CaptureDoc führten ein dreimonatiges Proof-of-Concept-Projekt durch, das das Scannen von Dokumenten, die Zeichenerkennung, elektronische Unterschriften und RPA umfasste. „Unsere Partner wurden unseren Anforderungen mehr als gerecht und die Ergebnisse waren einfach erstaunlich“, erzählt Medani. „Anschließend arbeiteten wir eng mit CaptureDoc zusammen, um die vollständige Lösung für das Kunden-Onboarding für den täglichen Betrieb auszurollen. Dank des Know-hows und der professionellen Arbeitsweise von CaptureDoc verlief dies völlig reibungslos.“

Die Automatisierungsplattform der Société Générale Algérie wurde auf Tungsten TotalAgility erstellt, das eine erweiterte Document Intelligence und Funktionen für die Verarbeitung von End-to-End-Prozessen bietet. Im Rahmen des Onboarding-Workflows werden die Kundendokumente in der Filiale gescannt und von TotalAgility mithilfe der Dokumenten- und optischen Zeichenerkennung, die sowohl lateinische wie auch arabische Zeichensätze umfasst, verarbeitet. TotalAgility initiiert dann die erforderlichen Validierungsprozesse durch den Aufruf bestehender APIs oder den Start vorgefertigter Roboter in Tungsten RPA. Während des Onboardings werden bei den dafür vorgesehenen Schritten die Signaturen der Kunden und Mitarbeiter elektronisch mit Tungsten SignDoc verarbeitet. Heute kann ein Kunde eine Filiale bereits nach 15 Minuten wieder mit einem neuen Bankkonto verlassen.

„Die Technologielösung von Tungsten hat uns gegenüber unseren Wettbewerbern in Algerien einen klaren Vorteil verschafft.“

Tewfik Medani,
CIO, Société Générale Algérie

ARBEITGEBERLEISTUNGEN

- Intelligente Weiterleitung elektronischer Dokumente, durch die sich das Onboarding von 30 Tagen auf 15 Minuten verkürzt
- KI und kognitiv gesteuerte Dokumentenerkennung und elektronische Signaturen sorgen für eine reibungslose Customer Journey
- >1.600 Mitarbeitertage können jährlich durch automatische Softwaretests eingespart werden
- Durch transformierte Workflows und eine robotergesteuerte Prozessautomatisierung werden die regulatorischen Kontrollen automatisiert

„Das Kunden-Onboarding ist nur der erste Anwendungsfall für die Lösung“, erklärt Medani. „Wir haben auch RPA eingeführt, um die Nicht-Regressionstests bei unserem Bankkernsystem zu transformieren. Und wir arbeiten bereits an weiteren Anwendungsfällen. Die Technologielösung von Tungsten hat uns gegenüber unseren Wettbewerbern in Algerien einen klaren Vorteil verschafft.“

„Jetzt sind wir das Vorbild in Bezug auf die Digitalisierung für andere Aktivitäten der Societe Generale im ganzen Geschäftsbereich AFMO (Afrika, Mittelmeer, Übersee).“

Die Société Générale Algérie hat auch Tungsten Insight eingeführt, um KPIs zu messen und Leistungsanalysen für die um KI erweiterte Automatisierungsumgebung zu erstellen.

Ergebnisse

Das ursprüngliche Kunden-Onboarding bei der Société Générale Algérie umfasste mehrere manuelle Schritte. Jeder einzelne davon war ein möglicher Engpass und eine potentielle Fehlerquelle. Zudem war es schwierig, den Fortschritt der Abläufe nachzuverfolgen. Der jetzige KI-gesteuerte Prozess ist bereits nach 15 Minuten abgeschlossen – zuvor dauerte dies mindestens 30 Tage.

„Einer der Gründe, warum dieser Vorgang früher so lange dauerte, ist, dass wir eine Vielzahl interner und externer Vorgaben und Regularien einhalten müssen“, erläutert Medani. „Wir halten diese Regeln nach wie vor peinlich genau ein. Aber nun ist es auch viel einfacher für uns, die Einhaltung der Vorgaben nachzuweisen. Die Regulierungsbehörde vor Ort hat so viel Vertrauen in die Lösung, dass sie uns gestattete, einen der Validierungsschritte asynchron durchzuführen, nachdem der Kunde die Filiale bereits verlassen hat. Das trug dazu bei, dass wir den Prozess auf 15 Minuten verkürzen konnten.“

Die Beschleunigung des Kunden-Onboardings ist sowohl für die Kunden wie auch die Mitarbeiter von Vorteil. Bei diesem ersten Schritt ihrer Zusammenarbeit mit der Bank nehmen die Kunden eine überaus positive Erfahrung mit, während die Mitarbeiter viel Zeit und Aufwand sparen. „Der Unterschied ist wirklich überwältigend: Die Kunden müssen nicht mehr mehrmals über Wochen hinweg die Filiale besuchen, nur um ein Konto zu eröffnen“, erzählt Medani.

„Zugleich können sich die Mitarbeiter nun darauf konzentrieren, den Geschäftserfolg zu verbessern, anstatt sich um Papierkram kümmern zu müssen. Der ganze Aufwand für das Einscannen, Verschicken, Ausdrucken und

Unterzeichnen fällt nun nicht mehr an. Alles geht automatisch in das Kundendossier ein. Dadurch ist die Eröffnung eines Kundenkontos nun auch für unsere Mitarbeiter eine wirklich positive Erfahrung. Ihr Arbeitsalltag hat sich dadurch erheblich verbessert.“

Der zweite Anwendungsfall für die Automatisierung ist das Testen von Software. Das Bankkernsystem der Société Générale Algérie wird vierteljährlich aktualisiert und gepatcht. Bevor das System für die Betriebsabläufe aktualisiert werden kann, muss natürlich absolut sichergestellt werden, dass es dadurch zu keinen Ausfällen kommt. Deshalb führt die Bank in jedem Quartal 3.800 Nicht-Regressionstests durch.

Zuvor erforderte dies 1,5 Monate an Arbeit von einem Team aus 14 manuellen Testern. Mithilfe von RPA erstellte die Société Générale Algérie Testing Factory – ein Automatisierungssystem für Nicht-Regressionstests. Heute werden über Nacht automatisch 3.800 Tests durchgeführt. Der ganze Prozess ist dabei innerhalb von 10 Tagen abgeschlossen. Dafür reicht ein Team von drei Personen zur Aufsicht. Dadurch können über 1.600 Mitarbeitertage jährlich eingespart werden.

„Mit RPA konnten wir das erforderliche Zeitfenster für das Patchen erheblich verkleinern“, erläutert Medani.

„Die Automatisierung dieser ständig wiederkehrenden Aufgaben reduziert das Risiko menschlicher Fehler und steigert erheblich die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter. Und RPA hat diese Technologielösung überhaupt erst möglich gemacht: Vor seiner Einführung gab es noch gar keine konkreten Pläne für diese Art von System.“

Nach der Optimierung des Onboarding-Prozesses für Privatkunden mithilfe von KI und kognitiven Technologien arbeitet Société Générale Algérie nun an ähnlichen Verbesserungen für Geschäfts- und Unternehmenskunden.

Die Verfügbarkeit von Automatisierungstechnologien hat die Einstellung der Bankmitarbeiter verändert. Sie fühlen sich nun ermutigt, neue Wege zu finden, um Abläufe zu beschleunigen, Ineffizienzen zu beseitigen und den Kunden einen besseren Service zu bieten.

„Nicht zuletzt dank unserer Tungsten-Lösungen ist die Digitalisierung nun ein normaler Bestandteil des Arbeitsprozesses bei der Société Générale Algérie“, erzählt Medani. „Sobald man einmal demonstriert hat, dass die neue Technologie funktioniert, beginnen die Leute großartige Ideen zu entwickeln, wie man sie einsetzen könnte. Dank dieser neuen Einstellung erwarten wir in der Zukunft sogar noch bessere Ergebnisse.“

„Sobald man einmal demonstriert hat, dass die neue Technologie funktioniert, beginnen die Leute großartige Ideen zu entwickeln, wie man sie einsetzen könnte.“

Tewfik Medani,
CIO, Société Générale Algérie

Über Tungsten Automation

Tungsten Automation, ehemals Kofax, ist der weltweit führende Anbieter von intelligenten Automatisierungslösungen mit einer bewährten Tradition von fast 40 Jahren, einem Team von mehr als 2.000 Mitarbeitenden in 40 Ländern, der mehr als 25.000 Kunden weltweit betreut. Mit unserem Engagement für Innovation und den Erfolg unserer Kunden haben wir die Anerkennung der Branche gewonnen. Wir wurden von Top-Analysten als führend in Intelligenter Automatisierung (IA), Intelligenter Dokumentenverarbeitung (IDP) und Prozessorchestrierung ausgezeichnet. Man vertraut uns, Unternehmen dabei zu unterstützen, unerreichte Effizienz zu erzielen und Kosten durch KI-gestützte Workflow-Automatisierungen zu senken, die deren Geschäfte in die Zukunft führen.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.TungstenAutomation.de

www.TungstenAutomation.de

