

ING-DiBa

Caricare documenti ed effettuare bonifici tramite smartphone è semplice, rapido e comodo.

ING-DiBa trasforma in scanner gli smartphone dei clienti, velocizzando la corrispondenza e le operazioni di trasferimento fondi.

La sfida

Il management di ING-DiBa AG, in collaborazione con Kofax, trasforma gli smartphone dei clienti in scanner, il che contribuirà in modo decisivo al raggiungimento dell'obiettivo aziendale strategico: diventare la prima banca digitale sul mercato. Ampliare i canali di comunicazione fino a includere i dispositivi mobili dei clienti assume un ruolo di primaria importanza nel raggiungimento di questo obiettivo. La banca punta soprattutto alla soddisfazione della clientela, alla rapidità dei processi aziendali e a una percezione positiva da parte dell'opinione pubblica.

“L'idea iniziale era di rendere possibile il riconoscimento delle fatture e l'upload di documenti attraverso i canali digitali”, racconta Thomas Lingenfelder, Head of Document Services, IT Business Services, ING-DiBa AG. “Volevamo dare ai clienti la possibilità di eseguire ulteriori operazioni tramite smartphone, come i bonifici, il pagamento delle fatture e l'invio di documentazione.”

Insieme ai colleghi di Digital Channels, il personale IT di ING-DiBa sta studiando come implementare piani per la lettura delle fatture e l'upload di documenti. Da un lato, erano evidenti le difficoltà di ottimizzare gli smartphone dei clienti per utilizzarli come scanner, in quanto una semplice foto dei documenti non sarebbe bastata. Dall'altro lato, c'era la necessità di abilitare uno scambio di informazioni semplice, sicuro ed estremamente rapido.

Da ultimo, occorre fare in modo che tutti i dati e i documenti digitali venissero trasferiti dallo smartphone ai sistemi di back-end della banca ed elaborati automaticamente, sia nel caso di intervento da parte del dipendente su un documento arrivato alla fine del processo, sia nel caso di un trasferimento fondi automatico avviato dal software bancario.



ING DiBa

Con oltre otto milioni di clienti, ING-DiBa è la terza banca al dettaglio della Germania. Le sue principali attività di retail banking sono il risparmio, la compravendita di titoli, i finanziamenti edili, i mutui casa, il credito al consumo e i conti correnti. I clienti possono interagire con la banca 24 ore su 24. I servizi bancari per le aziende rientrano tra le attività bancarie commerciali dell'istituto di credito, che annovera fra i suoi clienti anche grandi società multinazionali. ING-DiBa impiega oltre 3.500 persone, dislocate tra la sede principale di Francoforte e le filiali di Hannover, Norimberga e Vienna.

Prodotti utilizzati:

- ◆ Kofax Capture™
- ◆ Kofax Transformation™
- ◆ Kofax Mobile Capture™

Obiettivo:

- ◆ Customer Onboarding
- ◆ Digital Transformation

“Con la nostra app, i clienti possono trasformare il loro smartphone in uno scanner e produrre documenti digitalizzati che possiamo gestire senza difficoltà dall'inizio alla fine del processo. Questo ci consente di ambire alla posizione di leader tra le banche digitali perché gli smartphone, offrendo innumerevoli possibilità dal punto di vista tecnico, costituiscono un nuovo canale di comunicazione con i clienti.”

Thomas Lingenfelder, Head of Document Services, IT Business Services, ING-DiBa AG

La soluzione Kofax

“La soluzione è stata individuata all’interno dei nostri sistemi”, afferma Lingenfelder. “Da anni elaboriamo ogni giorno fino a 90.000 pagine di corrispondenza in entrata con Kofax Capture™ e altre 40.000 pagine con Kofax Transformation™, perciò era logico coinvolgere Kofax per estendere la gestione dei dati in ingresso agli smartphone dei clienti.”

In gennaio 2014 Kofax ha presentato Mobile Capture Platform e in aprile la direzione di ING-DiBa ha deciso di acquistare questa soluzione. In soli sei mesi, il reparto IT è riuscito a integrare le funzionalità di Kofax Mobile Capture con l’app della banca. “Quando, all’inizio di dicembre, abbiamo lanciato la nuova versione della nostra app, abbiamo potuto offrire ai clienti la funzionalità di scansione sul front-end grazie alla quale possono inviarci informazioni integrative tramite smartphone”, aggiunge Lingenfelder.

I clienti non devono fare altro che scattare una foto delle fatture, delle ricevute di pagamento e di altri documenti; l’app acquisisce le foto direttamente dallo smartphone e trasferisce le corrispondenti immagini elettroniche al centro dati. Le applicazioni centralizzate leggono i metadati contenuti in fatture e ricevute, quindi li reinviano allo smartphone. A questo punto, l’app inserisce i dati direttamente nel form utilizzato per i trasferimenti di fondi. Con un solo tocco, il cliente corregge o conferma l’operazione, quindi, facendo scorrere il dito sullo schermo, torna direttamente al software per le transazioni bancarie di ING-DiBa.

“La funzionalità di base è facile da utilizzare e ottimizza la qualità delle immagini. Poi, la soluzione Kofax ricava dalle foto documenti impeccabili: senza deformazioni, di dimensioni intorno ai 50 kB e automaticamente dimensionati e orientati”, aggiunge Lingenfelder. “Anche in caso di cattiva ricezione, la trasmissione è sempre affidabile e i sistemi back-end possono elaborare i documenti senza difficoltà, leggerne i dati e reinviarli allo smartphone.”

“Per quanto riguarda l’upload, abbiamo ottenuto risultati ancora più avanzati rispetto al riconoscimento delle fatture”, aggiunge Ralf Bühler, capo del team di ING-DiBa per la gestione dei dati in ingresso. “Per questa operazione, infatti, utilizziamo tutte le funzionalità messe a disposizione dalla nostra soluzione di gestione della corrispondenza, inviando i documenti elettronici direttamente dallo smartphone al nostro workflow documentale.”

Kofax Transformation™ classifica, indicizza ed estrae le informazioni dai documenti elettronici, quindi inoltra i dati al sistema di gestione documentale della banca. A questo punto i documenti in ingresso vengono smistati per cliente e inseriti

nella casella di posta elettronica del professionista appropriato. “Per noi, la cosa essenziale è che il personale possa gestire un documento inviato da uno smartphone esattamente come se fosse arrivato per posta, fax o e-mail”, spiega Bühler.

I benefici

“Utilizzando la nostra app, i clienti possono trasformare il loro smartphone in uno scanner e inviarci documenti digitalizzati che possiamo gestire senza difficoltà dall’inizio alla fine del processo”, spiega Lingenfelder. “Questo ci consente di ambire alla posizione di leader tra le banche digitali, perché è un canale di comunicazione con i clienti del tutto nuovo.”

Dal lancio della nuova app, avvenuto a dicembre 2014, il numero degli utenti e dei documenti elaborati è cresciuto vertiginosamente.

“Finora, il numero degli utenti è cresciuto così rapidamente che non siamo riusciti a calcolare un nuovo punto di pareggio.” Dopo soli tre mesi, infatti, attraverso questo nuovo canale la banca riceveva ogni giorno circa 3.000 documenti. “È un successo veramente sconvolgente”, continua Lingenfelder.

Le nuove funzioni riassumono perfettamente le prime tre argomentazioni di vendita di ING-DiBa. “ING-DiBa offre ai suoi clienti un servizio semplice, rapido e comodo”, puntualizza Lingenfelder. “E con l’aiuto di questa app, le nostre argomentazioni di vendita acquistano più forza e concretezza negli spot pubblicitari.”

I nuovi servizi di lettura delle fatture e upload dei documenti offerti ai clienti della banca figurano anche negli spot pubblicitari televisivi e su Internet, e costituiscono il filo conduttore della campagna pubblicitaria sugli organi di stampa. Le idee più divertenti e originali sono state inserite nei nuovi spot visibili su YouTube, Facebook e sul sito Web di ING-DiBa.

Leggete e guardate altre storie di successo dei nostriclienti globali su kofax.it

