



HERAUSFORDERUNG

Eine aufgrund historisch niedriger Zinsen gestiegene Nachfrage nach Krediten führte zu einer stark erhöhten Menge an Eingangspost, die gesammelt, digitalisiert und weitergeleitet werden musste, bei gleichzeitiger Umstellung auf Homeoffice-Arbeit.

LÖSUNG

Iron Mountain Digital Mailroom

ERGEBNIS

- > **Umfassende effiziente Verwaltung von Kreditunterlagen, gestützt durch maschinelles Lernen, Digitalisierung und stringente Workflows**
- > **Kosten für Dokumentenmanagement um 25 % gesenkt, bei gleichzeitig beschleunigter Bearbeitung der Kreditunterlagen**
- > **Skalierbare Lösung, unterstützt bei 30-prozentiger Zunahme der Neukreditabschlüsse (2020-2021) und bei drastischem Rückgang der Umschuldungen um 70 % (2022) ohne Auswirkungen auf das Geschäftsergebnis**
- > **Fähig zur Aufnahme von über 250 Dokumenttypen**
- > **Verwaltung von Unterlagen tausender Titelversicherer und Beurkundungsstellen**
- > **Automatisches Bearbeiten von Ausnahmen durch schnelle Übergabe fehlerhafter Dokumente an die Korrektur**

CASE STUDY

DIGITALISIERUNG DER POSTSTELLE IM PFANDBRIEFGESCHÄFT

HERAUSFORDERUNG

In der Hypothekenfinanzierung verlangsamten die zahlreichen Pflichten, von einer immer umfangreicheren Regulierungsaufsicht bis hin zu Anforderungen einzelner Investoren, die Prozesse an allen Ecken und Enden. Hinzu kommt, dass die Branche in den letzten Jahren hart getroffen wurde.

Die Coronakrise stellte die Wirtschaft auf den Kopf, und die Pfandbriefbanken mussten sich zügig anpassen. In 2020 und 2021 fielen die Kreditzinsen auf ein historisches Tief, was einige Menschen zur Umschuldung bewegte, während andere die Gelegenheit nutzten, neue Immobilien zu erwerben.

Durch diese hohe Fluktuation erlebte eine der größten US-Pfandbriefbanken mehr Postaufkommen, als sie bewältigen konnte. Die große Menge an eingehenden Kreditunterlagen, Anschreiben, Änderungs- und Stundungsanträgen führte zu logistischen Problemen in den Büros, in der Zusammenarbeit mit Dienstleistern und im alltäglichen Kundenkontakt.

Würde die eingehende Post nicht korrekt und effizient bearbeitet, drohten der Bank erhebliche Konsequenzen sowohl für die internen Abläufe als auch für ihren Ruf.

LÖSUNG

Die Pfandbriefbank brauchte eine Möglichkeit, die großen Mengen Eingangspost auf allen Ebenen zu sammeln, zu digitalisieren, zu kategorisieren, zu verteilen und rechtssicher zu vernichten. Sie entschied sich, dafür die Lösung Digital Mailroom von Iron Mountain einzusetzen.

Mit Digital Mailroom konnte die Bank ihre Abläufe auf sichere, gesetzeskonforme Art und Weise beschleunigen.



ERGEBNIS

Die Lösung Digital Mailroom von Iron Mountain half dieser Bank, ihre Postberge in den Griff zu bekommen, sodass sie die Anforderungen ihrer Kundschaft und Partner jetzt noch besser erfüllen kann.

Was normalerweise 7 bis 10 Tage dauert - Dokumente verarbeiten, kategorisieren und der Bank bzw. dem zugewiesenen Partner übergeben - schaffte unser Team in weniger als 24 Stunden. Nachdem in unserer Annahmestelle alle Dokumente der Bank zusammengeführt waren, stellten wir die enthaltenen Informationen den Kund:innen sehr schnell zur Ansicht und Verwendung bereit.

Alle Inhalte, ob physisch oder digital, wurden zentral eingespeist und mit maschinellem Lernen gesammelt klassifiziert, erschlossen und den Richtlinien entsprechend gekennzeichnet. Es trug zur Beschleunigung des Prozesses bei, dass all das bereits direkt an der Posteingangsstelle geschah.

Wir haben 250 Dokumenttypen verarbeitet, darunter Urkunden, Titelversicherungen,

Investorenanforderungen und Kundenkorrespondenz, und damit geholfen, die Prozesse effizienter zu gestalten und die Bearbeitung zu beschleunigen. Die Kosten für das Bearbeiten der Kreditunterlagen konnten um 25 % gesenkt werden, da das Prüfen und Verteilen von Dokumenten jetzt viel schneller geht.

Durch die ausgezeichnete Skalierbarkeit des Digital Mailroom Services war die Bank in der Lage, stärker und schneller zu wachsen, als es ihr mit einer rein manuellen Bearbeitung der Eingangspost möglich gewesen wäre. Im Jahresvergleich verzeichnete das Unternehmen 30 % mehr neue Kreditkunden, weil es dank unseres Services besser auf die Marknachfrage reagieren und mehr Personal an wertschöpfenden Stellen einsetzen konnte.

Mit der Lösung Digital Mailroom, die unter anderem maschinelles Lernen einsetzt, wurde der End-to-End-Workflow der Bank umfassend optimiert.

Hier finden Sie weitere Informationen zu [Digital Mailroom](#).

DE 0800 408 0000 | IRONMOUNTAIN.DE
AT +43 (0) 2287 30 544 | IRONMOUNTAIN.CO.AT
CH 0800 00 24 24 | IRONMOUNTAIN.CH

ÜBER IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), gegründet 1951, ist der weltweit führende Anbieter von Archivierungs- und Informationsmanagement-Services. Auf Iron Mountain vertrauen mehr als 225.000 Unternehmen weltweit. Das Unternehmen bietet eine Infrastruktur von ca. 8,6 Millionen Quadratmetern, verteilt auf über 1.450 Einrichtungen in 56 Ländern. Iron Mountain speichert und schützt Milliarden von Informationen, darunter geschäftskritische Dokumente, hochsensible Daten sowie kulturelle und historische Vermögenswerte. Das Dienstleistungsportfolio umfasst sichere Archivierung, Informationsmanagement, digitale Transformation, sichere Vernichtung sowie Rechenzentren, Cloud-Services und Kunstarchivierung und -logistik. Iron Mountain hilft Kunden, Kosten und Risiken zu verringern, Richtlinien einzuhalten, sich gegen Notfälle zu wappnen und eine digitalere Arbeitsweise umzusetzen.