



## DZ BANK

Bessere Partner- und Kundenservices durch digitale Zentralisierung

## Ricoh automatisiert mit Hybrid-Mail-Lösung geschäftskritische Abläufe

### Zukunftssicherheit dank Digitalisierung

Die DZ BANK gehört zu den größten Geschäftsbanken Deutschlands und ist die Zentralbank für das Netzwerk der rund 850 unabhängigen Genossenschaftsbanken in Deutschland. Die DZ BANK unterstützt die Genossenschaftsbanken und deren Kunden mit einer Reihe von Services. Daneben betreut sie als Geschäftsbank Unternehmen und Institutionen.

Die Bank setzt auf digitale Innovation, um ihre Services effizienter bereitstellen zu können. Durch die intelligente Automatisierung geschäftskritischer Workflows wurde der Verwaltungsaufwand in der Zentrale und den Niederlassungen reduziert, die Bereitstellung von Kundendienstleistungen optimiert und die Wettbewerbsfähigkeit der lokalen Partner gesteigert.

### Hybrid Mail System

Ricoh unterstützte die DZ BANK bei der Implementierung einer Digital-Mailing-Lösung, mit der die Mitarbeiter der DZ Bank Kundenbriefe in ein zentrales Portal hochladen können, damit diese genehmigt, gedruckt und ausgeliefert werden können. Das Hybrid Mail System (Hybridpost), das über OL® Connect von Objectif Lune realisiert ist, reduziert den Verwaltungsaufwand und spart so Zeit und Geld.

Ein noch größerer Vorteil der Lösung ist, dass die Anliegen der Kunden auch während der Coronavirus-Pandemie ohne Unterbrechungen bearbeitet werden können. Durch den digitalen Workflow wird die Geschäftskontinuität sichergestellt. Die Bankangestellten können auch im Homeoffice ihre Geschäftskorrespondenz bearbeiten und Briefe versenden, ohne die Sicherheit zu beeinträchtigen.



# 80%

weniger Aufwand bei der Postbearbeitung

*„Die Hybrid-Mail-Lösung von Ricoh hat sich während der COVID-19-Pandemie als sehr wertvoll und unentbehrlich erwiesen. Die manuelle Bearbeitung wäre auf Dauer einfach unmöglich gewesen. Durch den Fernzugriff auf zentralisierte Druck- und Postdienste konnten die Mitarbeiter hingegen von zu Hause arbeiten.“*

Vagios Dagakis

Gruppenleiter, Post- und Dokumentenservices

**RICOH**  
imagine. change.



*„Hybrid Mail ist ein virtueller Postdienst, der standortunabhängig genutzt werden kann. Dank Hybrid Mail können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt von ihrem Desktop aus auf effiziente zentrale Postdienste zugreifen.“*

Vagios Dagakis

Gruppenleiter, Post- und Dokumentenservices

## Digital signierte Anschreiben

Vor der Einführung von Hybrid Mail wurden geschäftskritische Schreiben manuell in den Abteilungen der DZ Bank bearbeitet. Nach dem Ausdrucken auf einem lokalen System wurden sie erst von Schreibtisch zu Schreibtisch zur Unterschrift weitergereicht, um schließlich kuvertiert und frankiert zu werden. Dieses Verfahren war nicht nachverfolgbar, lenkte die Mitarbeiter von ihren Kernaktivitäten ab und die Verwendung lokaler Geräte und vorgedruckter Briefbögen verursachte zusätzliche Kosten.

Mit der Hybrid Mail-Lösung von Ricoh können diese Dokumente zentral gedruckt und versendet werden. Digital signierte Anschreiben werden von den Mitarbeitern in das Hybrid Mail-System hochgeladen. Dort können sie online geprüft und bei Bedarf mit einer zweiten Signatur abgezeichnet werden, bevor sie an den zentralen Druckraum der Bank übermittelt werden.

## DSGVO-konformes Verfahren

Der Hybrid Mail-Workflow versieht die Briefe mit Barcodes und setzt sie auf digitale Briefbögen. Die Barcodes automatisieren den Produktionsprozess. Die Briefe werden dann automatisiert gedruckt, gefaltet und kuvertiert, damit sie vom Postunternehmen abgeholt werden können. Durch eine Vorsortierung der Briefe kann die Bank sogar ermäßigte Versandgebühren in Anspruch nehmen.

Da die Anwendung intern gehostet wird, hält die Bank die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ein. Ein entscheidender Aspekt ist, dass auf diese Weise auch im Homeoffice-Einsatz während der Coronavirus-Pandemie vollständig DSGVO-konforme Schreiben erstellt werden können. Der Status der einzelnen Briefe kann nachverfolgt werden, und bei Bedarf stehen elektronische Kopien zur Verfügung, sodass die Umweltbelastung verringert wird.