

Als Finanzdienstleister unterliegt ADM Investor Services International einer besonderen Regulation. Das Unternehmen hält mit digitalem Dokumenten-Management aus der Cloud sämtliche Richtlinien ein. Gleichzeitig werden langfristige Kundenbeziehungen verbessert.



**Kunal Patel, Stellvertretender Beauftragter Anti-Geldwäsche, ADM Investor Services International, London, verbessert mit DocuWare die Kundenbetreuung:**

„Früher mussten wir manchmal mehrere Stunden im Archivraum verbringen, ohne am Ende das gesuchte Dokument zu finden. Heute dauert das Abrufen eines Belegs in der Regel wenige Sekunden.“

In der eingesparten Zeit kann sich unser Team heute intensiver um Kunden kümmern. Langfristig erreicht unser Unternehmen dadurch höhere Umsätze.“



**ADM Investor Services  
International Limited**



<b>Land:</b>	Großbritannien
<b>Branche:</b>	Finanzdienstleistungen
<b>Plattform:</b>	Cloud
<b>Abteilung:</b>	Unternehmensweit

**ADM Investor Services International (ADMISI) wurde 1930 in London als Dienstleister des globalen Nahrungsmittelkonzerns ADM gegründet und war anfangs für die finanzielle Absicherung der konzerninternen Produktion zuständig. Schnell weitete man das Geschäft auf externe Kunden und weitere Finanzdienstleistungen aus. Heute bietet ADMISI mit rund 140 Mitarbeitern das volle Investmentspektrum im Bereich Brokerage sowie Clearing an und betreut weltweit über 1.200 Kunden. Ein cloudbasiertes Dokumentenmanagement-System (DMS) übernimmt die Archivierung kundenrelevanter Dokumentation.**

Vor der DMS-Einführung wurde pro Kunde eine eigene Papierakte vorgehalten, in der sich schnell 400 bis 500 Dokumente aus dem laufenden Trading ansammelten, darunter Einverständniserklärungen, unterschriebene Formulare oder Abrechnungen. Mitarbeiter mussten die einzelnen Unterlagen immer wieder aus dem Aktenraum herausuchen oder neue Dokumente hinzufügen. Nicht nur aufgrund der strengen Regulierungsaufgaben war eine papierbasierte Archivierung langfristig nicht tragbar. Einige Jahre zuvor hatte die Finanzabteilung von ADMISI bereits DocuWare eingesetzt, verwendete das System jedoch lediglich für die Digitalisierung einiger weniger Belege.

*„Insgesamt hat sich unser Druckvolumen durch den konsequenten DMS-Einsatz erheblich reduziert. Wir schätzen, dass wir auf diese Weise bereits einige hundert Bäume retten konnten.“*

Schnell wurde klar, dass sich ein intensiverer Einsatz lohnt. Im Folgenden erarbeitete man eine passende digitale Archivstruktur, um die bisher papierbasierten Kundenakten nun elektronisch abzubilden. Bestehenden Akten wurden gemeinsam mit dem DocuWare-Partner vor Ort gescannt und nach und nach ins elektronische Archiv übertragen.

### **Zentraler Dokumenten-Pool speichert alle Kundenakten**

Bei der Ablage neuer Dokumente reicht die Eingabe des Kundennamens, weitere Informationen zum Datensatz werden vom System automatisch hinzugefügt und erlauben später eine detaillierte Belegsuche anhand verschiedener Kriterien. In den teilweise sehr umfangreichen Dokumenten finden Anwender die für sie relevanten Textstellen darüber hinaus über die integrierte Volltextsuche. Auch bei der Erstellung neuer Unterlagen hilft das DMS: Benötigt man etwa eine Unterschrift vom Kunden, so erstellen Mitarbeiter zunächst das individuelle Dokument über die Formularfunktion von DocuWare, um es im zweiten Schritt dann direkt per Mail an den Kunden weiterzuleiten. Das bisherige Ausfüllen unterschiedlicher Word-Vorlagen mit anschließendem Ausdruck entfällt komplett. Selbst Workflows werden von DocuWare gesteuert, etwa wenn ein Schreiben von der Finanzleitung autorisiert werden muss.

*„Anfangs schrieben wir einigen DMS-Funktionen keine größere Bedeutung zu, etwa dem Klammern und Entklammern von Dokumenten. Erst als wir sie bei unserer eigenen Dokumentenstruktur angewendet haben, wurde uns die große Bedeutung vieler Details bewusst.“*

Die zuständigen Mitarbeiter werden in diesem Fall automatisch über anstehende Aufgaben informiert, können entsprechende Belege per Mausklick öffnen und mit digitalen Stempeln freigeben.

### **Komplexe Abfragen einfach steuerbar**

Das Finden sämtlicher Informationen ist durch den DMS-Einsatz deutlich einfacher geworden. Anstatt wie früher stundenlang im Papierarchiv zu suchen, werden heute Dokumente innerhalb von Sekunden am Bildschirm abgerufen. Auf diese Weise werden Anfragen externer Institutionen schnell beantwortet, beispielsweise wenn eine Einverständniserklärung eines Kunden zum Nachweis bei der Finanzbehörde eingereicht werden muss. Durch die umfangreichen Suchfunktionen des elektronischen Archivs können Mitarbeiter selbst komplexe dokumentenbasierte Analysen und Auswertungen zeitsparend durchführen. So werden etwa bei Volltextsuchen nur jene Dokumente aus dem Archiv herausgefiltert, welche zu einem Kundenprofil mit bestimmten Kriterien

passen. Gleichzeitig erleichtert DocuWare die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Wo früher Dokumente in unterschiedlichen Archiven lagerten, etwa als Papierakten, als E-Mails oder als digitale Dateien auf Server-Laufwerken, sichert der zentrale Dokumenten-Pool heute das Einhalten sämtlicher Richtlinien durch detaillierte Zugriffsberechtigungen.

*„Dank des einfachen und logischen Aufbaus konnten wir viele Konfigurationen am System selbst vornehmen.“*



**Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)**