

Digitalisering van financiële overeenkomsten

Rechtstreekse verwerking
draagt bij aan sneller beheer en
een betere klantervaring

Papieren overeenkomsten zijn traag en inefficiënt.

Financiële dienstverleners zijn vaak pioniers in het gebruik van technologie en automatisering, en zetten deze in om het financiële rendement, de operationele efficiëntie en de klantervaring te verbeteren. Hoewel veel financiële dienstverleners hun belangrijkste processen en klantervaringen al grotendeels hebben geautomatiseerd, is het laatste stukje van de meeste transacties - het sluiten van de overeenkomst - nog veel te vaak gebaseerd op de inefficiënte, papierafhankelijke processen van weleer. Papierafhankelijke transacties zijn niet alleen operationeel inefficiënt, maar leiden ook tot aanzienlijke vertraging in de processen en een slechte klantervaring. Terwijl je zit te wachten tot klanten de papieren documenten invullen, ondertekenen en retourneren, zijn zij misschien wel aan het 'rondshoppen'. De noodzaak om gegevens van geretourneerde papieren formulieren vervolgens weer over te typen is niet alleen inefficiënt, maar kan bovendien tot kostbare fouten in het systeem leiden. En dan hebben we het nog niet eens over de kosten voor het afdrukken en per post verzenden van papieren documenten.

“De hele oplossing biedt geweldige mogelijkheden om alles in de organisatie te transformeren.”

Mary Hunt
Head of Personal & Business Credit Process Re-Invention
Allied Irish Bank

Voordelen van digitalisering van belangrijke financiële overeenkomsten:

80%+

snellere doorlooptijd

93%+

minder fouten

1M+

Kostenbesparing en productiviteitsverbetering levert miljoenen op

10%+

betere klantervaring

300%

hogere gemiddelde ROI

£ 27,39

Gemiddeld totaal voordeel per document

Rechtstreekse verwerking door digitalisering van overeenkomsten en automatisering van 'het laatste stukje'.

Door overeenkomsten te digitaliseren met DocuSign kun je processen 100% digitaal te houden. Voor het afronden van transacties is het niet langer nodig dat documenten worden afgedrukt en verzonden en dat ontvangen gegevens opnieuw worden ingetypt door de backoffice. Upstreamsystemen kunnen eenvoudig een digitale overeenkomst genereren, waarbij alle gegevens, toetsaanslagen en zelfs de handtekening elektronisch worden vastgelegd.

Ingevuld papierwerk kan automatisch in de juiste downstreamsystemen worden opgeslagen. Als onderdeel van de transactie kunnen bovendien gegevens zoals accountinformatie, saldi en adresupdates worden vastgelegd en automatisch worden bijgewerkt in CRM-, fulfilment- en accountmanagementsystemen.

OBKTax

OBKTax realiseerde zich al snel dat het integreren van elektronische handtekeningen in zijn processen verschillende voordelen opleverde: het bedrijf kon zijn kosten verlagen, maar ook zijn processen versnellen én zich onderscheiden van de concurrentie.

75% van de documenten wordt binnen één dag geretourneerd en 50% zelfs binnen de eerste 2 uur. Deze efficiëntieverbetering heeft een besparing opgeleverd van één medewerker per dag.

75%

van de documenten
wordt binnen één dag
geretourneerd

50%

binnen de eerste twee uur

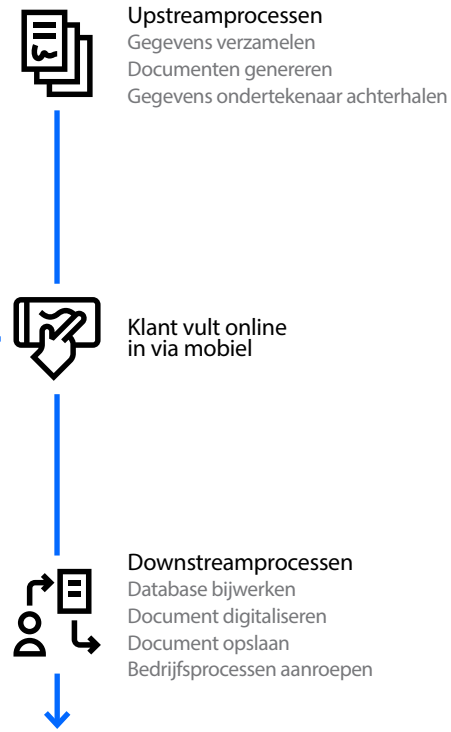
Rechtstreekse verwerking voor geautomatiseerde workflows en hogere efficiëntie.

Het nadeel van papieren documenten



- ▼ Te traag
- ▼ Te veel fouten
- ▼ Slechte klantervaring

Gedigitaliseerde overeenkomsten stroomlijnen processen



- ▲ Tot 80%+ sneller
- ▲ Tot 90% minder fouten
- ▲ Veel betere klantervaring

Digitalisering van processen brengt aanzienlijke voordelen met zich mee.

Digitale contractsluiting biedt grote voordelen:

Processen versnellen om activa sneller onder beheer te krijgen

DocuSign-klanten uit de financiële dienstverleningssector hebben de doorlooptijd van documenten versneld en de tijd die nodig is om activa onder beheer te krijgen met 80% of meer verkort, vaak van dagen of weken tot slechts enkele minuten.

NIGO beperken

Doordat er geen medewerkers – een van de grootste bronnen van fouten in elk proces – meer nodig zijn om de gegevens in te voeren, ligt het aantal fouten in het systeem veel lager. Financiële dienstverleners die DocuSign hebben geïmplementeerd, hebben hun NIGO-percentage ('Niet In Goede Orde') en hun percentage fouten en omissies met 55% tot 93% beperkt.

De klantervaring verbeteren

Digitale overeenkomsten verbeteren de klantervaring in belangrijke mate, met name dankzij de gebruiksvriendelijke interface van DocuSign. Klanten accepteren transacties niet alleen, maar verwachten deze nu ook digitaal te kunnen uitvoeren, met de mogelijkheid om snel, eenvoudig en veilig elektronisch documenten te ondertekenen – altijd, overal en op elk apparaat. Financiële dienstverleners die DocuSign implementeren, hebben hun Net Promotor-scores met 10% of meer verbeterd.

Verbeterde veiligheid

DocuSign heeft het hoogste niveau veiligheidscertificering behaald met SAS 70 type II-conforme datacenters en heeft 100% van de beveiligingsaudits bij de grootste financiële instellingen met succes doorstaan. Zo weten klanten dat ze vol vertrouwen zaken kunnen doen via het zeer veilige en betrouwbare platform van DocuSign.

Meer transparantie

DocuSign biedt meer transparantie in essentiële transacties dan papieren overeenkomsten, met dashboards die laten zien waar alle documenten zich in het proces bevinden en geautomatiseerde herinneringen.

Lagere kosten

Door processen te digitaliseren kunnen financiële dienstverleners een grotere efficiëntie voor hun werknemers realiseren en tegelijkertijd hun kosten voor het afdrukken, faxen, scannen en per post verzenden van papieren documenten terugdringen.

Het komt er uiteindelijk op neer dat het digitaliseren van 'het laatste stukje' van processen aanzienlijke financiële voordelen oplevert. Een DocuSign-klant uit de financiële dienstverleningssector heeft dankzij digitalisering van zijn essentiële processen een ROI van 531% gerealiseerd, met een terugverdientijd van 5 maanden.

“De verwerking van hypotheekaanvragen is een van onze belangrijkste DocuSignimplementaties. Klanten kunnen hun ondertekende documenten uploaden en deze komen terug bij de bank via een reeks van door ons ontwikkelde API's.”

Rohit Paralikar
Vice President
Barclays

Ondernemingsbrede voordelen.

Digitalisering van overeenkomsten biedt voordelen voor de hele organisatie, variërend van de belangrijkste financiële diensten tot diverse andere gebieden, zoals:

- Het openen van rekeningen
- Het aanvragen van leningen
- Het effectiseren van leningen
- Het overplaatsen van activa
- Het onderhoud van rekeningen

DocuSign kan echter ook worden gebruikt om documentprocessen in andere werkgebieden te stroomlijnen, zoals:

- Human Resources: Indienstneming, onboarding, arbeidsvoorwaarden en uitdiensttreding
- Inkoop: Inkooporders, werkomschrijvingen en MSA's
- IT: Traceren van activa, rapportage van incidenten en wijzigingsaanvragen
- Legal: Contracten, NDA's en naleving

De meeste financiële dienstverleners richten zich eerst op de belangrijkste processen in de dienstverlening. Volledige automatisering daarvan levert meestal de grootste waarde op voor de organisatie. Zodra de voordelen van automatisering daar duidelijk worden, gaan ze evalueren hoe ze digitale contractsluiting breder kunnen implementeren.

Criteria bij leverancierskeuze.

Besluiten om financiële dienstverleningsprocessen te digitaliseren is een cruciale eerste stap, maar je moet ook nog de leverancier zien te kiezen die het best is uitgerust om jouw succes te garanderen. Belangrijke beslissingscriteria zijn onder meer:

Keuzemogelijkheden

DocuSign werkt samen met toepassingen, diensten en apparaten die financiële dienstverleners toch al gebruiken. DocuSign heeft native mobiele toepassingen voor iOS, Android en Windows Mobile. Daarmee kunnen gebruikers altijd en overal documenten verzenden, ondertekenen en bekijken.

Vertrouwen

DocuSign is de wereldwijde norm voor digitale overeenkomsten, digitaal transactiebeheer en eSignature. Het is de meest vertrouwde en meest gebruikte methode om overeenkomsten te automatiseren en wordt gebruikt door 4 van de 5 grootste Europese financiële dienstverleners.

“We hebben voor DocuSign gekozen vanwege de gebruikersvriendelijkheid van het platform en de kwaliteit van het cloud-systeem dat DocuSign aanbiedt om documenten af te leveren en om de ervaring van onze klanten met de bank te verbeteren.”

Javier Rubio
Business Development Director
BBVA Zwitserland

Gebruikerservaring

DocuSign maakt elke transactie, overeenkomst, workflow of goedkeuring snel, eenvoudig, gemakkelijk en veilig. Dankzij de eenvoudige, intuïtieve interface is DocuSign gemakkelijk te gebruiken voor zowel afzenders als ondertekenaars.

Snelle, gemakkelijke implementatie

Met de webinterface van DocuSign kunnen financiële dienstverleners digitale overeenkomsten direct implementeren. Dankzij de bestaande integratiemodules voor tientallen toonaangevende systemen zoals Salesforce en Office 365 kunnen financiële dienstverleners snel aan de slag met DocuSign, geïntegreerd met hun systemen.

Krachtige integratie

Wanneer bedrijven klaar zijn voor diepere integratie van geautomatiseerde overeenkomsten in hun financiële kernsystemen, biedt DocuSign robuuste, beproefde REST- en SOAP-API's die eenvoudig kunnen worden aangepast aan de behoeften van een financiële dienstverlener. Eén grote bank slaagde erin om binnen 5 maanden live te gaan met volledige API-integratie van begin tot eind. Organisaties kunnen snel en eenvoudig aan de slag met DocuSign wanneer dit eenmaal is geïntegreerd in hun bestaande systemen.

Een betere concurrentiepositie dankzij digitalisering van overeenkomsten – nu en in de toekomst.

Omdat het aanbod financiële diensten intrinsiek moeilijk te differentiëren is, zullen financiële dienstverleners elk voordeel maximaal moeten benutten. Door 'het laatste stukje' van zakelijke transacties te automatiseren en directe verwerking mogelijk te maken, worden processen gestroomlijnd, kosten verlaagd en de klantervaring verbeterd. En nu online transacties steeds meer de norm worden, verwachten klanten dit ook steeds meer van de bedrijven waarmee ze zaken doen. Het duurt niet lang meer voordat papieren overeenkomsten de VHS en het faxapparaat achterna gaan. De meeste toonaangevende financiële dienstverleners maken in minstens één deel van hun bedrijfsprocessen al gebruik van geautomatiseerde contractsluiting, terwijl andere snel volgen. Financiële dienstverleners die nog niet nadenken over hoe ze 'het laatste stukje' van hun essentiële processen kunnen digitaliseren, moeten nu actie gaan ondernemen. Anders lopen ze het risico om achterop te raken.

Voor meer informatie over wat DocuSign kan betekenen voor financiële dienstverleners, ga je naar: [docusign.nl](https://www.docusign.nl)

“DocuSign is een belangrijk onderdeel van onze inspanningen om de ervaring van adviseurs en hun klanten te verbeteren door het optimaliseren van technologie om processen te stroomlijnen en papierwerk te verminderen.”

Neesha Hathi
SVP of Advisor Technology Solutions
Charles Schwab

Over DocuSign

DocuSign® faciliteert het zakendoen tussen organisaties door het voorbereiden, ondertekenen en beheren van overeenkomsten en het ondernemen van actie daarop te automatiseren. Via ons DocuSign Agreement Cloud-platform biedt DocuSign eSignature aan: wereldwijd de meest gebruikte manier om documenten elektronisch te ondertekenen – altijd, overal en op elk apparaat. Inmiddels gebruiken meer dan 500.000 klanten en honderden miljoenen gebruikers in meer dan 180 landen DocuSign om sneller en eenvoudiger zaken te doen.

DocuSign, Inc.
9 Appold Street, 2nd Floor
Londen, EG 2AP, Verenigd
Koninkrijk

www.docusign.nl

Voor meer informatie
belt u +31 20 808 5264