



## De moderne financiële dienstverlener

verdient een beter DMS



## Inhoud

1. Introductie .....	2
2. Het landschap van de moderne financiële dienstverlener .....	3
2.1. Waar heeft een moderne financiële dienstverlener mee te maken? .....	3
3. De staat van DMS binnen financiële dienstverleners.....	5
3.1. De Wet van de Remmende Voorsprong. ....	5
4. Hoe een DMS helpt met de uitdagingen.....	6
4.1. Geïntegreerde benadering als basis voor 360 graden klantbeeld.....	6
4.2. Straight Through Processing (STP) .....	7
4.3. Procesoptimalisatie.....	7
4.4. Compliancy met rapportages en sluitende audit trail .....	8
4.5. Documentmanagement gaat verder dan documenten .....	8
4.6. Blijf innoveren op het gebied van veilig archiveren! .....	9
4.7. Next Generation DMS .....	9
Bijlage: Over Expansion .....	11
Informatievoorziening in bedrijfsprocessen .....	11
Xtendis .....	11
Referenties .....	12
NEN-ISO 27001 en ISAE 3402 Type II .....	13
Wil je meer weten?.....	13

## 1. Introductie

In deze whitepaper doet Expansion uit de doeken hoe een modern Document Management Systeem (DMS) financiële dienstverleners helpt om te gaan met de hedendaagse uitdagingen.

Het digitaal beheren van documenten vindt zijn oorsprong in de jaren tachtig, toen scantechnieken gemeengoed werden en het daardoor mogelijk werd om papieren documenten te digitaliseren (Imaging).

Financiële dienstverleners behoorden tot de eerste branches die deze techniek omarmden. Niet vreemd vanwege het document-intensieve karakter van de organisaties. De eerste imaging-oplossingen waren direct rendabel.



Kortom, financiële dienstverleners zijn voorlopers geweest op gebied van documentmanagement. Nu, ruim drie decennia later, ziet het landschap er anders uit: klanten stellen hogere eisen, er moet worden gestreden voor marktaandeel en met de opkomst van de Fintech ziet het concurrentieveld er compleet anders uit. En dat tegen een achtergrond van steeds strengere wet- en regelgeving (Compliance).

De documentmanagement-oplossingen van de meeste financiële dienstverleners zijn echter nog op oude uitgangspunten gebaseerd. Het is tijd om die eens tegen het licht te houden.

Deze whitepaper is onderverdeeld naar de volgende onderwerpen:

- hoe ziet het (IT) landschap er tegenwoordig uit voor een financiële dienstverlener?
- de staat van een DMS binnen financiële dienstverleners;
- hoe een DMS kan helpen bij de uitdagingen;
- over Expansion.

## 2. Het landschap van de moderne financiële dienstverlener

Financiële dienstverleners richtten hun eerste Document Management Systemen in toen de wereld er nog anders uitzag. Er was sprake van een concentratiegolf waarbij fusies en overnames aan de orde van de dag waren.

De fusies en overnames zorgden qua informatiehuishouding voor een lappendeken aan systemen.

### 2.1. Waar heeft een moderne financiële dienstverlener mee te maken?

Sinds de kredietcrisis liggen veel financiële dienstverleners onder een vergrootglas. Er ontstond grote maatschappelijke onrust over de gevolgen van deze crisis. Om het beschadigde vertrouwen te herstellen zijn gedragscodes opgesteld. Nationale en internationale overheden hebben diverse wetten en regels uitgevaardigd.



De codes en wet- en regelgeving leggen een grote belasting op de informatievoorziening. Resources op het gebied van informatievoorziening gaan in belangrijke mate op aan het afleggen van verantwoording. Hierdoor is minder capaciteit beschikbaar voor het vernieuwen van de infrastructuur en het optimaliseren van de dienstverlening aan klanten. Daarnaast is er een relatief hoge overhead. De combinatie van deze factoren biedt ineens kansen aan nieuwkomers op de markt.

In een relatief kort tijdsbestek is een aantal kleine ondernemingen erin geslaagd op een aantal deelprocessen een concurrerende positie in te nemen. Kleine ondernemingen (vaak gefinancierd door vermogende instellingen) die zonder de ballast uit het verleden een hypermoderne infrastructuur kunnen optuigen en diensten kunnen aanbieden die beter op de klantbehoeften zijn afgestemd tegen lagere kosten.



Hoewel de nieuwe FinTech-ondernemingen qua omzet en winstgevendheid nog lang niet in de buurt van de traditionele dienstverleners komen, is hun basis krachtig genoeg om op niet al te lange termijn wel degelijk een bedreiging te kunnen vormen. Hun moderne systemen zijn services- en/of cloudgebaseerd en daardoor optimaal schaalbaar. Ze kunnen snel aan elkaar gekoppeld worden om een volledig klantbeeld te genereren en om invulling te geven aan nieuwe product-/marktcombinaties.

### 3. De staat van DMS binnen financiële dienstverleners

DMS-systemen binnen de traditionele financiële dienstverleners zijn over het algemeen verouderd. Ze zijn gebaseerd op de eerste generatie Imaging- en COLD-technologieën. Documenten en bestanden zijn vaak nog op basis van hun bron gescheiden, dat wil zeggen dat er aparte oplossingen zijn voor het bewaren van documenten en systeemoutput.

De structuur die binnen veel financiële oplossingen wordt toegepast, is een spiegel van de primaire (legacy)systemen en deze is veelal productgeoriënteerd.

Het gevolg is dat veel organisaties zich nu geconfronteerd zien met versnippering. Ook al worden documenten digitaal bewaard, het is lastig om alle informatie over een onderwerp bij elkaar te krijgen. Hiervoor moeten verschillende systemen worden geraadpleegd: productsystemen, E-mail, SharePoint-omgevingen, netwerkshares, et cetera. Het is hierdoor tijdrovend en soms onmogelijk om een compliancy-vraag te beantwoorden of een geïntegreerd klantbeeld te verkrijgen en dit is nu precies wat een moderne organisatie wel wenst.

Daar komt bij dat ook de technische opzet van veel systemen sterk verouderd is. Documenten worden bijvoorbeeld in databases opgeslagen, waardoor de performance en betrouwbaarheid na vele jaren van aanwas onder druk staat.

Een ander gevolg is dat financiële dienstverleners beperkt worden in de uitrol van nieuwe technieken en dat het lastig is om (kwalitatief goede) koppelingen te realiseren. Dit zit bijvoorbeeld in de weg bij het opzetten van portalen waarbij het wenselijk is om documenten van klanten te presenteren of om klanten zelf documenten toe te laten voegen.

#### 3.1. De Wet van de Remmende Voorsprong.

Kortom, er zijn redenen te over om verouderde DMS-systemen te vervangen. De voorsprong die financiële dienstverleners hadden, omdat zij al vroeg in dit soort systemen investeerden, is inmiddels verdwenen. Sterker nog, er is sprake van een achterstand op met name nieuwe Fintech-bedrijven die hun informatiehuishouding recent volledig van de grond af hebben kunnen inrichten en daardoor veel beter in staat zijn om in te spelen op commerciële en maatschappelijke ontwikkelingen.

## 4. Hoe een DMS helpt met de uitdagingen

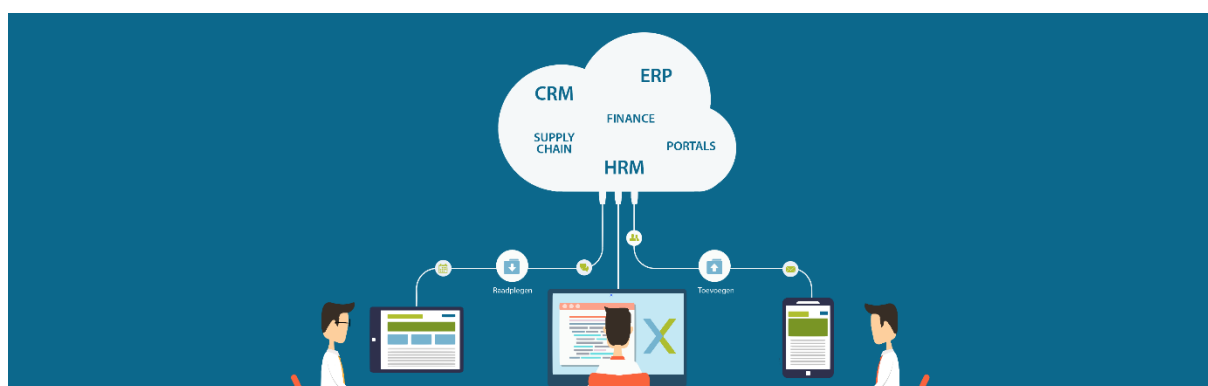
Financiële dienstverleners moeten hun DMS moderniseren. Dit hoofdstuk biedt een aantal handvatten voor het implementeren van een nieuw DMS.

### 4.1. Geïntegreerde benadering als basis voor 360 graden klantbeeld

Het moderne DMS moet dé oplossing zijn voor alle document gerelateerde vraagstukken en directe ondersteuning bieden aan zowel compliancy als de commerciële doelstellingen (rendabele dienstverlening, klanttevredenheid, concurrentiepositie).

Om deze rol te kunnen vervullen moet een DMS de rol van hét centrale archief kunnen vervullen. Dat wil zeggen dat het documenten moet kunnen beheren in de breedste zin van het woord, ongeacht bron en vorm. Denk hierbij aan documenten en bestanden uit de volgende bronnen:

- Scanstraten, afdelingsscanners, Multifunctionele Printers
- E-mailomgevingen
- Office-omgevingen (Word, Excel, Powerpoint, PDF, etc.)
- Frontoffice-systemen
- Backoffice-systemen
- Overige informatiesystemen
- Interne en externe services
- Websites/portalen



Documenten die door het DMS worden vastgelegd, moeten ook vanuit andere systemen raadpleegbaar zijn. Dit geldt zowel voor interne systemen (front- en backoffice) als externe websites (klantportalen, mobile services). Het vervult hiermee de lijmfunctie tussen verschillende systemen en presenteert de gegevens met betrekking tot klanten

(en andere entiteiten) bij elkaar. Deze functionaliteit biedt de basis voor een 360 graden klantbeeld.

Ten behoeve van de validatie en verrijking van de metadata binnen het DMS kan het daarnaast wenselijk zijn om gebruik te maken van gegevens uit andere systemen, bijvoorbeeld klantgegevens uit een CRM-systeem of productgegevens uit een Backofficesysteem.

#### 4.2. Straight Through Processing (STP)

Het systeem moet optimale ondersteuning bieden aan Straight Through Processing (STP):

- Publicatie: vastlegging van documenten in het DMS zorgt voor automatische publicatie op portalen, waarbij op basis van meegeleverde metadata de autorisaties kunnen worden bepaald.
- Record Management: gegevens die relaties via de portalen uploaden worden automatisch vastgelegd in het DMS, voorzien van de juiste metadata. Op basis van de metadata kunnen ze binnen een of meer interne systemen aan een proces worden gekoppeld.

“Het DMS zorgt voor automatische publicatie”

#### 4.3. Procesoptimalisatie

Laten we ook niet vergeten dat de DMS-systemen van vandaag ook de nodige procesoptimalisaties moeten kunnen bieden, zoals:

- Automatisch registreren van documentgegevens door middel van herkenning (OCR, ICR, Barcode, QR-code) en gegevensextractie.
- Geavanceerd zoeken (op indexen en met full text search).
- Workflow management.
- Notificaties, bijvoorbeeld het automatisch melden van verlopen documenten.
- Versiebeheer.

Ook met enkele van deze optimalisaties kan een DMS-investering al direct terugverdiend worden.



#### 4.4. Compliancy met rapportages en sluitende audit trail

De hedendaagse DMS-oplossingen kunnen ook van dienst zijn bij compliancy-vraagstukken.

Door een DMS centraal in te zetten wordt het systeem de ideale vraagbaak voor rapportages over de volledigheid van archieven en dossiers. Omgekeerd kunnen ook processen worden ingericht om documenten op basis van vaste regels automatisch te verwijderen. Hierbij kan worden voldaan aan de Wetgeving op gebied van persoonsgegevens (GDPR/AVG).

De voor compliancy-doeleinden benodigde overzichten (ook van autorisaties) zijn voortaan realtime volledig automatisch beschikbaar.

Maar een DMS kan ook een signaalfunctie bevatten waarbij afwijkingen proactief worden gemeld. Denk hierbij aan het ontbreken van documenten die verplicht aanwezig moeten zijn.

En dan is er nog de mogelijkheid om alle handelingen (zowel van systemen als van gebruikers) geautomatiseerd te loggen. Op basis van uiteenlopende entiteiten (gebruiker, document, dossier) kunnen alle handelingen in kaart worden gebracht gedurende een bepaalde periode. Dit maakt het eenvoudig om altijd eenduidig de bron te achterhalen van iedere mutatie.

#### 4.5. Documentmanagement gaat verder dan documenten

Een goed geïmplementeerd DMS resulteert in het optimaliseren van bedrijfsprocessen waardoor gebruikers overal ter wereld eenvoudig alle kennisbronnen (lees: documenten) in hun organisatie kunnen doorzoeken én terugvinden.

Het eindresultaat van deze procesverbeteringen is dan ook niet een saai digitaal archief, maar een kwalitatief beter eindresultaat van een dienst of product waarbij kostenbesparing in veel gevallen een automatisch gevolg is. En een kwalitatief beter eindresultaat betekent tevreden klanten.

Daarnaast zit er ook nog een zogenoemde 'zachte kant' aan DMS-implementaties. Als organisaties eenmaal aan de slag gaan met alle mogelijke procesverbeteringen, ligt er een belangrijke taak om een cultuur te creëren waarbinnen documentmanagement een vast aspect wordt in bestaande bedrijfsprocessen. Een veel gemaakte fout bij de

implementatie van DMS-oplossingen is, dat het als een eenmalige installatie van software wordt beschouwd en er niet goed naar de omliggende processen wordt gekeken. Bij veel organisaties is dit de afgelopen decennia helaas gebeurd, mede door de snelle technologische vooruitgang waarin het DMS niet is meegenomen.

Dus documentmanagement gaat niet alleen om documenten, het gaat ook om organisaties en mensen. Een DMS verbetert en vereenvoudigt het dagelijkse werk (lees: bedrijfsproces) van medewerkers waardoor ze zich meer kunnen focussen op het werk waarmee ze echt een verschil kunnen maken.



#### **4.6. Blijf innoveren op het gebied van veilig archiveren!**

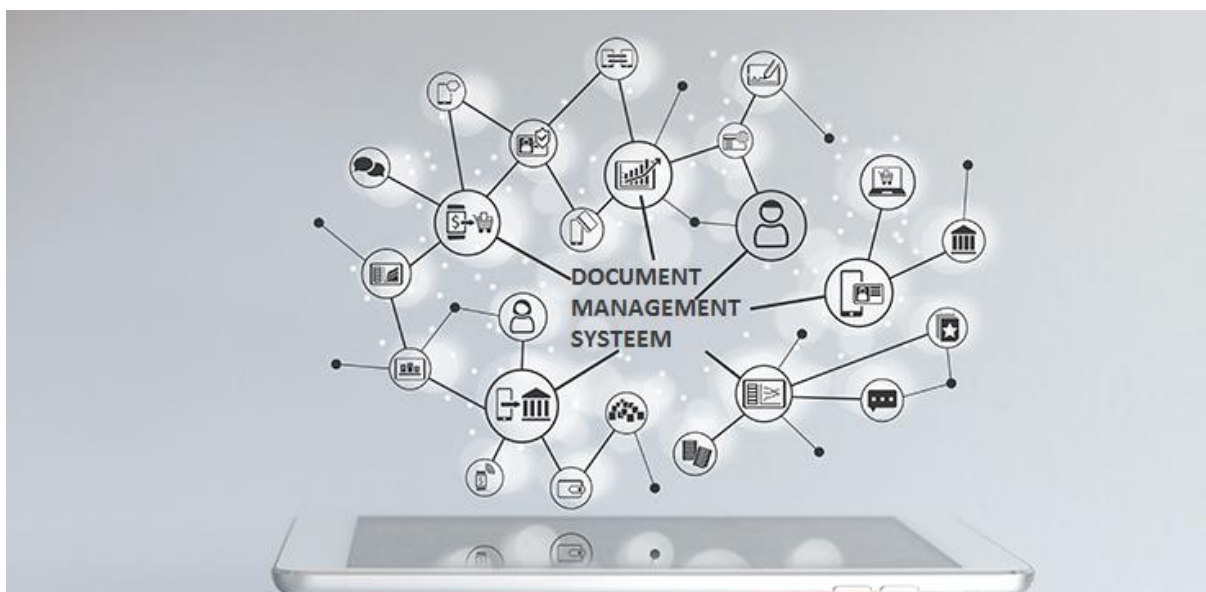
Gezien de technologische ontwikkelingen op het gebied van veiligheid moet ook een DMS blijvend innoveren op dit vlak. Zo kiezen steeds meer organisaties ervoor om de inloggegevens van medewerkers centraal te faciliteren en ze verwachten dat ondersteunende applicaties zoals een DMS hier slim gebruik van maken. Het DMS weet hierdoor altijd wie je bent en weet welke documenten je mag vinden.

Daarnaast wordt het vanuit security-oogpunt steeds belangrijker om hashing en versleuteling toe te passen bij het opslaan en uitwisselen van documenten. Ook hierin zijn moderne DMS-systemen inmiddels veel verder ontwikkeld en kunnen ze worden ingezet als een beveiligd uitwisselplatform.

Voor de moderne organisatie is informatiebeveiliging een doorlopend punt op de agenda waaraan met een modern DMS concrete invulling kan worden gegeven.

#### **4.7. Next Generation DMS**

Financiële dienstverleners moeten bij de keuze voor een nieuw DMS goed kijken naar de technologische opzet. Systemen moeten eenvoudig en snel opgezet kunnen worden, zowel On Premises (binnen het eigen domein), als uit de Cloud en Hybride.



Daarnaast is connectivity cruciaal: een DMS moet snel en eenvoudig aan andere systemen gekoppeld kunnen worden. De komende jaren zullen organisaties veel legacy-systemen gaan vervangen en een DMS moet snel op nieuwe systemen aangesloten kunnen worden, waar deze ook mogen draaien. Standaard API's en services-georiënteerde interfaces zijn hierbij sleutelwoorden.

Samengevat kan een financiële dienstverlener met een modern, Next Generation DMS de uitdagingen van de toekomst aan:

- 360 graden klantbeeld door centrale inzet DMS.
- Procesoptimalisaties.
- Efficiënte compliancy met rapportages op volledigheid, verwijderprocessen, geautomatiseerde rechtenoverzichten en proactieve signalering.
- Optimale security: afschermen van toegang tot documenten op basis van centraal beheerbare autorisaties, toepassen van hashing en encryptie.

Kortom, een moderne financiële dienstverlener verdient een beter DMS!

## Bijlage: Over Expansion

Nog niet bekend met Expansion? Dat kan kloppen. In onze oplossingen draait het om de informatievoorzieningen in bedrijfsprocessen en niet om het in beeld brengen van onze software.

### Informatievoorziening in bedrijfsprocessen

Toch zijn onze oplossingen in veel bedrijfsprocessen herkenbaar als je zou weten dat Expansion de informatievoorziening verzorgt.

Denk dan bijvoorbeeld aan:

....het online opvragen van je UPO (Uniform Pensioenoverzicht).

....je factuur downloaden bij je telecom provider via je Mijn Omgeving.

....een startersleningdossier opbouwen voor de aanvraag van je eerste huis.

....de registratie van een pintransactie.

....het digitaal raadplegen van je personeelsdossier.

....het opbouwen van een schadedossier bij je verzekeraar.

....het uploaden van je nieuwe legitimatie via je Online cliëntdossier.

....een aanvraagformulier voor je laboratoriumonderzoek in het ziekenhuis.

....je orderdossier dat wordt opgebouwd bij het bestellen van een keukenblad.

....of een van de honderden andere toepassingen van onze oplossingen.



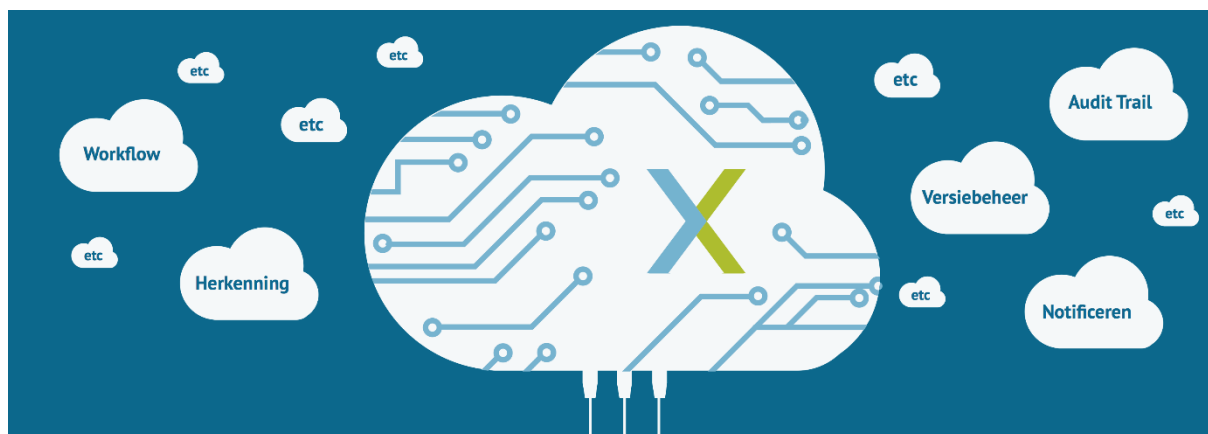
Allemaal voorbeelden van bedrijfsprocessen waarin Expansion verbetering heeft gebracht.

### Xtendis

Expansion is opgericht in 1988 en is één van de meest ervaren leveranciers van documentmanagement-oplossingen van Nederland.

Het Document Management Systeem Xtendis vormt de kern van alle oplossingen die Expansion biedt. Het systeem is inmiddels uitgegroeid tot een compleet platform waarin alle documentmanagement-uitdagingen kunnen worden aangegaan. Door de op services

georiënteerde architectuur van Xtendis zijn de mogelijkheden onbegrensd. Een grote diversiteit aan klanten maakt efficiënt gebruik van ons platform en zet onze webservices breed in om documentbehoefte te vervullen op websites, klantportalen, bedrijfsapplicaties en mobile devices.



In de vorm van Xtendis Online biedt Expansion het platform ook als cloudservice aan. Voor Xtendis Online is een CloudSecure-overeenkomst beschikbaar die de continuïteit van de oplossing waarborgt onafhankelijk van Expansion.

### Referenties

Expansion heeft Xtendis geïmplementeerd bij uiteenlopende financiële dienstverleners, zoals BNP Paribas, Binckbank, ASN, ICS, equensWordline, InsingerGilissen, ABN AMRO Commercial Finance, Amsterdam Trade Bank en vele tientallen verzekeraars en pensioenfondsen.



## NEN-ISO 27001 en ISAE 3402 Type II

Informatiebeveiliging staat centraal in de dienstverlening van Expansion. De organisatie is NEN-ISO 27001 gecertificeerd en verkrijgt in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2018 haar ISAE 3402-Type II verklaring.



### Wil je meer weten?

#### Expansion

Telefoon: 010-433 23 06

E-mail: [info@expansion.nl](mailto:info@expansion.nl)

Web: [www.expansion.nl](http://www.expansion.nl)

