



KURZLEITFADEN · PROZESS · KUNDEN-ONBOARDING

# Kundenunterlagen Blatt für Blatt gegenprüfen? Fehlende Angaben melden sich von selbst.

Ausweis, Adressnachweis, Handelsregistrauszug und Vertrag: Beim Kunden-Onboarding müssen Nachweise vollständig sein und zusammenpassen. Dieser Kurzleitfaden zeigt, wie PaperOffice die Unterlagen erkennt, Angaben als Felder liest, Lücken als Prüfaufgabe meldet und den Vertrag signieren lässt.

## DAS NEHMEN SIE MIT

Jede Unterlage mit Typ, jede Angabe als Feld mit Fundstelle, fehlende Pflichtangaben als Prüfaufgabe, eine Dokumentmappe je Kunde und der Vertrag per SMS-Code signiert. Die Entscheidung trifft Ihr Team.

## 01 · DAS PROBLEM

# Drei Nachweise, drei Schreibweisen.

Ein neuer Kunde schickt Ausweis, Adressnachweis und das unterschriebene Formular, als Foto, Scan und PDF. Auf dem Ausweis steht Hausnummer 12, auf der Stromrechnung 12a. Ob das zusammenpasst, prüft jemand von Hand, Blatt für Blatt, während der Kunde auf seinen Vertrag wartet.

## WARUM ES PASSIERT

**Jede Unterlage kommt auf  
anderem Weg**

Fotos per E-Mail, Scans vom Tresen, PDFs aus dem Formular. Bevor jemand prüfen kann, muss er die Unterlagen eines Kunden erst zusammensuchen.

**Angaben stehen an anderen  
Stellen**

Ausweis, Stromrechnung und Registerauszug ordnen Name, Anschrift und Datum unterschiedlich an. Wer vergleicht, liest jedes Dokument neu und übersieht schnell eine Abweichung.

**Lücken fallen spät auf**

Fehlt die Rückseite des Ausweises oder das Ablaufdatum, merkt es oft erst, wer den Vertrag vorbereitet. Dann beginnt die Nachfrage beim Kunden.

## WORAN SIE ES MERKEN

- Ausweisnummern und Anschriften werden von Hand ins Kundensystem übertragen.
- Die Unterlagen eines Kunden liegen in Postfach, Ablage und auf dem Tresen verteilt.
- Fehlende Nachweise fallen erst auf, wenn der Vertrag schon vorbereitet ist.
- Abgelaufene Ausweise bemerkt allein, wer zufällig auf das Datum schaut.
- Ausweiskopien liegen in Ordnern, auf die viele Zugriff haben.

## 02 · DER WEG MIT PAPEROFFICE

# Erkennen, lesen, bündeln, dann unterschreiben.

Der Ablauf ist für jede Kundenart gleich: Die Klassifikation erkennt die Unterlage, ein IDP Agent liest die Felder, die Sie festlegen, und offene Pflichtangaben gehen als Aufgabe an Ihr Team. Erst danach geht der Vertrag zur Unterschrift.

1

**Unterlagen erkennen**

Die Klassifikation ordnet jedes Dokument einem Typ zu, etwa Identitätsdokument, Reisepass, Führerschein, Meldebescheinigung, Versorgerabrechnung, Handelsregistrauszug oder Vollmacht.

[MODUL: KLASSIFIKATION](#)

2

**Angaben als Felder lesen**

Vorlagen für Personalausweis, Reisepass und Führerschein lesen Name, Geburtsdatum, Nummer und Gültigkeit, jedes Feld mit Fundstelle. Fehlt ein Pflichtfeld, entsteht eine Prüfaufgabe.

[MODUL: IDP AGENT](#)

3

**Je Kunde bündeln und abgleichen**

Die Unterlagen eines Kunden fassen Sie in einer Dokumentmappe zusammen. Dort fragen Sie den Agenten etwa, ob Name und Anschrift übereinstimmen. Unter der Antwort stehen die Dokumente.

[MODUL: DOKUMENTEN-CHAT](#)

4

**Geschäftskunden prüfen**

Die USt-IdNr. eines Geschäftskunden prüfen Sie per REST-API über VIES. Die E-Mail-Adresse prüft die Fake-E-Mail-Erkennung auf Wegwerf-Domain und Mailserver.

[MODUL: UST-IDNR.-PRÜFUNG ÜBER VIES](#)

5

**Vertrag unterschreiben lassen**

Mit PaperOffice Sign geht der Vertrag als Signaturanfrage hinaus. Der Kunde bestätigt sich per SMS-Code und unterschreibt im Browser, das Zertifikat gehört zum Ergebnis.

[MODUL: PAPEROFFICE SIGN](#)

## 03 · IN DER APP

# Ein Agent je Nachweis, eine Mappe je Kunde.

Legen Sie einmal fest, welche Felder Ihr Onboarding braucht. Binden Sie jeden Agenten an seinen Dokumenttyp, dann läuft er im ganzen Konto, oder wenden Sie ihn von Hand an. Prüfaufgaben sind ab dem Plan Professional enthalten.

1

## Agent aus einer Vorlage bauen

Einen Ausweis markieren, **Aktionen > Agents & Workflows > IDP** und **Neuen Agent erstellen** wählen. Eine Ausweisvorlage nehmen, Ablaufdatum und Nummer als Pflichtfeld markieren und eine Prüfwarteschlange wählen.

2

## Nachweise ergänzen

Für Adressnachweise die Vorlage **Versorgerrechnung** nehmen. Für Registerauszug oder Vollmacht beschreiben Sie Felder wie Firmierung oder Vertretung in eigenen Worten.

3

## Offenes prüfen

Im Reiter **Datenfelder** stehen die Werte mit Fundstelle, exportiert wird über **Aktionen > Teilen & Export > Daten exportieren**. Offene Pflichtfelder sammelt **IDP Review**.

4

## Je Kunde bündeln

Die Unterlagen markieren und über **Aktionen > Dokumentmappe > Neuer Ordner** eine Mappe anlegen. Mit **Agent fragen** und **Aktuelle Dokumentmappe** im Agent-Kontext fragen Sie gezielt nach Abweichungen.

5

## Signieren und schützen

Den Vertrag über **Aktionen > Signatur > Zur Unterschrift senden** an den Kunden schicken. Ausweiskopien legen Sie in einen eigenen Workspace mit **Zugriffsschutz** per Passwort oder SMS-Code.

### TIPP AUS DER PRAXIS

**Pflichtfelder bewusst wählen** Markieren Sie als Pflichtfeld die Angaben, ohne die Sie keinen Vertrag schließen, etwa Name, Geburtsdatum, Ausweisnummer und Ablaufdatum. So landen ausschließlich echte Lücken in der Prüfwarteschlange.

04 · EIN BEISPIEL

# Ein Autoleasinganbieter am Kundentresen.



Ein Leasinganbieter für Firmen- und Privatfahrzeuge mit zwei Mitarbeiterinnen im Kunden-Onboarding. Neukunden schicken Ausweis, Adressnachweis und bei Firmen den Handelsregisterauszug per E-Mail oder bringen sie an den Tresen. Erst danach gibt es den Vertrag.

## VORHER

- Ausweiskopien und Nachweise kommen per E-Mail, als Foto und auf Papier.
- Name, Anschrift und Ausweisnummer werden von Hand ins Kundensystem getippt.
- Ob die Anschrift auf Ausweis und Stromrechnung übereinstimmt, prüft jemand Blatt für Blatt.
- Der Vertrag geht per Post hinaus, sobald alle Unterlagen beisammen sind.

## MIT PAPEROFFICE

- Die Klassifikation erkennt Ausweis, Versorgerabrechnung und Handelsregisterauszug.
- IDP Agents lesen die Angaben als Felder, fehlende Pflichtfelder werden zur Prüfaufgabe.
- Die Unterlagen eines Kunden liegen in einer Dokumentmappe, der Agent beantwortet Fragen dazu.
- Der Vertrag geht als Signaturanfrage hinaus, der Kunde bestätigt per SMS-Code.

Erfundenes Beispiel zur Veranschaulichung. Welche Nachweise Sie verlangen müssen und wie lange Sie Ausweiskopien aufbewahren dürfen, prüfen Sie selbst oder mit Ihrer Compliance-Beratung.

## 05 · CHECKLISTE

# Zehn Punkte für Ihr Kunden-Onboarding.

Gehen Sie die Punkte für Ihren eigenen Betrieb durch. Jeder lässt sich mit Ja oder Nein beantworten und zeigt, wo Sie nachbessern.

- |                                                                                                                     |                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Wir haben je Kundenart festgelegt, welche Nachweise wir verlangen.                         | <input type="checkbox"/> Für jeden Nachweis ist festgelegt, welche Felder wir wirklich brauchen.                              |
| <input type="checkbox"/> Ablaufdatum und Ausweisnummer sind als Pflichtfelder markiert.                             | <input type="checkbox"/> Vorder- und Rückseite eines Ausweises kommen als eine Datei an.                                      |
| <input type="checkbox"/> Eine Person prüft jede Unterlage mit offenen Pflichtfeldern, bevor der Vertrag hinausgeht. | <input type="checkbox"/> Das Ablaufdatum wird vor der Freigabe mit dem Tagesdatum verglichen.                                 |
| <input type="checkbox"/> Die Unterlagen eines Kunden liegen gebündelt in einer Dokumentmappe.                       | <input type="checkbox"/> Die USt-IdNr. von Geschäftskunden wird über VIES geprüft und das Ergebnis abgelegt.                  |
| <input type="checkbox"/> Ausweiskopien liegen in einem Workspace mit Zugriffsschutz und eigenen Gruppenrechten.     | <input type="checkbox"/> Wir haben dokumentiert, welche Prüfung unsere Sorgfaltspflichten verlangen und wer sie verantwortet. |

## 06 · HÄUFIGE FRAGEN

# Was vor dem ersten Neukunden zu klären ist.

## Welche Unterlagen erkennt PaperOffice?

Die Klassifikation kennt unter anderem Identitätsdokument, Reisepass, Führerschein, Visum, Meldebescheinigung, Versorgerabrechnung, Handelsregistrauszug und Vollmacht. Eigene Typen legen Sie mit einer kurzen Anweisung an.

## Ersetzt das eine Identitätsprüfung nach Geldwäschegesetz?

Das entscheidet Ihr Compliance-Bereich. PaperOffice liest die Unterlagen, legt jede Angabe mit Fundstelle ab und meldet fehlende Pflichtangaben. Ob zusätzlich ein Video- oder Bankident nötig ist, legen Sie selbst fest.

## Wie unterschreibt der Kunde den Vertrag?

Über eine Signaturanfrage mit PaperOffice Sign, einer einfachen elektronischen Signatur. Der Kunde bestätigt sich per SMS-Code und unterschreibt im Browser. Zum Ergebnis gehört ein Zertifikat mit Audit-Trail und Zeitstempel.

## Welche Felder liest der IDP Agent?

Ausweisvorlagen lesen Name, Geburtsdatum, Nummer, Behörde und Gültigkeit, teils mit maschinenlesbarer Zone. Die Vorlage **Versorgerrechnung** liest Kunde, Verbrauchsstelle und Datum. Weitere Felder beschreiben Sie selbst.

## Prüft PaperOffice, ob ein Ausweis echt ist?

PaperOffice liest, was auf dem Ausweis steht, und legt jeden Wert mit Fundstelle ab. Die Echtheit prüfen Sie nach Ihrem eigenen Verfahren, etwa am Original vor Ort.

## Wie kommen die Daten in unser Kundensystem?

Über **Aktionen › Teilen & Export › Daten exportieren** exportieren Sie die Felder als JSON, CSV oder Excel. Per REST-API startet POST /documents/idp-agent-run einen Agenten, per MCP po\_documents\_idp\_agent\_run.

## 07 · SO STARTEN SIE

# Lesen Sie die Nachweise Ihres nächsten Neukunden

Einen Ausweis hochladen, über **Aktionen > Agents & Workflows > IDP** mit **Neuen Agent erstellen** einen Agenten aus einer Ausweisvorlage bauen und die Pflichtfelder festlegen. Abgerechnet wird nach Verbrauch, Details stehen auf der Preisseite.

## Workspace für das Onboarding

Ein eigener Workspace vom Typ Business oder Compliance mit Gruppenrechten und **Zugriffsschutz** hält Ausweisdaten getrennt vom Rest der Ablage.

## Datenblätter lesen

Klassifikation, IDP Agent, Dokumenten-Chat, USt-IdNr.-Prüfung, PaperOffice Sign und Workspaces sind einzeln beschrieben, mit Menüwegen.

## An Ihr System anbinden

Holen Sie die Felder per REST-API als JSON ab und prüfen Sie Geschäftskunden mit POST /vat/validate und POST /fakeemail/check.

### DATENBLÄTTER ZUM THEMA

#### Klassifikation

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-klassifikation.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-klassifikation.pdf)

#### IDP Agent

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-idp-agent.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-idp-agent.pdf)

#### Dokumenten-Chat

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-dokumenten-chat.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-dokumenten-chat.pdf)

#### USt-IdNr.-Prüfung über VIES

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-api-ust.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-api-ust.pdf)

#### PaperOffice Sign

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-sign.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-sign.pdf)

#### Workspaces

[paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-workspaces.pdf](https://paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datenblatt-workspaces.pdf)

### MEHR ZUM THEMA

## Kunden-Onboarding

[paperoffice.ai/de/loesungen/prozess/ki-kunden-onboarding-kyc-automatisierung](https://paperoffice.ai/de/loesungen/prozess/ki-kunden-onboarding-kyc-automatisierung)



### MEHR ZUM THEMA

[paperoffice.ai/de/loesungen/prozess/ki-kunden-onboarding-kyc-automatisierung](https://paperoffice.ai/de/loesungen/prozess/ki-kunden-onboarding-kyc-automatisierung)

### PREISE

[paperoffice.ai/de/preise](https://paperoffice.ai/de/preise)

### KONTAKT

[paperoffice.ai/de/kontakt](https://paperoffice.ai/de/kontakt)