

Bargeldlos in die Zukunft

Der führende Anbieter elektronischer und bargeldloser Bezahlssysteme automatisiert Serviceanträge mit Papyrus

Der Mehrwert

- Hohe Posteingang-Automatisierung
- Durchgängige Bearbeitung - von Posteingang über Workflow- & Case Management bis hin zum Archiv ohne Systembrüche
- Ablösung des OpenText-Archivs
- Höchste Sicherheitsstufe entsprechend Anforderungen von PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)
- Flexibilität, Effizienz, Nachvollziehbarkeit

Das Unternehmen

VR Payment ist einer der führenden Anbieter elektronischer und bargeldloser Bezahlssysteme in Deutschland. Als Dienstleister der Genossenschaftlichen Finanzgruppe Volksbanken Raiffeisenbanken ist das Unternehmen für bargeldlose Transaktionen der über 1.100 Mitgliedsbanken sowie einer Vielzahl von Händlern zuständig, und deckt das komplette Spektrum ab – von der Kartenakzeptanz über das Processing, Terminals und Netzbetrieb bis hin zur Kartensperrung.

Die Herausforderung

VR Payment erhält alle Anträge - Kreditkartenanträge, Kündigungen, Terminalaufträge, etc. – als eine Mischung von vorgefertigten Formularen und strukturieren oder unstrukturierten Dokumenten über Fax und E-Mail. Bei der Ankunft müssen eingehende Dokumente sofort erkannt, klassifiziert und extrahiert werden, und Daten und Dokumente zur Bearbeitung an +20 verschiedene Geschäftsfälle und entsprechende Zielsysteme mit anschließender Archivierung weitergeleitet werden. Die geforderte Durchlaufzeit für die vollautomatische Verarbeitung (vom Eingang bis zum Export) beträgt weniger als 3 Minuten, und die geforderte Automatisierung für maschinell ausgefüllte Formulare mehr als 85 Prozent.

Business Ziele

- Höchstmögliche Automatisierung durch beste Erkennungstechnologien
- Flexibilität bei ergonomischen Nachbearbeitungsschritten
- Transparente Nachvollziehbarkeit, Überwachung und Auswertung (z.B. wer hat was, wann geändert/bearbeitet)
- PCI-DSS - Kompatibilität
- Kostenreduktion
- Kundenzufriedenheit durch schnellen Service
- Qualitätssteigerung und effizientere Bearbeitung



Das Unternehmen hatte vor, die bestehende FAX-Lösung abzulösen und im nächsten Schritt die gesamte Eingangspost zu standardisieren, damit sie schnellstmöglich bearbeitet und an die entsprechenden Abteilungen und Personen weitergeleitet werden kann. Zusätzlich mussten spezielle Anforderungen beachtet werden, um die höchste Sicherheitsstufe des PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) zu erfüllen.

Die Lösung

Wie so oft, stellte sich heraus, dass Flexibilität eine der wichtigsten Voraussetzung für den Projekterfolg ist. Mit der bestehenden End-of-Life (EOL)-Frist war die Zeit von Anfang an begrenzt. Das Projektteam schaffte es dennoch, alle eingehenden Fax-Kreditkartenanfragen zu automatisieren sowie das Workflow-Management-System und das OpenText-Archiv erfolgreich abzulösen. Im Rahmen der Migration wurden 23 Millionen Dokumente (TIFFs, PDFs, PNGs, etc.) mit automatischer Erstellung von Geschäftsfällen und Belegung mit fallbezogenen Dokumenten nach Papyrus migriert. Das resultierende System deckt mehrere Prozesse ab und kann jederzeit für neue Geschäftsszenarien erweitert werden.

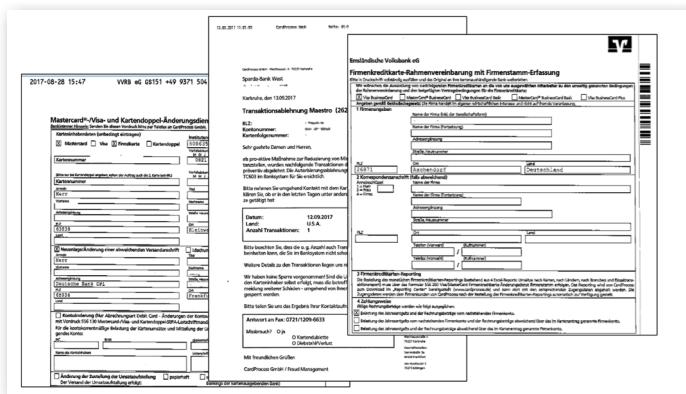
Funktionelle Anforderungen

- Klassifizierung/Zuteilung von Dokumenten und Vorgängen an Organisationseinheiten
- Effektive Vorgangsbearbeitung unter direkter Einbeziehung von Dokumenten Rollen- und Berechtigungskonzept mit vollständiger Zugriffskontrolle
- Revisionsichere Archivierung von Dokumenten in gängigen Office- und Bildformaten
- Einrichtung von Archivierungsfristen und eine automatische Löschung nach deren Ablauf

Höchstmögliche Automatisierung durch beste Erkennungstechnologien

In der neuen Lösung werden täglich ca. 2600 eingehende Faxe importiert, über Barcode und Stichwörter automatisch klassifiziert und die Einzeldokumente unter Verwendung verschiedener Extraktionsdefinitionen sofort ausgelesen. Geschäftsfälle werden erkannt und Dokumente sowie Metadaten an das Workflow Management System und die Helpline Transfer-Datenbank weitergeleitet. Sollte die maschinelle Klassifikation oder Extraktion nicht möglich sein, Dokumente werden automatisch zur raschen manuellen Klassifizierung und Vervollständigung in einem intuitiven Nachbearbeitungs-Arbeitsplatz weitergeleitet.

Zudem wurden weitere Funktionalitäten, wie der Faxversand aus dem bestehenden Letter-Writing-System sowie Mail2FAX bzw. FAX2Mail-Funktionalitäten implementiert. Eingehende Faxe werden über eine Zuordnung zwischen den persönlichen virtuellen Faxnummern und den persönlichen E-Mail-Adressen an die entsprechende Mailbox geschickt, und ausgehende Faxe mit einem Deckblatt und in der E-Mail enthaltenen Metadaten mit Deckblatt, E-Mail-Body und Attachments als Fax versandt.



Prozessorientierte Arbeitsweise zur Steigerung der Effizienz

Jedes eingehende Dokument stellt einen Geschäftsvorfall dar, der an Papyrus Adaptive Case Management (ACM) zur Ansicht, Bearbeitung und zur sicheren Archivierung in einem der Papyrus WebArchive-Depotknoten weitergeleitet wird.

Die 25 Archivknoten des neuen distribuierten Archivs bauen auf den wichtigsten VR Payment-Szenarien auf – Kreditkartenantrag, Kreditkartenkündigung, etc. – und dienen als Ablageplatz

für alle zusammengehörende Geschäftsvorfälle. Die Größe jedes einzelnen Knoten wird zur regelmäßigen Vollsicherung und performanten Suche in Grenzen gehalten. Benutzer können nach einer Kombination von Kriterien, wie Referenznummer, Geschäftsfall, Bankleitzahl, etc. suchen und bekommen sekundenschnell Daten zur Ansicht und Bearbeitung.

Geschäftsfälle und Dokumente können aus dem System exportiert, gelöscht und zur externen Bearbeitung verschickt werden. Ein direkter Import in das Archiv abseits vom automatisierten Capture-Vorgang erfolgt über mehrstufige Metadaten-Auswertungen und automatische Dokumentenverteilung an entsprechende Archivknoten.

Gesetzeskonforme Speicherung & Archivierung

Aufgrund der Tätigkeit des Unternehmens wurde den PCI-DSS-Bestimmungen besondere Beachtung geschenkt. Dies umfasst Protokollierung von Benutzerereignissen (LogOn/LogOff, administrative Passwortänderung, Durchsetzung von Passwortrichtlinien, Benutzersperrung, usw.) sowie Datensicherheit, einschließlich einem hohen Verschlüsselungsgrad und dem vollständig kontrollierten und protokollierten Zugriff auf PCI-DSS-relevante Daten, wie Kontonummer, Bankleitzahl, Kreditkartennummer, usw.

Das System kann für gesetzlich vorgeschriebene Fristen flexibel konfiguriert werden und sieht Einrichtung von Archivierungsfristen und automatische Löschung von Dokumenten nach deren Ablauf vor. Die Lösung bietet transparente Nachvollziehbarkeit, Überwachung und Auswertung (wer hat was, wann geändert/bearbeitet) und implementiert ein striktes Rollen- und Berechtigungskonzept mit vollständiger Zugriffskontrolle, die es Sachbearbeitern erlaubt, ausschließlich nach denjenigen Geschäftsvorfällen zu suchen und die Information zu sehen, für die sie explizite berechtigt sind. Die Hochverfügbarkeit des Systems wird durch eine StandBy/FailOver-Lösungsarchitektur und Server, die im Falle des Ausfalls die Applikation automatisch übernehmen, gewährleistet.

Fazit: Dieselbe Digitalisierungsplattform lässt sich in weiteren VR-Payment-Geschäftsszenarien einsetzen, um die Geschäftskommunikation und -abläufe weiter zu digitalisieren, und die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens somit konsequent weiter zu stärken.

Papyrus Products at VR Payment

- Papyrus WebRepository
- Papyrus Recognition Server
- Papyrus Designer Package Capture
- Papyrus Client/Capture
- Papyrus Client
- Papyrus Server/SMTP
- Papyrus Server Fax/ISDN Interface
- Papyrus Server/PDF-In

Snapshot

- **Organization:** VR Payment
- **Business Herausforderungen:** FAX-Empfang-Automatisierung, WfMS und Archivmigration
- **Ziele:** Höchstmögliche Automatisierung und Geschäftsprozessdigitalisierung
- **Integration:** File
- **Lösung:** Papyrus Intelligent Capture, Papyrus BPM & ACM, Papyrus WebArchive