

Die Prozesse optimiert

Optimierter Posteingang bei der Citibank. Mehr als drei Millionen Kunden vertrauen den Leistungen der Citibank Privatkunden AG & Co. KGaA, die seit Ende 2008 zur Bankengruppe Crédit Mutuel gehört. Zur Sicherstellung seiner exponierten Marktstellung legt der Finanzdienstleister großen Wert auf eine Optimierung administrativer Geschäftsprozesse.

Aus diesem Grund hat die Citibank entschieden, ihre gesamte, bundesweite Eingangspost durch die Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH elektronisch aufbereiten zu lassen. Bereits seit Januar 2004 hat die eigens eingerichtete Ratiodata-Produktionsstätte in Duisburg den Scanservice für den kompletten Bereich Optical Filing des Finanzinstituts übernommen. Das tägliche Dokumentenvolumen beläuft sich derzeit auf 72.000 Belege, das heißt pro Jahr werden 19 Millionen Belege verarbeitet. Realisiert wird dieser Auftrag auf Basis der marktführenden Integrationsplattform xbound der foxray AG.

Ziel: Papierloser Arbeitsplatz

Speziell beim Thema Posteingang lassen sich für Unternehmen beachtliche Einsparpotenziale ausschöpfen, denn durch eine elektronische Verarbeitung reduzieren sich die Kosten pro Beleg drastisch. Die Citibank hat sich für dieses Konzept entschieden und vertraut dabei auf die Kompetenz von Ratiodata, deren IT-Know-how sie bereits seit 1976 nutzt.

Know-how-Vorsprung durch Partnerallianz

Das Ratiodata-Angebot bündelt im Business-Process-Outsourcing-Verfahren eigenes Produktions-, Beratungs- und Dienstleistungs-Know-how mit den Hard- und Softwarelösungen marktführender Hersteller. Durch die über viele Projekte erprobte und effiziente Ratiodata-Allianz mit foxray nutzt die Citibank eine branchen- beziehungsweise anwenderspezifische Gesamtlösung, die auf Basis von Standards entwickelt worden ist. Bereits in zahlreichen weiteren, sehr hochvolumigen Kundenprojekten hat der Scandienstleister Ratiodata die im Markt etablierten Lösungen von foxray eingesetzt. Beim Auftrag für die Citibank liegt die Produktlinie foxray xbound zugrunde. „Sie ist die konsequente Umsetzung unserer SOA-Philosophie im DMS-Umfeld“, führt Martin Greiwe, Geschäftsführer bei Ratiodata, aus. „Basierend auf modernster Technologie und der daraus resul-



„Mit der modernen Poststelle der Ratiodata können wir heute Daten und Informationen wirtschaftlicher, schneller und sicherer erfassen und verteilen“, erläutert Jürgen Oster, Product Manager Citibank Operational Logistics. „Wir nehmen eine Lösung in Anspruch, die den Standardablauf Posteingang automatisiert und beschleunigt. Der kostenintensivste manuelle Posteingang ist durch einen elektronischen Prozess abgelöst und somit effizienter und flexibler geworden“, führt Oster weiter aus. „Wir sind unserem Ziel des papierlosen Arbeitsplatzes ein gutes Stück näher gekommen.“

tierenden Standardisierung von Prozessen waren Automatisierungen in den Bereichen Systemintegration, Software-Maintenance sowie Administration die Folge. Standardschnittstellen sorgten für eine reibungslose Integration der neuen Prozesse für die Citibank in unseren Scancentern.“

Blick in die Vergangenheit – Papierflut auslagern

Täglich gingen in den Poststellen der Citibank tausende Papierdokumente ein, die nur mit großem Aufwand an Personal und Zeit zu bewältigen waren. Um die Bearbeitungskosten zu reduzieren und Verarbeitungsprozesse zu straffen,

wurden bereits im April 2003 erste Maßnahmen zur papierarmen Organisation ergriffen. Durch die intelligente Eingangspostbearbeitung mit Hilfe xbound (inklusive automatischer Dokumentenklassifikation und Datenextraktion) im Zusammenspiel mit Workflow- und Archivsystemen konnten bei der Citibank insbesondere in der Datenerfassung manuelle Tätigkeiten deutlich reduziert werden. Ein schnellerer und sicherer Informationsfluss im gesamten Institut war gewährleistet.

Ratiodata überzeugte

Um den Nutzen der elektronischen Postverarbeitung weiter auszubauen, sollten möglichst schnell alle Poststellen und der komplette Scanservicebereich Optical Filing der Citibank in Deutschland an einen Dienstleister ausgelagert werden: Im Sommer 2003 startete die Citicorp Deutschland GmbH, die eigene Management-Holding der Citibank, eine bundesweite Ausschreibung. Ratiodata, die ihre Leistungsfähigkeit im Scanservice bereits unter Beweis gestellt hat, konnte sich gegen namhafte und internationale Mitbewerber durchsetzen und auch für diesen großen Serviceauftrag das Vertrauen der Citibank gewinnen.

Anforderungen und Herausforderungen

Ratiodata, als Generalunternehmer für das Outsourcing-Projekt eingesetzt, bietet die gesamte Dienstleistungskette für Mailroom und Optical Filing an. Um Transport- und Kommunikationswege auf ein Minimum zu reduzieren, wurde in unmittelbarer Nähe der Citicorp Dienstleistungs GmbH in Duisburg eine eigene Produktionsstätte eingerichtet – Luftlinie 500 Meter. So können die Belege direkt an das Scancenter der Ratiodata zum sofortigen Aufbereiten, Einscannen und Indizieren weitergeleitet werden. Auf 900 Quadratmetern übernehmen mittlerweile insgesamt 60 Ratiodata-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter in Duisburg die taggleiche Verarbeitung der täglich eingehenden 72.000 Belege.

Posteingang – Aufbereitung – Scanning

Die zu verarbeitenden Unterlagen werden nach Fachabteilungen grob vorsortiert (Zweigstellen-Dokumente/Fachhändler-, VISA-, Kontoservice-Dokumente/erledigte Kreditakten, Tagesgeschäft, Altablage). Anschließend finden Aufbereitungsarbeiten wie Entklammern, Entheften, Entfalten, Kopieren von schlechten Belegen sowie das Kennzeichnen der zu erfassenden Indizes statt. Beim Scannen werden die aufbereiteten Belege in einer mit der Citibank vorher festgelegten Auflösung und Qualität verarbeitet. Im Zuge einer Qualitätssicherung prüft Ratiodata die gescannten Unterlagen auf Lesbarkeit und Ausrichtung. Außerdem werden die Scans nach Doppeleinzügen und eventuell falsch einsortierten Belegen durchsucht.



Die Scanproduktion von Ratiodata in Duisburg ist Poststelle für die Citibank.

Indizierung – Kontrolle

Die Indizierung der Dokumente erfolgt generell zweigeteilt: Die Dokumente im Austausch zwischen den Filialen, den Geschäftspartnern und den verschiedenen Bereichen der Bank erfolgt überwiegend automatisch, da diese Zweigstellendokumente mit einem aufgedruckten alphanumerischen Index versehen sind. Dieser wird per Texterkennung automatisch verarbeitet. Ratiodata erhält zur Qualitätssicherung täglich Daten von der Citibank, um alle erstellten, vergebenen und auf Dokumente gedruckte Indexwerte abzugleichen. Für Zweigstellenbelege, auf denen die Indexnummer fehlt, übernimmt Ratiodata die Nachcodierung selbstständig nach den Regeln der Citibank. Bei allen anderen Belegarten ohne Indexnummer werden verschiedene Indizes extrahiert wie beispielsweise Kunden-, Karten- und Genehmigungsnummer. Der gesamte freie Posteingang der Kunden (rund fünf Millionen Belege jährlich), die aus den Bereichen Fachhändler-, VISA- und Kontoservice kommen, werden seitdem von Ratiodata einer automatischen Belegartenklassifizierung und Indexlesung zugeführt. xbound erkennt automatisch die Dokumentenart aus über 250 unterschiedlichen Klassen, die von der Citibank vorgegeben wurden. Hierdurch entfällt eine zeit- und personalaufwändige manuelle Vorsortierung und der Kunde profitiert von einer schnelleren Bearbeitung seiner Belege, die dann taggleich dem Workflowsystem der Citibank zugeführt werden. In Sekundenbruchteilen werden die Schlüsselinformationen extrahiert und mit den gescannten Images per Datenfernübertragung mit Anbindung an die Citibank über eine 2-MBit-Leitung an die nachgelagerten Archiv- und Workflowsysteme übergeben.

Postbearbeitung ist Vertrauenssache

Das Ratiodata-Scancenter arbeitet im „Closed-Shop-Betrieb“. Der Zugang zu den Produktionsräumen ist ausschließlich über Kartenterminals möglich und berechtigt nur zertifizierte Mitarbeiter zum Zutritt.

Darüber hinaus erfüllt Ratiodata als unter anderem auf das Finanzwesen spezialisierter Dienstleister höchste Anforderungen in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit.

Aus diesem Grunde unterliegt das Scancenter der Ratiodata auch allen Security Policies der Citibank und wird ständig durch die Revisionsabteilungen der Citibank und der eigenen Innenrevision geprüft und kontrolliert. Für den Fall, dass die Citibank auf Unterlagen zugreifen möchte, die sich bei Ratiodata zum Scannen befinden, werden diese über ein spezielles Dokumentenanforderungsformular abgearbeitet und über den mehrmals täglich fahrenden Sicherheitskurier versendet. ■

Über die Citibank

Die Citibank Deutschland Gruppe gehört seit Dezember 2008 zur Crédit-Mutuel-Bankengruppe. Die Marken „Citi“, „Citi mit Arc Design“, „Citibank“ und „Citibank mit Arc Design“ sowie alle ähnlichen Marken und Ableitungen hiervon werden vorübergehend unter Lizenz der Citigroup Inc. weitergenutzt.



Weitere Infos:

www.citibank.de