



ANWENDERBERICHT

Eingangspost intelligent managen

TARGOBANK AG & Co. KGaA



Perfekte Imagequalität durch Hochleistungsscanner

4 Millionen Kunden vertrauen den Leistungen der TARGOBANK AG & Co. KGaA. Als führende Bank beim Electronic Banking handelt das Institut vor allem kundenorientiert und fortschrittlich. Langwierige, kostenintensive Prozesse der Bearbeitung und Genehmigung sind dabei nicht akzeptabel. Aus diesem Grund lässt die TARGOBANK ihre Eingangspost durch die Ratiodata IT-Lösungen & Services AG elektronisch aufbereiten. Bereits seit dem Jahr 2004 erbringt die Betriebsstätte der Ratiodata in Duisburg den Scan-Service für den kompletten Bereich „Optical Filing“ des Finanzinstituts. Das Dokumentenvolumen beläuft sich derzeit auf durchschnittlich 52.000 Belege täglich, das heißt 13 Millionen Belege jährlich.

PAPIERFLUT AUSLAGERN – OPTIMIERUNGSPOTENZIALE REALISIEREN

Täglich gehen in den Poststellen der TARGOBANK tausende Papierdokumente ein, die nur mit großem Aufwand an Personal und Zeit zu bewältigen sind. Um die Bearbeitungskosten zu reduzieren und Verarbeitungsprozesse zu straffen, wurden bereits im April 2003 erste Maßnahmen zur papierarmen Organisation ergriffen. Durch die intelligente Eingangspostbearbeitung im Zusammenspiel mit Workflow- und Archivsystemen konnten bei der TARGOBANK manuelle Tätigkeiten insbesondere in der Datenerfassung deutlich reduziert und ein schnellerer und sicherer Informationsfluss im gesamten Institut gewährleistet werden.

RATIODATA ÜBERZEUGTE

Um den Nutzen der elektronischen Postverarbeitung weiter auszubauen, sollten möglichst schnell alle Poststellen und der komplette Scan-Bereich „Optical Filing“ der TARGOBANK in Deutschland an einen Dienstleister ausgelagert werden. Anfang Juni 2003 startete die Citicorp Deutschland GmbH, die eigene Management-Holding der Citibank (heutige TARGOBANK AG & Co. KGaA), eine bundesweite Ausschreibung. Die Ratiodata, die ihre Leistungsfähigkeit im Scan-Service bereits unter Beweis gestellt hat, konnte sich gegen namhafte und internationale Mitbewerber durchsetzen und auch für diesen großen Service-Auftrag das Vertrauen der TARGOBANK gewinnen.

ANFORDERUNGEN UND HERAUSFORDERUNGEN

Die 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 und Synergie-Effekte zu optimieren, wurde eine gemeinsame Betriebsstätte von Ratiodata und Spie GmbH in Duisburg eingerichtet, wo das Dienstleistungszentrum der TARGOBANK seinen Standort hat. So ist die räumliche Nähe zum Kunden gewährleistet und die am frühen Morgen von Kurierfahrern in den Postverteilzentern abgeholt Postsendungen können unmittelbar von Spie an das Scan-Center der Ratiodata zum sofortigen Aufbereiten, Einscannen und Indizieren weitergeleitet werden. Nach einer ausführlichen Ist-Analyse der papierbasierten Arbeitsabläufe und Informationsflüsse im Bereich „Optical Filing“ wurde im Januar 2004 das Projekt gestartet. Auf 900 Quadratmetern übernehmen mittlerweile insgesamt 60 Mitarbeiter in Duisburg die taggleiche Verarbeitung der täglich eingehenden 52.000 Belege.

POSTEINGANG – AUFBEREITUNG – SCANNING

Die zu verarbeitenden Unterlagen werden in der Poststelle nach Fachabteilungen grob vorsortiert (Zweigstellen-Dokumente / Fachhändler-, VISA-, Kontoservice-Dokumente / erledigte Kreditakten, Tagesge-



schäft, Altbilge) und täglich an das Scan-Center weitergegeben. Aufbereitungsarbeiten wie Entklammern, Entheften, Entfalten, kopieren von schlechten Belegen sowie das Kennzeichnen der zu erfassenden Indizes finden im Scan-Center der Ratiodata statt. Beim Scannen werden die aufbereiteten Belege in einer mit der TARGOBANK vorher festgelegten Auflösung und Qualität verarbeitet. Im Zuge einer Qualitätssicherung prüft die Ratiodata die gescannten Unterlagen auf Lesbarkeit und Ausrichtung. Außerdem werden die Scans nach Doppelseiten und eventuell falsch einsortierten Belegen durchsucht.

INDIZIERUNG – KONTROLLE

Die Indizierung der gescannten Dokumente kann überwiegend maschinell erfolgen. Ein Großteil der zugesandten Zweigstellen-Dokumente ist mit einem aufgedruckten alpha-numerischen Index, der Paginierungsnummer, versehen. Sie enthält neben einer fortlaufenden Nummer auch den Dokumententyp und die Anzahl der Seiten je Dokument. Die Vergabe erfolgt automatisch durch den TARGOBANK-HOST. Der Ratiodata geht täglich ein HOST-Download zu, der alle erstellten, vergebenen und auf Dokumente gedruckte Paginierungsnummern beinhaltet. Zweigstellen-Belege, die keine Paginierungsnummer haben, werden durch die Ratiodata nachcodiert und erfasst. Bei allen anderen Belegarten werden verschiedene Indizes wie beispielsweise Kunden-, Karten- und Genehmigungsnummer erfasst. Ein Teil der papierbasierten

Eingangspost des Bereiches „Optical Filing“ (ca. 4,2 Mio. Belege), die aus den Bereichen Fachhändler-, VISA- und Kontoservicekommen, werden seitdem von der Ratiodata einer automatischen Klassifizierung zugeführt. Die innovative Software klassifiziert automatisch die Dokumente nach über 600 unterschiedlichen Kriterien, die von der TARGOBANK vorgegeben wurden. Hierdurch entfällt eine zeit- und personalaufwändige manuelle Vorsortierung und der Kunde profitiert von einer schnelleren Bearbeitung seiner Belege, die dann taggleich dem Workflow-System der TARGOBANK zugeführt werden. In Sekundenbruchteilen werden die Schlüsselinformationen extrahiert und mit den gescannten Images per Datenfernübertragung mit Anbindung an die TARGOBANK auf einen SFTP-Server des Kunden übertragen und an die nachgelagerten Archiv- und Workflowsysteme übergeben.

POSTBEARBEITUNG IST VERTRAUENSsache

Das Ratiodata Scan-Center arbeitet im „Closed-Shop-Betrieb“. Der Zugang zu den Produktionsräumen ist ausschließlich über Kartenterminals möglich und berechtigt nur zertifizierte Mitarbeiter zum Zutritt. Darüber hinaus werden speziell an die Ratiodata als Dienstleister für beispielsweise das Finanzwesen und den öffentlichen Sektor höchste Anforderungen zum Thema Datenschutz und Datensicherheit gestellt. Aus diesem Grunde unterliegt das Scan-Center der Ratiodata auch allen Se-

KONTAKT

Ratiodata SE
Gustav-Stresemann-Weg 29
48155 Münster
Tel. +49 251 20830-0
info@ratiodata.de
www.ratiodata.de

curity Policies der TARGOBANK und wird ständig durch die Revisionsabteilungen der TARGOBANK und der eigenen Innenrevision geprüft und kontrolliert. Für den Fall, dass die TARGOBANK auf Unterlagen zugreifen möchte, die sich bei der Ratiodata zum Scannen befinden, werden diese über ein spezielles Dokumentenanforderungsformular abgearbeitet und über den mehrmals täglich fahrenden Sicherheitskurier versendet. Mit der modernen Poststelle der Ratiodata kann die TARGOBANK heute Daten und Informationen wirtschaftlicher, schneller und sicherer erfassen und verteilen.