

## **Projektbeispiel „Erfassung Dokumente“**

### **Ausgangssituation / Kundenbedarf**

Die Kreditkartenanträge wurden in Dienstleistung ursprünglich manuell erfasst und bearbeitet und erst am Ende der Verarbeitungskette in das IBM-Kartenmanagementsystem überführt. Projektziel war die Einführung eines Systems, das zur Verbesserung und Vereinfachung der Antragserfassung und Antragsbearbeitung bei höherer Qualität und taggleicher Verarbeitung führt.

### **Vorgehensweise / Methoden**

Die Aufgabenstellung umfasste Konzeption und Implementierung der Lösung.

- Ist-Analyse der vorhandenen Prozesse sowie Untersuchung der Schnittstellen zum IBM-Kartenmanagementsystem
- Erstellung der Soll-Konzeption in Abstimmung mit den Fachbereichen; Ergebnis: Fachkonzept und DV-Konzept mit
  - Belegerfassung durch Scanning oder Datenimport
  - Formularerkennung gescannter Anträge mittels OCR
  - Poolbildung der Anträge mit Workflowsystem
  - Automatische Plausibilisierung und Dublettenerkennung
  - Systemtechnische Umsetzung des komplexen Codiersystems der Anträge
- Integration der neuen Systemkomponenten und Prozesse in den Produktionsablauf

### **Ergebnisse / Kundennutzen**

Folgende Komponenten wurden aus technischer Sicht implementiert:

- Einführung Infrastruktur zur elektronischen Antragserfassung (Scannen, OCR-Interpretationsserver) und zur Poolbildung (Workflowsystem)
- Realisierung der Schnittstelle zum Kartenmanagementsystem
- Einführung einer elektronische Kurzzeit-Archivierung während der aktiven Bearbeitungszeit der Anträge
- Realisierung einer Schnittstelle zur Langzeit-Archivierung (Mikrofilm)

Für den Kunden ergab sich folgender organisatorischer und betriebswirtschaftlicher Nutzen:

- Verbesserung der Erfassungsqualität und Minimierung der Erfassungsfehler

- Realisierung schnellerer Durchlaufzeiten, d.h. jetzt im Allgemeinen taggleiche Bearbeitung statt wie früher häufig Bearbeitung erst am nächsten Arbeitstag
- Weitaus höhere Transparenz des Bearbeitungsstatus
- Errichtung einer Basis für weiterreichende Nutzungsmöglichkeiten

### **Projektlaufzeit / Konditionen**

Vom ersten Kick-Off-Meeting bis zur Abnahme des implementierten Systems vergingen 6,5 Monate.

### **Erfahrungen / Referenzen**

- Elektronische Bearbeitung von Neukundenverträgen in der Telekommunikationsbranche.