

Barclaycard International erfasst eingehende Kartenanträge im Call-Center Dublin mit der Input Management Automation (IMA) Lösung «Application Forms» von Scalaris





Nach einem Jahr erfolgreicher Produktion in Zaragoza setzt Barclaycard International (BI) nun auch im internationalen Call-Center in Dublin auf die Erfassungslösung IMA «Application Forms» von Scalaris.

Verarbeitet werden damit Anträge für Kreditkarten sowie dazu gehörende Dokumente zur Identifikation der Kunden. Gestartet wird mit den italienischen Kunden. Die Integration weiterer Länder ist bereits geplant. Wie in Zaragoza ist die Lösung Bestandteil einer modernen, serviceorientierten Gesamtarchitektur zur Erfassung und Bearbeitung eingehender Anträge.



Foto: Bruno Merz, Scalaris AG

Reif für die (grüne) Insel!

Die gesamte Antragsbearbeitung wurde unter Leitung des verantwortlichen BI-Programm-Managers Hanns Bürger entwickelt. Die damit verbundenen Prozessabläufe weisen die folgenden zentralen Charakteristika auf:

1. Die Bearbeitung erfolgt vorgangsorientiert.
2. Im Rahmen der Vorgangsbearbeitung werden häufig mehrere verschiedene Informationen und Dokumente benötigt.
3. Produktart, Vertriebskanal und weitere Attribute steuern die gesamte Verarbeitung und sind damit integrale Bestandteile des Gesamtprozesses.

Rationeller Erfassungs-Workflow

Einzuscannende Anträge gehen aus unterschiedlichen Vertriebskanälen ein. Im einfachsten Fall füllt der Kunde ein Antragsformular für ein bestimmtes Produkt aus und sendet dieses an Barclaycard International. In diesem Fall hat der Antrag einen so genannten «Origin Code», der neben vertriebsrelevanten Informationen auch einen «Layout Code» beinhaltet. Beide Codes sind in «Application Forms» verfügbar und bilden die Basis für die eindeutige Zuordnung der zu erfassenden Daten.

Nachdem die Daten erkannt und geprüft worden sind, startet «Application Forms» den eigentlichen Bearbeitungsprozess. Dieser erstreckt sich von der Prüfung gemäß dem landesspezifischen Geldwäschegesetz über das Credit Scoring bis zur Kontoeröffnung und Kartenproduktion.

Jeder Vorgang erhält eine Fallnummer - «Case ID» -, die an «Application Forms» zurück übermittelt wird. Unter dieser Case ID wird das Image des Antrags in «Application Forms» abgelegt, damit es bei Anfragen oder Abklärungen während des Bearbeitungsprozesses auf Anhieb auffindbar ist. Die gesamte «Kommunikation» zwischen «Application Forms» und dem Folgesystem erfolgt über Web-Services. Für die verschiedenen Abläufe stehen auf beiden Seiten jeweils Server und Clients bereit.

Neben den Übergabe- und Recherche-Schnittstellen hat Scalaris auch globale Validierungs-Services implementiert, die im Gesamtablauf an unterschiedlichen Stellen benötigt werden. Dazu gehören beispielsweise Services, die zur Prüfung von Kontonummern, Bank Codes, Adressen und italienischen Steuernummern erforderlich sind. Diese Services sind sowohl mit «Application Forms» als auch mit dem Folgesystem nutzbar.



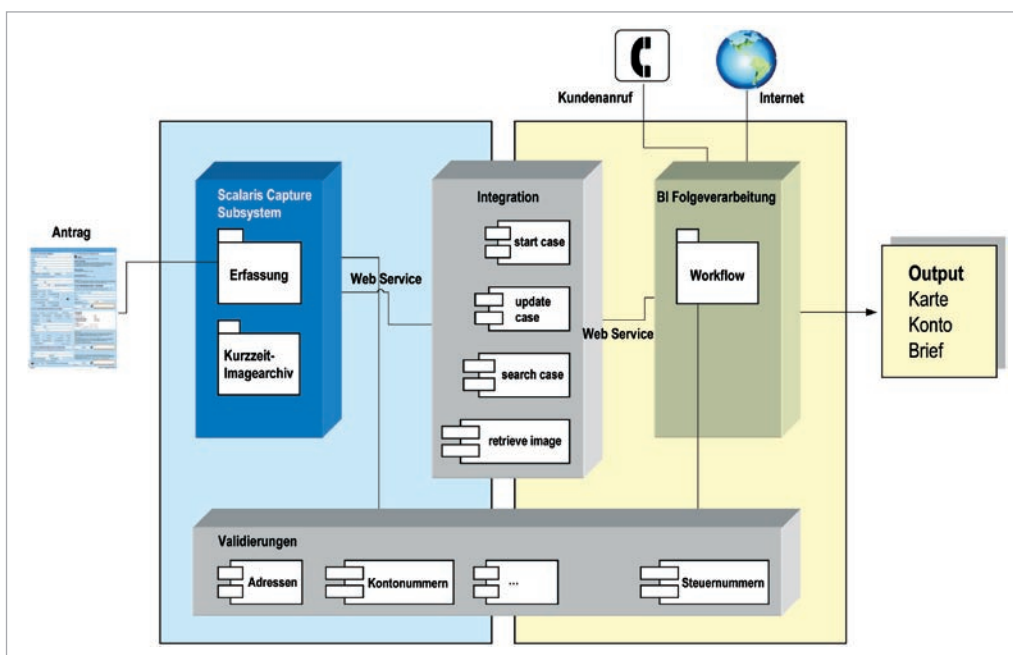
Steven Krasausky, Project Manager Change Delivery:
 «Mit diesem Projekt geht die Zusammenarbeit zwischen Barclaycard International und Scalaris bereits in die zweite Dekade.
 IMA «Application Forms» ist optimal in unsere Antrags- erfassung integriert. Die Lösung wird uns künftig auch in Irland viel manuellen Aufwand abnehmen und sicher- stellen, dass die Antragsbearbeitung insgesamt zeitnah und effizient erfolgen kann. Wir freuen uns darauf, die er- folgreiche Zusammenarbeit mit Scalaris in der bewährten flexiblen und professionellen Art weiterzuführen.»

Benutzerfreundliche Case-Verwaltung

Die Verwaltung der Vorgänge erfolgt grundsätzlich zentral im Folgesystem. IMA «Ap- plication Forms» kann neue Cases eröffnen oder Dokumente zu einem bereits eröffne- ten Case hinzufügen. Im letzteren Fall handelt es sich um Dokumente, die vom Kunden nachgereicht werden – z.B. Ausweiskopien oder fehlende Unterschriften. Für die Erfas- sung spielt es keine Rolle, ob der Case ursprünglich aus «Application Forms», telefo- nisch oder - über das Internet - direkt im Folgesystem eröffnet wurde.

Liefert «Application Forms» Daten zu einem existierenden Case, ist die entsprechende Case-ID entweder bereits auf dem Dokument aufgebracht oder sie wird – über eine Service-Schnittstelle – bei der Erfassung in der Case-Verwaltung anhand von Daten aus dem Dokument (Name, Adresse) ermittelt.

Die nachstehende Grafik veranschaulicht die Funktionsweise des Gesamtsystems:





IMA «Application Forms» ermöglicht BI, strukturierte und unstrukturierte Informationen gleichermaßen effizient und qualitativ einwandfrei zu erfassen.

Optimale Unterstützung der Betriebsabläufe bei BI

Die Antragserfassung von BI erfolgt derzeit in Hamburg für Deutschland, in Zaragoza für Spanien und – neu – in Dublin für Italien. Laut Steven Krasausky, zuständiger Projektleiter für die Dokumentenmanagement-Systeme bei BI, ist eine schrittweise Integration weiterer Länder - und Input-Channels - geplant. Entsprechend war die Mandantenfähigkeit der Lösung von Anfang an ein wesentliches Leistungsmerkmal für BI.

Hinzu kommt, dass BI Beschreibungen von Formulartypen mit diesem benutzerfreundlichen und einfach konfigurierbaren System selbst anpassen kann – ausgehend von den Attributen einzelner Indexfelder (Typ, Länge, Validierung, Bezeichnung des XML-Ausgabebtags) bis zur Aktivierung oder Deaktivierung ganzer Formulare.

Mit seiner flexibel erweiterbaren Systemarchitektur und der Fähigkeit, strukturierte und unstrukturierte Informationen gleichermaßen optimal zu erfassen, erschließt IMA «Application Forms» BI überdies die Möglichkeit, auch beliebige andere Dokumente auf derselben Plattform zu verarbeiten.



Barclaycard International

BARCLAYCARD ist eine Unternehmenseinheit der traditionsreichen britischen BARCLAYS BANK PLC. Die BARCLAYS BANK PLC ist mit BARCLAYCARD als reiner Kreditkartenherausgeber seit 1991 auch auf dem deutschen Markt präsent. Das Unternehmen gehört zu den ersten, die das Kreditkartendoppel aus VISA und MasterCard eingeführt haben. Zur Zeit hat BARCLAYCARD in Deutschland 1 Million Kreditkarten ausgegeben.

In Hamburg kümmern sich 320 Mitarbeiter um die BARCLAYCARD Kunden in ganz Deutschland. Die Kundenbetreuung unterstützt alle Kreditkarteninhaber von 08.00-20.00 Uhr - und das an 365 Tagen im Jahr. Barclaycard International operiert in mehr als 60 Ländern weltweit und gibt derzeit in 24 Ländern Kreditkarten heraus.

Weitere Informationen: <http://www.barclaycard.de>

www.scalaris.com



In der Schweiz

Scalaris AG
Feldeggrasse 5
8152 Glattbrugg

Telefon +41 44 809 25 00
Telefax +41 44 809 25 03
E-Mail info@scalaris.ch

In Deutschland

Scalaris AG
Roggenbachstraße 1
78050 Villingen-Schwenningen

Telefon +49 7721 9175-0
Telefax +49 7721 9175-800
E-Mail info@scalaris.com