

# Barclaycard beschleunigt die Bearbeitungszeiten mit der TIBCO Staffware Process Suite



## BARCLAYCARD DEUTSCHLAND

Deutsche Niederlassung des führenden europäischen Kreditkartenanbieters.

Branche ▶	Standort ▶
FINANZDIENST-LEISTUNGEN	DEUTSCHLAND

### Zusammenfassung

- Die TIBCO Staffware Process Suite wurde implementiert, um die Bearbeitung von Kreditkartenanträgen bei Barclaycard Deutschland kosteneffizienter und kundenfreundlicher zu gestalten.

### Nutzen

- Mit der TIBCO BPM Software konnte Barclaycard die Bearbeitungszeit für Kreditkartenanträge von mehreren Tagen auf 18 Minuten senken.
- Die TIBCO Staffware Process Suite hat die Integration und das Prozessmanagement bei der Abwicklung von neuen Kreditkartenanträgen rationalisiert.
- Barclaycard kann jetzt schneller auf Kundenanträge für Kreditkarten reagieren und somit seine Kundenbasis schneller vergrößern.
- Überprüfungen der Kreditwürdigkeit lassen sich jetzt einfach ohne manuelles Eingreifen mit der TIBCO BPM Software vornehmen.
- Das System kann auch Anträge bearbeiten, die unvollständig ausgefüllt wurden oder unleserlich sind, was Engpässe im Prozess vermeidet.

*„Eine rasche Bearbeitung neuer Kreditkartenanträge ist für uns unternehmenskritisch. Daher war die Entscheidung für den Business Process Management-Ansatz von TIBCO als Teil der Überarbeitung unseres Kartenverwaltungssystems eine strategische Investition in mehr Wettbewerbsfähigkeit und Zukunftssicherheit“*

- Andreas Scholze, IT-Projektleiter bei Barclaycard Deutschland

Barclaycard ist Europas führender Kreditkartenherausgeber mit 18 Millionen Karten weltweit im Umlauf. Einer der wichtigsten Märkte des Unternehmens ist Deutschland, wo sich 1,3 Millionen Barclaycard Kreditkarten in den Portmonnaies finden.

### Das Leben einfacher machen

Mit über einer Million Kreditkarten im Umlauf – und hunderten neuer Anträge jeden Tag – steht Barclaycard Deutschland vor einer enormen Herausforderung, was die Verwaltung seiner Kreditkarten-Infrastruktur betrifft. Um diesen ganzen Prozess zu vereinfachen, nahm der Finanzdienstleister ein umfangreiches Projekt in Angriff, um seine alte, host-basierte IT-Infrastruktur durch eine neue Plattform zu ersetzen, auf die alle alten Bestandsysteme im Client/Server-Modell migriert werden sollten. Um die Umsetzung zu vereinfachen, unterteilte Barclaycard das Projekt in rund 30 Teilprojekte, darunter auch die Bearbeitung von Kreditkartenanträgen, die zuvor mit einem Application Processing System (APS) erledigt wurde. Doch Barclaycard suchte in diesem Bereich nach einer Neuentwicklung, um den steigenden Anforderungen standzuhalten und um vor allem die Prozesskosten durch einen rationelleren Workflow zu reduzieren.

Flexibilität war ein anderer wesentlicher Punkt. Barclaycard hatte zuvor eine proprietäre Lösung im Einsatz, die sehr komplex war. Dies führte zu langwierigen Pro-

zessen und schränkte die Möglichkeiten von Barclaycard ein, schnell auf Kundenanfragen zu reagieren. Was Barclaycard suchte, war ein neues System, das den Mitarbeitern einen anwenderfreundlichen, klaren Überblick über den gesamten Bearbeitungsprozess bieten und die Definition der Prüfregele erleichtern würde. Es sollte auch eine einfache Integration in Fremdsysteme ermöglichen, um zum Beispiel externe Auskunfteien für automatische Bonitätsprüfungen anzubinden. Dies wiederum würde zu niedrigeren Bearbeitungskosten durch die Rationalisierung von Workflows führen.

### Die Implementierung von TIBCO

Barclaycard Deutschland schaute sich im Markt nach Lösungen für die Prozessoptimierung und -automatisierung um. Der Finanzdienstleister traf verschiedene Anbieter, bevor er sich für die TIBCO Staffware Process Suite von TIBCO entschied. Während der ersten Phase beauftragte Barclaycard TIBCO mit einer Studie, um die Spezifikationen für ein System, das auf die genauen Bedürfnisse von Barclaycard abgestimmt war, zu analysieren und zu bestimmen. In der Studie gab TIBCO einen Überblick über eine mögliche Architektur, definierte Schnittstellen und den Implementierungsaufwand und legte einen groben Projektplan mit Risikoabschätzung vor.

Nach einer ausführlichen Evaluierung entschied sich Barclaycard Deutschland

zugunsten von TIBCO und der Startschuss für die Konzeptionierung und Implementierung einer neuen Antragsbearbeitung konnte fallen. Mit drei Beratern machte sich TIBCO sofort an das Barclaycard-Projekt. „Die TIBCO-Consultants haben zu einem großen Teil zum Erfolg des Projekts beigetragen. Wir sind beeindruckt von ihrem Wissen und ihrer Professionalität“, sagt Andreas Scholze, IT-Projektleiter bei Barclaycard Deutschland.

Das Team nahm sich innerhalb der Antragsbearbeitung einen Prozessschritt nach dem anderen vor und dokumentierte alle beteiligten Parteien, mögliche Entscheidungsbäume und Stolperfallen. Mit diesen Informationen wurde der jeweils optimale Prozess modelliert. „Rapid prototyping“ nennt TIBCO die Vorgehensweise, bei der ein Modell fortlaufend getestet und weiter verfeinert wird. In diesem interaktiven Prozess wurden dann alle notwendigen Aspekte ergänzt und implementiert. Den Kern für diese praktische Umsetzung bildet die TIBCO Staffware Process Suite, in der alle Prozessschritte hinterlegt sind und die alle beteiligten Systeme auf einer einzigen Plattform integriert. Trotz des zugrunde liegenden komplizierten Workflows sieht der Anwender nur die grafische Nutzeroberfläche des Windows Client, der sicherstellt, dass das System absolut anwenderfreundlich ist.

In dem nun in Betrieb genommenen System werden die Kartenanträge mit dem System EBES®-Capture der Eltag Solutions AG erfasst. Nachdem sie in XML-Daten übertragen worden sind, werden sie unterschiedlichen Bearbeitungsinstanzen weitergeleitet, die über die TIBCO Staffware Process Suite integriert sind. Dazu zählt die Bonitätsprüfungssoftware eDecision der EXEC Software GmbH, die für die Policy-Prüfung und den Kreditcheck, inklusive Auskunft-Anbindung, sorgt. Muss der Antragsteller benachrichtigt werden, weil Angaben fehlen oder unleserlich sind, fließen Daten über das TIBCO-System an die von Dokument Dialog implementierte Formatierungslösung DOC1, die damit den entsprechenden Brief erstellt.

Ist ein Antrag schließlich bewilligt, integriert Staffware das System PRIME von CTL. PRIME fungiert als Werkzeug, um einen neuen Kundenaccount einzurichten und die ausgegebenen Kreditkarten zu ver-

walten. Die TIBCO Staffware Process Suite sorgt bei der Antragsbearbeitung für die Einhaltung der Prozessregeln. „Die Kommunikation zwischen TIBCO und den anderen beteiligten Systemherstellern verlief gut, so dass es wenig zusätzlichen Abstimmungsbedarf gab“, sagt Andreas Scholze.

#### **Auftragsbearbeitung im 21. Jahrhundert**

Das Hauptziel von Barclaycard bei der Verbesserung für die Bearbeitung von Kreditkartenanträgen war, die Prozesskosten zu senken. Im Vergleich zur Vorgängerversion hat sich nun vor allem die Integration aller Fremdsysteme und das Tracking und Monitoring aller Funktionalitäten verbessert. Auf diese Weise verringert sich nicht nur der Zeit-, sondern auch der Kostenaufwand für die Bearbeitung von Kreditkartenanträgen.

Dauerte es zuvor mehrere Tage, um einen Antrag zu bearbeiten, benötigt man mit dem TIBCO BPM-System nur noch 18 Minuten. Dabei ist die neue Architektur so offen und flexibel, dass sie auch in anderen Ländern, in denen Barclaycard tätig ist, zum Einsatz kommen kann. Die Mitarbeiter schätzen auch die Anwenderfreundlichkeit des neuen Systems und den geringen Schulungsaufwand.

„Eine rasche Bearbeitung neuer Kreditkartenanträge ist für uns unternehmenskritisch. Daher war die Entscheidung für den Business Process Management-Ansatz von TIBCO als Teil der Überarbeitung unseres Kartenverwaltungssystems eine strategische Investition in mehr Wettbewerbsfähigkeit und Zukunftssicherheit“, sagt Andreas Scholze. „Wir sind sehr zufrieden mit dem System“, fährt er fort. „Es ist einfach in der Anwendung, die Schnittstellen passen optimal und das ganze System ist sehr stabil, so dass die Verfügbarkeit sehr hoch ist.“

#### **Ein kontinuierlicher Verbesserungskreislauf**

Seit der Implementierung der TIBCO Staffware Process Suite hat Barclaycard die Lösung um einige neue Funktionalitäten erweitert, um neuen Gesetzen zum Schutz vor Betrug zu entsprechen. Das System kann vorab fehlerhafte Anträge überprüfen und sicherstellen, dass notwendige Angaben ausgefüllt sind, bevor die Anträge zur Freigabe vorgelegt werden. Dadurch konnte die Anzahl fehlerhafter Antragsprozesse bei Barclaycard reduziert werden.

## **TECHNOLOGIE**

### **Zusammenfassung:**

Die TIBCO Staffware Process Suite hat die Zeit, die Mitarbeiter zum Ausfüllen eines Kreditkartenantrags benötigen, verkürzt und die Prozesskosten gesenkt. Dies unterstützt Barclaycard, im hart umkämpften Markt wettbewerbsfähiger zu sein und macht den Kreditkartenanbieter fit für zukünftiges Wachstum.



TIBCO Software Inc. (NASDAQ:TIBX) ist das weltweit führende, unabhängige Softwareunternehmen im Bereich Business Integration und ein führender Anbieter von Real-Time Business-Lösungen. Diese ermöglichen es Unternehmen, kosteneffektiver, beweglicher und effizienter zu agieren. Mit 'The Power of Now', Kernpunkt der TIBCO-Firmenphilosophie, bietet TIBCO alle Vorteile von Real-Time Business. Inzwischen nutzen über 2.100 Kunden weltweit die Integrationslösungen von TIBCO.

#### **Zentraleuropa**

TIBCO Software GmbH  
Balanstr. 49  
D-81541 München  
Tel: +49 (0)89 4895-6000  
info-de@tibco.com  
<http://www.tibco.com>

© 2006, TIBCO Software Inc. Alle Rechte vorbehalten. TIBCO, das TIBCO Logo, The Power of Now und TIBCO Software sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der TIBCO Software Inc. in USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Produktnamen, Firmennamen und Warenzeichen, die in diesem Dokument erwähnt werden, sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.