



Reklamationsmanagement im Bankensektor

Noch vor wenigen Jahren war das undenkbar: der Einsatz einer SaaS-Lösung im Banken-Segment, bereitgestellt durch einen externen Anbieter. Bei der Bayerischen Landesbank wurde vor kurzem ein altes, intern betriebenes System zur Bearbeitung von Reklamationen und Nachforschungsaufträgen im Giroverkehr von einer solchen SaaS-Lösung abgelöst.

Die Landesbank arbeitet als Dienstleister für regionale, aber auch überregionale Sparkassen, u.a. im Bereich Reklamationsbearbeitung im Girobereich. Alle Anfragen und Reklamationen zu Zahlungsvorgängen treffen hier ein, um möglichst schnell geklärt und bearbeitet zu werden.

Zu den Reklamationen gehören u.a. fehlergeleitete Überweisungen (durch Zahlendreher, falsche Kontoangaben, etc.) sowie falsch ausgeführte Beträge oder verzögerte Auszahlung. Somit ist Eile geboten, die täglich im Schnitt 200 Anfragen kurzfristig zu bearbeiten.

Die Recherchen erfolgen in unterschiedlichen Systemen; in der Mehrheit müssen die Transaktionen im Corebanking System OSPlus eingesehen und bewertet werden. Damit verknüpft ist die Recherche über die eigentlichen Belege, allerdings schon lange nicht mehr in Papierform, sondern rein digital in einem Archivsystem. Außerdem muss geprüft werden, ob zu dem Fall schon Schriftverkehr besteht (z.B. von der Gegenseite) und wie relevant er zum jeweiligen Fall ist.

Status Quo

Status quo für viele Jahre war ein älteres System, welches zwar eine relativ einfache Recherche im Archiv ermöglichte, mit den COLD (Computer Output on Laser Disc) Listen des Corebanking-Systems aber nur bedingt umgehen konnte. Die COLD Daten waren nicht vorsegmentiert, wodurch viel Erfahrung und Geduld notwendig war, um die gewünschten Informationen aus den langen Datenzeilen zu extrahieren.

Die gesamte Reklamations-Kommunikation mit den Mitgliedsbanken, bzw. auch mit ausländischen Kreditinstituten, erfolgte „offline“ über gängige Schreibprogramme. Standard-Textblöcke existierten lokal auf der Festplatte eines jeden Sachbearbeiters. Die Mischung aus elektronischen und papierhaften Unterlagen führte zu Medienbrüchen und damit zu einer ineffizienten Arbeitsweise und inkonsistenten Archivierung.

Der gesamte Prozess sollte modernisiert werden. Vor allem sollten die Prozessschritte enger integriert werden, um Systembrüche zu vermeiden und mehr Konsistenz und Übersichtlichkeit vor allem in die Kommunikation nach außen zu bringen. Außerdem wurde darüber nachgedacht, wie die Kosten pro Transaktion besser eingegrenzt und vor allem nachvollziehbar gemacht werden könnten.

Umsetzung

Eine in der Bankenwelt eher ungewöhnliche Idee wurde geboren: das Outsourcing der internen Systemlösung als Software-as-a-Service, komplett mit Workflow und Archivierung. Als Kostenbasis sollte die Transaktion genutzt werden, um die Kosten für die Reklamationsabteilung so übersichtlich und budgetgeriat wie möglich zu halten.

So wurde eine integrierte Lösung, basierend auf dem BancTec Case-Management-System eFIRST PROCESS geschaffen, die vom Posteingang (E-Mail, Fax bzw. Briefpost, die am Arbeitsplatz eingescannt wird) bis zum Postausgang einen einheitlichen Prozess darstellte.

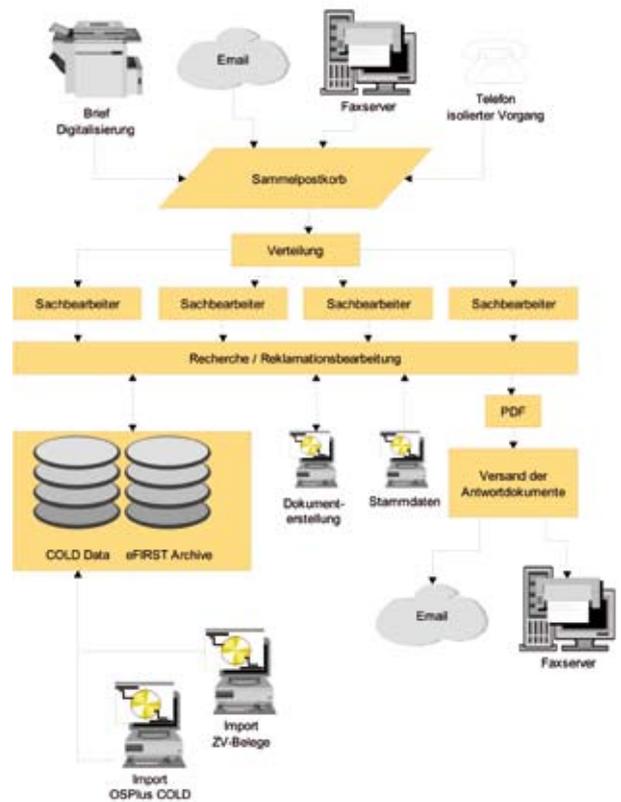
Damit erreicht die Reklamationsabteilung eine einheitliche und vollumfängliche Sicht auf die für die Vorgangsbearbeitung benötigten Daten, was für eine effiziente Bearbeitung der Reklamationen Voraussetzung ist. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit konnte um mehr als 50% reduziert werden.

Alle notwendigen Arbeitsschritte wie Recherche, Brieferstellung und Versand sind nun als Case-Workflow-Schritte ausgearbeitet. Listendaten werden in einzelne Felder aufgetrennt und jeweils gruppiert und so sehr übersichtlich dargestellt.

Die ausgehende Kommunikation, ob nun per Email, Fax oder Brief, gestaltet sich durch die serverbasierte Erstellung von Schreiben viel einfacher. Dies ist zum Großteil auf den Einsatz von standardisierten Textblöcken zurückzuführen. Alle relevanten Dokumente und Anlagen aus dem Vorgang werden auf Mausklick dem jeweiligen Anschreiben angehängt und automatisiert an das Output Management System übergeben. Somit ist nicht nur der gesamte Reklamationsprozess nachvollziehbar geworden, auch die Aktivitäten für jeden Fall sind, z.B. im Fall einer Rückfrage, sofort nachvollziehbar.

SaaS auf Sparkassen-Niveau

Die gesamte Lösung kann von einem einfachen PC-Arbeitsplatz mit Standardbrowser genutzt werden, da sie komplett auf Web 2.0 Technologien aufgebaut ist. Zwar kann die übliche, kommerzielle Office-Suite von Microsoft für das Schreiben der Ausgangs-



kommunikation eingesetzt werden. Da der Dokumenten-Ausgabeprozess aber auf XML aufsetzt, können hier auch OpenSource-Produkte zum Einsatz kommen, was erhebliche Lizenzkosten einsparen kann.

Die Landesbank betreibt das BancTec Lösungssystem nicht selber; COLD-Daten aus dem Corebanking-System werden periodisch direkt von der Systemlösung übernommen und in der Hochleistungsdatenbank des eFIRST PROCESS Case-Management gespeichert. Das gesamte Altarchiv wurde migriert und steht nun im Archivsystem der SaaS-Lösung bereit – alle neu hinzugekommenen Dokumente, ob per Email, Fax oder per Scanner eingegangen, werden direkt hier gespeichert.

Um Zugriffsprobleme von Anfang an auszuschalten, wurde beschlossen, die Systemlösung direkt im Sparkassennetz einzubinden. Um dies zu ermöglichen, wurde dem externen Betreiber die Möglichkeit gegeben, Serverhardware in mehreren Rechenzentren eines Hosting-Dienstleisters einzurichten, der direkt in den Räumlichkeiten der Landesbank sitzt. Die verschiedenen Standorte replizieren sich gegenseitig, so dass auch bei Ausfall eines der Zentren weiter gearbeitet werden kann.

Hans Baumeister

SCBP Solution Center Business Processes
E-Mail: Hans.Baumeister@BancTec.de