



First Data Corporation

First Data bietet weltweit Menschen und Unternehmen an Waren und Dienstleistungen einfach, schnell und sicher mit praktisch jeder Zahlungsart zukaufen. Kredit-, Debit-, Kunden-, Smart- und Prepaid-Karten – First Data wickelt sicher Zahlungs- und Transaktionsdaten aller Art ab und sorgt dafür, dass seine Kunden diese Daten optimal für ihr Geschäft, nutzen können. Mit Niederlassungen in 37 Ländern erbringt das Unternehmen Services für mehr als 5,4 Millionen Händlerniederlassungen, über 2.000 Kartenherausgeber und deren Kunden. Weitere Informationen unter

www.firstdata.com

Automatisierte Prozesse und effiziente Archivierung beschleunigen Nachdruck von Abrechnungskopien

Alles nur Routine – oder liegt nicht gerade in bestehenden Prozessen häufig ein hohes Einsparpotential? So ist es zumindest bei der Bearbeitung der Kreditkartenabrechnung, die Finanzhäuser an ihre Endkunden weitergeben. Denn gerade für die in- und externen Kundenserviceprozesse ist der Nachdruck einzelner Dokumente aus dem elektronischen Archiv ein häufig notwendiger Vorgang.

Doch der gesamte manuelle Prozess zum Dokumentennachdruck bindet Ressourcen in erheblichem Umfang und ist damit kostenintensiv und wenig effizient. Insgesamt also ein aufwendiger Geschäftsprozess, der über ein hohes Automatisierungs- und damit Optimierungspotential verfügt. Archivierungs- und Dokumentenmanagement heißt das Stichwort.

Ursprüngliche Prozesse, die Herausforderung

Der US-amerikanische Konzern FirstData (FirstData) ist ein weltweit führender Anbieter von E-Commerce und Zahlungslösungen, dabei reicht die Angebotspalette des Unternehmens von der Abwicklung elektronischer Zahlungstransaktionen über Sicherheitslösungen bis hin Dienstleistungen in den Bereichen Print & Mail. Zu den Kunden zählen unter anderem internationale Banken und Kreditkartenunternehmen als auch grössere private und öffentliche Institutionen. So bietet z.B. First Data Hellas, ein griechisches Tochterunternehmen, ganzheitliche Leistungen wie elektronisches Processing, Risk & Fraud Management, Kundenpflege und -betreuung, Karten-Personalisierung und Druck der Kartenabrechnungen für Ihre Geschäftskunden.

Hierbei besteht eine besondere Herausforderung in dem Nachdruck von Belegen sobald an einem Tag mehrere Hundert Dokumente pro Filiale gebündelt und versendet werden müssen – eine logistische Herausforderung. Bisher folgte der Ablauf dabei einer festen Routine: Banken überstellten per Fax oder Telefon Listen mit Kreditkartennummern, deren zugehörige Belege nachgedruckt werden sollten. In einem aufwendigen manuellen Verfahren wurden anschließend die einzelnen Belege lokalisiert, gedruckt und versandt.

Alles in allem ein ausgesprochen komplexer Prozess jedoch mit hohem Automatisierungspotential.

Neues Verfahren, neue Software

Nach gründlicher Marktanalyse fiel die Entscheidung auf Déjar, eine webgestützte Archivierungs- und Dokumentenmanagementlösung von PrintSoft. Im Gegensatz zu andern Systemen verarbeitet Déjar die Original-Spool-Dateien d.h. die Daten, die schon für die Massen-Produktion der Original-Abrechnungen erstellt wurden. Dabei analysiert das System die Daten und speichert die einzelnen Komponenten zusammen mit Indexinformationen. Bei folgenden Dokumentaufrufen werden die jeweiligen Komponenten wieder zusammengesetzt und als vollständiges Dokument angezeigt. Die im System enthaltenen Daten sind die exakten Kopien des ursprünglich gedruckten Originals. Mit dem Einsatz der PrintSoft-Lösung entfällt das manuelle Auslesen

der eingehenden Nachdruck-Aufträge aus den Fax-Listen. Im Gegenteil, die Kreditkartennummern werden von den Banken mittels vordefinierten Tabellenblatts übermittelt und Déjar erfasst automatisiert die entsprechenden Informationen, lokalisiert die Belege im System und bereitet die zuvor verifizierten Daten für den Druck vor. Abschließend werden alle Dokumente eines Kunden in einem Arbeitsgang gedruckt - und stehen damit zum Versand bereit. In einem weiteren Schritt kann das System sogar online allen Banken zur Verfügung gestellt werden. Damit eröffnet sich für FirstData ein weit größerer Serviceumfang für die Banken.

Individuelle Anpassung

In Zusammenarbeit mit ComPage, dem PrintSoft-Partner vor Ort, wurde das System an die speziellen Bedürfnisse des Kunden angepasst. Jetzt werden alle Versionen eines Dokuments archiviert und sortiert, doch nur die aktuellste Version des jeweiligen Belegs wird für den Versand nachgedruckt. Dazu wurde das System zusätzlich mit einer Versionskontrolle ausgestattet. Déjar erkennt

jetzt während des Archivierungsvorgangs die unterschiedlichen Versionen einer Datei und kennzeichnet diese mittels Versionsnummer, anpassbarer Kennzeichnung und unterschiedlichen Icons. Somit wird eine größtmögliche Übersichtlichkeit erreicht und die letzte - versendete - Version eines Dokuments kann rasch und jederzeit identifiziert werden.

Hohe Backupsicherheit und Zeitersparnis

Insgesamt werden zwei Déjar-Server mit identischer Konfiguration eingesetzt. Auf einem Server werden die Spool-Files des anderen jeweils gespiegelt archiviert. In regelmäßigen Abständen werden zudem beide Rechner synchronisiert und sollte der Primärserver einmal ausfallen, weist das System alle Datenströme temporär dem zweiten Server zu. Sobald beide Rechner wieder ordnungsgemäß arbeiten, wird das ursprüngliche Setup wiederhergestellt: der Primärserver vollzieht automatisch alle zwischenzeitlichen Änderungen nach, während der zweite Server weiter dem Backup dient.

Durch den Einsatz des Archivierungssystems konnte FirstData die Arbeitseffizienz erheblich steigern. Während das Drucken und Versenden früher mehrere Tage in Anspruch nahm, kann dieselbe Arbeit heute in kürzester Zeit durchgeführt werden. Auch das Finanzinstitut ist mit dem einheitlichen Übermittlungsstandard via Tabellenblatt sehr zufrieden. Dank gründlicher Fallanalyse im Vorfeld und individuellen Anpassungen am System konnte auch vor dem Hintergrund eines erhöhten Sicherheitsbedürfnisses ein Maximum an Zeitersparnis erzielt werden.

PrintSoft | Déjar

PrintSoft | Déjar ist das Neueste im Bereich Online-Archivierung. Es stellt nicht nur Dokumente mit hoher Geschwindigkeit ohne Installation einer speziellen Client-Software zur Verfügung, sondern spart Ihnen mit seinem effizienten Workflow Zeit und Geld.

Sie kennen diese Situation: ein Kunde kontaktiert Ihr Unternehmen oder das Callcenter und hat Fragen zu einem erhaltenen Dokument. Mit Déjar kann der Mitarbeiter das betreffende Dokument schnell lokalisieren und am Bildschirm aufrufen. Mit Déjar archivierte Dokumente können ohne Qualitätsverlust unbegrenzt oft kopiert und nachgedruckt werden. Darüber hinaus ist es möglich,

eingescannte Dokumente zu speichern und in Hochgeschwindigkeit wieder abzurufen.

Déjar unterstützt LINUX/UNIX und kann als eigenständiges System installiert oder voll in Ihre Umgebung integriert werden und so einen vollständigen Dokumentenworkflow ermöglichen.

Stellen Sie die Einhaltung der gesetzlichen Richtlinien sicher, optimieren Sie Ihre internen Prozesse, reduzieren Sie Büroaufwand oder erweitern Sie sogar Ihr Dienstleistungsportfolio, während Sie auf entscheidende Informationen einfach, schnell und sicher zugreifen.



PrintSoft

AN OBJECTIF LUNE COMPANY

Über PrintSoft

PrintSoft ist weltweit führend in hochleistungsfähigen Systemlösungen für variablen high-speed Datendruck und Personalisierung.

Unsere umfangreichen Softwarelösungen ermöglichen die Erstellung hoch personalisierter dynamischer Dokumente für verschiedenste Anwendungen wie Direktmailings, Transaktions- / Transpromotions-Dokumente.

PrintSoft besitzt den größten Kundenstamm an Druckdienstleistern weltweit. Mit 20 Jahren Erfahrung und mehr als 6.000 installierten Systemen in über 50 Ländern bieten wir unseren Kunden die entscheidende Kompetenz.

PrintSoft verhilft Ihnen zu einer maßgeschneiderten Lösung, die Ihren Anforderungen gerecht wird und für eine effektive, zielgerichtete Kommunikation mit Ihren Kunden sorgt.

www.printsoft.com

About Compage S.A.

Compage ist Anbieter integrierter digitaler Drucklösungen und Dokumenten-Management-Lösungen, bei dem Kundenservice groß geschrieben wird. Der Spezialist für Drucklösungen und Druckanwendungen gehört zu den Marktführern in Griechenland und zählt renommierte nationale und internationale Unternehmen zu seinen Kunden.

Compage ist ausschließlich in den Bereichen Digitaldruck (Hard- und Softwarelösungen) und Dokumentenmanagement aktiv und hat sich auf die Entwicklung von Lösungen für hohe Druckvolumen spezialisiert.

Das Unternehmen bietet einen umfassenden Kundenservice und hilft seinen Kunden bei der Realisierung komplexer und individueller Projekte. Compage ist zertifizierter Partner von Océ Printing Systems und Printsoft.

www.compage.gr