



ING-DiBa AG

Innovatives Management von Investmentaufträgen



Optimaler Kundenservice durch ständige Qualitätsverbesserungen gepaart mit günstigen Produktangeboten sind oberstes Ziel der ING-DiBa AG, Europas größter Direktbank. Ein wichtiger Baustein ist hierfür die Bearbeitung von Kunden-Aufträgen noch am selben Tag. Das gilt auch im Fonds/Investment-Bereich, wo eine moderne Lösung zur Automatisierung von Dokumentenprozessen von Esker hilft, diese Prozesse schneller, kostengünstiger und ausfallsicher zu gestalten. Last but not least bietet die Lösung auf Basis der Output und Input Management-Plattform „Esker DeliveryWare“ die erforderlichen System-Erweiterungsmöglichkeiten für zukünftiges Wachstum.

Konfiguration

- **Server:** Windows 2003 Server im Delegationsmodus
- **Applikation:** Kordoba Banking Plattform

wurden immer zügig ausgeräumt“ erinnert sich der Projektleiter, Daniel Lettau. „DeliveryWare bietet zudem ein hohes Maß an Flexibilität, sodass der eigentliche Prozess nicht verändert werden musste, sondern durch Anpassung der Regeln flexibel gestaltet und so an unsere Bedürfnisse angepasst werden konnte.“

Die Situation

Die ING-DiBa erhält Investmentaufträge Ihrer Kunden über alle gängigen Eingangskanäle – inklusive Telefonbanking. Diese effizient und vor allem zuverlässig noch am selben Tag zu bearbeiten, besitzt für die ING-DiBa einen hohen Stellenwert.

Dafür wurde von Beginn an nach einer innovativen, flexiblen Kommunikationslösung für die Investment-Abteilung Ausschau gehalten, die ein hohes Maß an Sicherheit und Stabilität garantiert. Neben Esker kamen zunächst auch andere, reine Fax-Lösungs-Hersteller in die engere Auswahl. Die Entscheidung fiel letztendlich pro Esker aus. Ausschlaggebend dafür war es, dass Esker einen Weg aufzeigen konnte, um auch auf künftige steigende Anforderungen optimal vorbereitet zu sein. Dazu bietet die patentierte DeliveryWare Rules Engine-Technologie zur Erkennung und Extraktion spezifischer Dateninhalte in Dokumenten die beste Voraussetzung.

Nach einer erfolgreich durchgeführten Test installation stand der Einführung der Esker-Lösung nichts mehr im Wege. Implementiert und in die bestehenden Business-Anwendungen eingebunden wurde die Lösung durch das Systemhaus ATemp aus dem Münchner Umland. „Die Zusammenarbeit mit dem Team Atemp/Esker war ausgezeichnet, die Installation erfolgte dank eines vorbildlichen Projektmanagements von Seiten Atemp schnell und unkompliziert, auftretende Probleme

Die Lösung

Hohes Maß an Übertragungssicherheit: ING-DiBa-Faxe kommen immer an

Eingehende Investmentaufträge werden zunächst in die bankeneigene Anwendung Kordoba übernommen. Über diese wird dann automatisch der Faxversand zur Weiterleitung an die Investmentgesellschaften angestoßen. Dazu wird ein Rohdatensatz inklusive zugehöriger Faxnummer an DeliveryWare weitergeleitet, zum Teil mit mehreren Faxjobs in einer Datei. Diese Dokumente werden dann formatiert und als Fax versandt. Die Schnittstelle zum Archivierungssystem ermöglicht die rechtskonforme Archivierung inklusive Übertragungsprotokoll. Die Lösung ist zunächst auf den Versand von 200 Investmentaufträgen pro Tag ausgerichtet.

„Von Beginn an haben wir nach einer innovativen, flexiblen Kommunikationslösung für unsere Investment-Abteilung Ausschau gehalten, die ein hohes Maß an Sicherheit und Stabilität garantiert. Ausschlaggebend für uns war, dass uns Esker einen Weg aufzeigen konnte, um auch auf künftige steigende Anforderungen optimal vorbereitet zu sein, wie insbesondere die Handhabung und Erkennung auch eingehender Geschäftsdokumente.“

Detlef Ebert ▪ Projektleiter



Die Stabilität der Lösung garantiert unserem sensiblen Investmentbetrieb eine „Rund-um-die-Uhr“-Hochverfügbarkeit, um Faxe zu jeder Zeit versenden zu können: 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche.

Detlef Ebert ▪ Projektleiter

Die Anforderungen

Von besonderer Bedeutung für die ING-DiBa war es, dass die Lösung mit dem Esker Document Manager über eine wichtige Tracking-Funktion verfügt, die immer aktuell darüber informiert, ob ein Fax gar nicht übertragen oder etwa fehlerhaft versendet wurde. Der Document Manager in DeliveryWare bietet Administratoren eine benutzerfreundliche Schnittstelle für die Verwaltung des Dokumenten-Workflows: erweiterte Audit-Trail und Reporting-Möglichkeiten, um den Status der versendeten Faxe stets exakt nachverfolgen zu können. Zudem verfügt die Lösung für die Bearbeitung und Erfassung eingehender Dokumente über ein leistungsfähiges Validierungs-Interface und spezielle „Lern“-Funktionen für die Erkennung, um sicher zu stellen, dass alle Daten korrekt erfasst werden.

Esker DeliveryWare übernimmt dabei die Funktion, den gesamten Faxprozess zielgerichtet zu überwachen und weist via Document Manager-Ansicht darauf hin, wenn ein Fax gar nicht, fehlerhaft oder nur zum Teil übertragen wurde. Dann wird je nach Statusmeldung das Faxdokument in einen entsprechenden Workflow weitergegeben, meist in Form einer manuellen Bearbeitung durch einen Sachbearbeiter. Konkret heißt das: Bei nicht übertragenem Fax wird der Sendeprozess vom Sachbearbeiter noch einmal angestoßen bzw. die Faxnummer überprüft. Bei einer fehlerhaften Übermittlung wird ein neues Deckblatt vorgelegt, das auf die Nichtvollständigkeit der ersten Übertragung hinweist. So werden gravierende Fehler, wie z.B. die doppelte Übertragung und Bearbeitung einer Order vermieden, und der Auftrag kann insgesamt schneller ausgeführt werden.

Der Vorteil

Höchste Ausfallsicherheit durch Load Balancing

Ein weiteres besonderes Feature der Lösung ist das Load Balancing im Cluster-Betrieb. Gemeint ist die ausbalancierte Lastverteilung des Netzwerkverkehrs für Server. Normalerweise gehen bei der ING-DiBa alle Faxe über den Server am Standort Nürnberg ein. Ist dieser ausgelastet, werden die Dokumente umgeleitet auf den Faxserver in Frankfurt. So sorgt die Load Balancing-Funktion für eine gleichmäßige Serverauslastung zwischen den beiden Server-Standorten.

Ein Ausgleich des Faxeinkommens ist für diesen sensiblen Geschäftsprozess von enormer Bedeutung. Denn Zeit ist Geld: Schließlich kann sich in der Zeitspanne zwischen Auftragserteilung durch den Bankkunden und Weiterleitung an die Fondsgesellschaft der Kurs ändern. Da die Geschäftsverbindung aber schon rechtsgültig ist, wenn die Kundenorder bei der Bank eingeht, trägt hier die Bank das volle Kursrisiko bis zur Ausführung durch die Investmentgesellschaft und muss eine eventuelle zwischenzeitliche Kurssteigerung aus der eigenen Tasche zahlen.

Über ING-DiBa AG

Die ING-DiBa ist die deutsche Niederlassung der ING Group, einer international tätigen niederländischen Bankengruppe mit über 60 Millionen Kunden. Die deutsche Tochter mit Sitz in Frankfurt ist eine der größten europäischen Direktbanken mit über fünf Millionen Kunden in Deutschland. Die ING-DiBa bietet ein breites Portfolio an Finanzdienstleistungen vom Tagesgeldkonto über Baufinanzierung und Konsumentenkredite bis hin zu Investmentfonds und Brokerage.