

Wie ein Kleiner an die Großen kommt ...



Damit ein Fachhändler anspruchsvolle Kunden mit komplexen branchenspezifischen Herausforderungen – wie etwa bei einer Bank – zufriedenstellen kann, braucht er die passenden Hardware- und Softwarekomponenten, Erfahrung und Know-how bei der Beratung sowie ein ausgeprägtes Serviceverständnis. Besser noch, wenn er zusätzlich einen starken Partner im Rücken hat.

Die Umwandlung der papierbasierten Belege in ein elektronisches Format erfordert einen hohen Automatisierungsgrad. Erschwerend kommt hinzu: Mit dem Erlass der sogenannten Zahlungsdiensterichtlinie (PSD) müssen sich Banken seit Anfangs des Jahres auf enge Zeitgrenzen für beleghaft eingereichte Transaktionen einstellen. Der Erlass wiederum ist ein Bestandteil der Einführung des sogenannten SEPA-Verfahrens für eine europaweite Harmonisierung des Zahlungsverkehrs. Diese wird weitreichende Auswirkungen auf den beleghaften Zahlungsverkehr und damit auf die IT-Systeme von Banken und Kreditinstituten haben.

Für Bankinstitute, die es bislang gewohnt waren, ihre Belege aus den einzelnen Filialen in die Zentrale zu transportieren, um sie dort einzuscannen und zu verarbeiten, empfiehlt sich zukünftig der Einsatz dezentraler Scanlösungen. Hintergrund: Mithilfe eines Tischscanners oder eines Multifunktionsgeräts lassen sich Belege direkt in der Zweigstelle einscannen und die entsprechenden Dateien zur Weiterverarbeitung in die Zentrale übertragen. Außerdem können Banken mithilfe des dezentralen Scannens die durch die Zahlungsdiensterichtlinie (PSD) vorgegebenen Fristen besser einhalten.

Auch bei der VR Bank Bamberg war 2011 die Option „dezentrales Scannen der Zahlungsverkehrsbelege“ in der Diskussion. Aufgrund des bei der Bank im Jahr 2011 auslaufenden bestehenden Vertrags mit einem anderen Dienstleister begab sich die Bank auf die Suche nach entsprechenden Lösungsmöglichkeiten. Voraussetzung war die Verwendung eines Multifunktionsgeräts, das vom Rechenzentrum FIDUCIA IT AG zum Druck freigegeben war und eventuell auch zum „dezentralen Scannen“ von Zahlungsverkehrsbelegen geeignet wäre. Auf der Suche nach dem passenden Service-Partner holte die VR Bank Bam-

berg verschiedene Angebote von regionalen und überregionalen Anbietern ein – am Ende hatte die Componente GmbH die Nase vorn. Das IT-Systemhaus aus Bamberg lieferte bereits vor 15 Jahren Toner und Serviceleistungen für die Drucker- und Kopiererlandschaft der Bank und war damit kein Unbekannter. Da die Verantwortlichen der VR Bank bereits alle Kosten und Stellplätze analysiert hatten, konnte die Componente GmbH gleich ein passendes Sollkonzept erarbeiten. In diesem wurden die Wünsche und das Nutzungsverhalten der Mitarbeiter berücksichtigt.

DEZENTRALES SCANNEN

Für das möglicherweise dezentrale Scannen der Zahlungsverkehrsbelege in den Geschäftsstellen wurde nach der Durchführung von Eignungstests das Multifunktionsgerät X656dte des Herstellers Lexmark ausgewählt. Neben den zentralen MFPs wurden mehrere kleinere Mono-Laserdrucker für die Beratungszimmer sowie einige A4-Mono- und A4-Farb-MFPs zum Beispiel für das Kundenservicecenter installiert. „Nach einer intensiven Analyse der Geschäftsstellen und der vorhandenen Arbeitsabläufe wurde im Projekt entschieden, eine Vielzahl von Einzelgeräten wie Fax, Farblaser- oder Monodrucker durch DIN-A4-MFP-Geräte zu ersetzen“, erinnert sich Michael Braun, Geschäftsführer der



ANALYSE UND BERATUNG: Da die Verantwortlichen der VR Bank Bamberg alle Kosten und Stellplätze analysiert hatten, konnten Stefan Zeichner (Projektverantwortlicher der VR Bank) (links) und Michael Braun, Geschäftsführer der Componente GmbH und Beiratsmitglied der LKS-Gruppe (www.lks-concept.de) ein passendes Sollkonzept erarbeiten.

Componente GmbH. Neben einer Reduzierung der Geräteanzahl um 30 Stück stellen sich weitere Vorteile dieses Ansatzes heraus: Die Mitarbeiter haben weiterhin kurze Wege und dezentrales Scannen wird genau dort ermöglicht, wo der Workflow der Dokumente beginnt. Da die Bank für alle Systeme nur noch

einen Universaltreiber einsetzen wollte, wurden alle Systeme aus dem Produktportfolio von Lexmark ausgewählt. Eine Entscheidung, die die Administration der Gerätelandschaft maßgeblich vereinfacht. Anstatt einen Treiber lokal einzeln auf ein System zu installieren, wird der Universaltreiber Lexmark XL zentral auf dem Printserver bereitgestellt. Bei der Entscheidung für den Hersteller kam allen Beteiligten zugute, dass die Componente GmbH als Lexmark „Value Partner“ über attraktive Hardware-Projektbedingungen verfügt. Der Rollout und die Installation der insgesamt 114 Systeme erfolgten in zwei Etappen. Diese bewältigen heute Druck- und Kopiervolumen von 180.000 Seiten in Schwarzweiß und 6.000 Seiten in Farbe pro Monat. Hinzu kommen 37.500 Scans.

WORKFLOW ERLEICHTERT

Rege genutzt wird die Funktionalität Scan-to-E-Mail, die dank der großen und übersichtlichen Touchscreens komfortabel zu bedienen ist, wie Stefan Zeichner, Projektverantwortlicher der VR Bank Bamberg, erläutert: „Der tägliche Workflow hat sich für uns sehr erleichtert, da alle Zieladressen für Fax und >

INFO VR Bank Bamberg eG

Die VR Bank Bamberg eG Raiffeisen-Volksbank ist eine in der Region anerkannte Genossenschaftsbank mit einer Bilanzsumme von 900 Millionen Euro, 33 Geschäftsstellen, zehn SB-Standorten und über 200 Mitarbeitern. Moderne und effiziente Techniken entlasten diese von täglichen Routinearbeiten, wodurch sich wiederum Freiräume für zusätzliche persönliche Beratungen ergeben.





EFFIZIENTER WORKFLOW: Mithilfe der Lexmark Multifunktionsgeräte lassen sich Belege direkt in der Zweigstelle einscannen und die entsprechenden Dateien zur Weiterverarbeitung in die Zentrale übertragen.

► E-Mail hinterlegt sind und jeder Anwender schnell über die großen und farbigen Touchscreens den passenden Empfänger findet.“ Auch die Funktion „Card Copy“, die als eine von vielen möglichen Apps auf dem Display hinterlegt ist, wird häufig genutzt. Mit dieser lässt sich die Vorder- und Rückseite eines Personalausweises auf nur einem Blatt ausdrucken.

Für Ausdrucke ähnlich vertraulicher Dokumente haben die Bankmitarbeiter zusätzlich die Möglichkeit einer Authentifizierung per PIN-Eingabe. „Druckaufträge werden so lange im Arbeitsspeicher oder auf der Festplatte gespeichert, bis der vorgesehene Empfänger die PIN eingibt und die Druckfreigabe für den Auftrag erteilt“, erklärt Braun das Funktionsprinzip. Je nach Einstellung können angehaltene Aufträge nach einer bestimmten Zeit verfallen. Darüber hinaus lässt sich ein Höchstwert für fehlerhafte PIN-Eingaben einrichten, nach dessen Erreichen der jeweilige Auftrag gelöscht wird.

Die Kostenabrechnung erfolgt auf Grundlage eines vereinbarten Seitenpreiskonzepts, das heißt, für jede gedruckte, kopierte oder als Fax empfangene Seite zahlt die Bank einen festgelegten Preis, in dem die Kosten für Miete, Service und Verbrauchsmaterial enthalten sind. Für die Belieferung der Geschäftsstellen

mit Ersatzteilen und Verbrauchsmaterial wurde ein „Next Day“-Servicevertrag vereinbart. Zusätzlich stehen der Bank für den Bedarfsfall sechs Back-up-Systeme zur Verfügung. „Damit können wir an neuralgischen Stellen Reaktionszeiten von weniger als vier Stunden gewährleisten“, erklärt Braun.

ALLES UNTER KONTROLLE

Für die Verwaltung und Kontrolle der Systemlandschaft setzt die Bank eine spezielle Softwarelösung ein, die von jedem Anwender bequem per Browser einsehbar ist – die LKS Inventarisierungssoftware. Hintergrund: Die Komponente GmbH ist seit dem Jahr 2001 Mitglied der LKS-Gruppe, dem größten unabhängigen Dienstleister für Druckerreparaturen und -wartungen (www.lks-concept.de). Mit ihren bundesweit 107 Partnern vor Ort und einer deutschsprachigen Hotline ist die LKS-Gruppe in der Lage, schnelle Hilfe und kurze Reaktionszeiten im Bedarfsfall zu gewährleisten. Die Breite und Flexibilität der LKS-Dienstleistungsangebote wirkt sich ebenfalls positiv auf Kundenbindung und die Akquise von Neukunden aus, wie Braun bestätigt: „Mit dem LKS-Gruppenverbund im Rücken sind auch kleinere Fachhändler in

der Lage, bundesweite Serviceaufträge zu bekommen, die sie unter normalen Umständen nie erhalten würden.“ Ermöglicht wird dies durch ein internes Softwaretool zur Weiterleitung von Serviceaufträgen.

In der LKS-Inventarisierungssoftware, die jedem Gerät den passenden Toner und sonstiges Verbrauchsmaterial zuweist, ist jedes einzelne Gerät mit Seriennummer und Stellplatz angelegt. Jeder Benutzer kann per Mausklick passendes Zubehör für ein System bestellen – Falschbestellungen gehören somit der Vergangenheit an. Und über den Button „Service“ kann er ohne weiteres Ausfüllen von Formularen einen Techniker für einen Einsatz vor Ort anfordern. Die optimierte Outputlandschaft mit „All-in“-Seitenpreiskonzept, die Möglichkeit zum dezentralen

Scannen und damit zu einem effizienten Workflow, eine transparente und sicherheitskonforme Verwaltung und Kontrolle sowie der ausgeprägte Servicegedanke mit einem regionalen Partner vor Ort und kurzen Reaktionszeiten: Die Verantwortlichen der VR Bank Bamberg haben den Entschluss zur Zusammenarbeit mit der Komponente GmbH bislang nicht bereut. Und dem Bamberger IT-Systemhaus kommt auch in dieser Kundenbeziehung die Verbundstärke der LKS-Gruppe erneut zugute.

Daniel Müller ■

INFO SEPA

Die Abkürzung SEPA steht für „Single Euro Payments Area“, den einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum. Ziel ist die künftige Nutzung einheitlicher Verfahren und Standards im Euro-Zahlungsverkehr. Bargeldlose Zahlungen in Form von Überweisungen, Lastschriften und Kartenzahlungen sollen damit auch über die Ländergrenzen hinweg einfach und bequem getätigt werden können. Langfristig sollen deshalb die bisher genutzten nationalen Zahlungsverfahren abgeschafft werden.