



WANDO Scan to ISP

Serviceaufträge für die Interaktive Serviceplattform der Finanz Informatik effizient erfassen

Marktfolgetätigkeiten verteilen

Die **Interaktive Serviceplattform ISP** der Finanz Informatik ist eine leistungsfähige Portallösung zur Vertriebs- und Serviceunterstützung in Sparkassen. Auf der Basis der gemeinsamen Nutzung eines Aufgabensystems im Backoffice der Sparkasse sind schlanke Arbeitsabläufe und strukturierte Verteilung von Marktfolgetätigkeiten möglich.

Die effiziente Nutzung der ISP durch die Sparkasse steht und fällt jedoch mit dem Aufwand für die Abwicklung bzw. Erfassung der anstehenden Serviceaufträge. Serviceaufträge, die meist standardisiert per Formular im Institut auflaufen, sollten größtenteils automatisch erfasst und in die ISP übernommen werden können - eine immense Ersparnis an Zeit und Bearbeitungsaufwand.

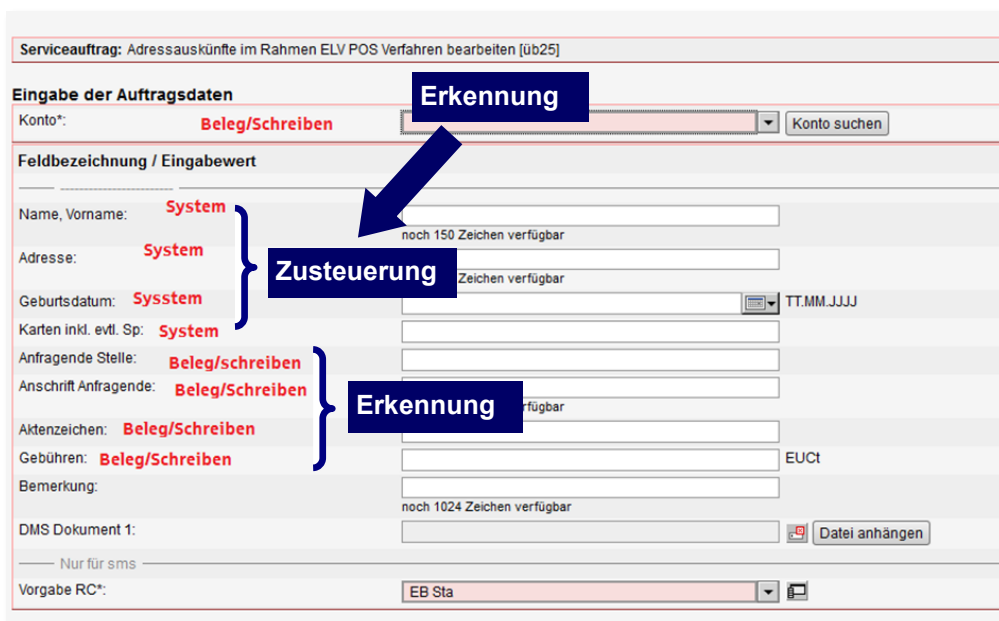
Genau hierbei unterstützt die K7 Software **WANDO Scan to ISP** die Sparkasse.

Ein Serviceauftrag wird in der Regel aus einem Leistungsprodukt und dazugehörigen Feldern konfiguriert. Standardisierte Leistungsprodukte werden von der Finanz Informatik als Auswahlgrundlage/Template zur Verfügung gestellt und sind in Leistungsproduktgruppen untergliedert. Das jeweilige Institut kann sich dabei, vergleichbar mit dem ZDA-Aktenplan, eigene Strukturen anlegen.

Kombination aus Erkennung und Datenzusteuerung

Kernstück der Verarbeitung ist nach der Texterkennung (OCR) die bewährte Erkennungs-Engine im Dokumenten-Analysesystem **WANDO**.

Die letztlich für den Serviceauftrag in der ISP erforderlichen Daten kombiniert das System zum einen aus auf dem Dokument erkannten Daten und zum anderen aus Datenzusteuerung per Call aus dem OSPlus-System. Beispielsweise werden Name, Adresse und Geburtsdatum aus der Kontonummer ermittelt und vollautomatisch zugesteuert.



The screenshot shows a web form for a service request titled "Serviceauftrag: Adressauskünfte im Rahmen ELV POS Verfahren bearbeiten [üb25]". The form is divided into sections: "Eingabe der Auftragsdaten", "Feldbezeichnung / Eingabewert", and "DMS Dokument 1".

Annotations on the form:

- Erkennung** (Recognition) is indicated by a blue box and arrow pointing to the "Konto*" field, which contains "Beleg/Schreiben".
- Zusteuern** (Data steering) is indicated by a blue box and arrow pointing to the "Name, Vorname:" field, which contains "System".
- Erkennung** (Recognition) is indicated by a blue box and arrow pointing to the "Geburtsdatum:" field, which contains "System".

Other fields include "Adresse:", "Geburtsdatum:", "Karten inkl. evtl. Sp.", "Anfragende Stelle:", "Anschrift Anfragende:", "AktENZEICHEN:", "Gebühren:", "Bemerkung:", "DMS Dokument 1:", and "Vorgabe RC*:". The "Konto*" field has a "Konto suchen" button next to it. The "Geburtsdatum:" field has a date format "TT.MM.JJJJ" and a "Zeichen verfügbar" indicator. The "Bemerkung:" field has a "noch 1024 Zeichen verfügbar" indicator. The "DMS Dokument 1:" field has a "Datei anhängen" button. The "Vorgabe RC*" field has a dropdown menu with "EB Sta" selected.

Beispiel: Serviceauftrag Adressauskünfte

Felder frei parametrierbar

Die Serviceaufträge bzw. Leistungsprodukte beinhalten eine spezifische Auswahl an Feldern sowie Anforderungen an den anschließenden Folgeworkflow.

Der Anwender des K7 WANDO-Systems konfiguriert sich daraus bestimmte Felder, die von

der Zeichen- bzw. Inhaltserkennung zu liefern sind. Die Software sieht dabei umfangreiche und frei konfigurierbare Plausibilitätsprüfungen für die Feldinhalte vor. Somit ist gewährleistet, dass der Serviceauftrag mit bestmöglicher Datengenauigkeit in der ISP ankommt und nur minimale manuelle Eingriffe erfordert.

Auswahl der Leistungsprodukte

ELEMENTART	NAME	ANZEIGE	LAENGE	MUSS	FRONTEND	EINHEIT	WERT
INFO-SIOFW7	Folgeworkflow 7	J	38	K			sepaueb
INFO-SIOFW8	Folgeworkflow 8	J	38	K			speme
INFO-SIOFW9	Folgeworkflow 9	J	38	K			rgdb
INFO-SKA013	Gebühren	J	38	K			
INFO-SKA007	Geburtsdatum	J	10	K		J	
INFO-SKA010	Karten inkl. evtl. Sp	J	38	K			
INFO-SIOK01	Konto	N	26	K			
INFO-SIOK02	Konto 2	N	26	J			
INFO-SIOK03	Konto 3	N	26	J			
INFO-SKA746	Name, Vorname	J	150	K			
INFO-SIOSE2	nur für sms	J	38	K			

Felder im Leistungsprodukt

Ausgewählte Eingabefelder

Konfigurationsmaske für Serviceaufträge

Gewohnte Softwareumgebung

Die Verarbeitung der Serviceaufträge ist bezüglich der Bedienoberfläche nahe an die Erfassung von ZDA-Dokumenten, Rechnungen oder anderen Dokumenttypen angelehnt. Wie auch bei dieser gewohnten Indizierung steht vor der Übergabe der Serviceaufträge an die

ISP eine Korrekturmaske, die übersichtlich alle aus Erkennung und Zusteuerung gesammelten „Indexdaten“ auflistet. Analog zur Korrektursoftware kann der Anwender anhand des Dokumentabbildes und des zugrunde liegenden Erkennungsergebnisses gegebenenfalls noch Daten per Klick ergänzen.

Muster

Lastschrift - AZ 107668207

Hessol Tankstelle, Frankfurt am Main

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bitten um Übermittlung von Name und Anschrift des Karteninhabers zu folgender Transaktion:

Kaufdatum	06.01.2017
Kaufzeit	13.03 Uhr
ELZ	50050201
Kontonummer	1200874089
Kartenfolgenummer	0
Kaufbetrag	30,00 EUR
Gesamtforderung	74,29 EUR

Korrekturmaske vor der Datenübergabe an die ISP