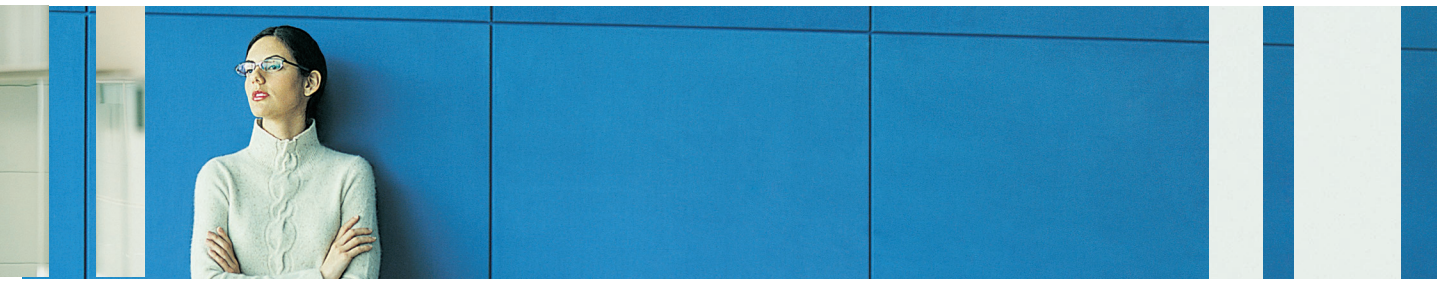
PINQ

Process INQuiries Management Solution

Schnelle Klärung von Nachfragen und Reklamationen im Zahlungsverkehr

SWIFT Certified Application | Exceptions and Investigations

© syracom AG



- Kostenreduzierung
- Effizienzsteigerung
- Kundenzufriedenheit
- Risikominimierung
- Ertragssteigerung

© syracom AG

Reduktion von Prozesskosten und operationellen Risiken

In kaum einer anderen Branche entwickeln sich die Märkte so rasant wie in der Finanzbranche. Um Kunden zu binden und Kosten zu senken, müssen Finanzinstitute weiterhin umfangreiche Investitionen im Bereich der Standardisierung und Automatisierung von Kernprozessen im Transaction Banking tätigen. Optimale Unternehmensabläufe sind das gemeinsame Ziel von IT und Fachbereichen. Der Erfolg dieser Maßnahmen schlägt sich in Prozessen nieder, die mittlerweile zu über 90 % automatisiert ablaufen.

Was aber, wenn eine Transaktion nicht automatisch verarbeitet wird oder nicht dort ankommt, wo sie erwartet wird?

Trotz aller Automatisierungsanstrengungen der letzten Jahre führt ein erheblicher Anteil der durchgeführten Transaktionen zu Nachfragen. Dies zeigen Rückmeldungen von Finanzinstituten. Es gibt aber auch regulatorische Anforderungen, die Einfluss auf den Transaktionsprozess haben. So haben sich vor dem Hintergrund der EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD) die Bedingungen für die Nachbearbeitung verschärft. Diese haben mittlerweile die gleiche Tiefe erreicht wie die Ansprüche an die Transaktionen selbst. Hinzu kommen regulatorische Anforderungen, wie die Financial Action Task Force (FATF). Die Vorgaben verlangen hier, bei Banküberweisungen die Vollständigkeit der Auftraggeber- und Begünstigten-Daten sicherzustellen. Dies führt zu zusätzlichen Nachfragen.

Häufig werden solche Fälle manuell bearbeitet – und in fast 60% der Fälle hätten diese Nachfragen automatisch bearbeitet werden können. Relevante Informationen sind dezentral verteilt und der Bearbeitungsstatus ist für die Beteiligten nicht transparent. Die Prozesskosten sind dadurch erheblich und die Kundenzufriedenheit wird auf die Probe gestellt.

Eine Standardisierung und Automatisierung im Case Management verbessert die Produktivität im Bereich Zahlungsverkehr signifikant. Nach Berechnungen führender Finanzinstitute und SWIFT ergibt sich hier weltweit ein Einsparvolumen von 48 Mio. EUR p.a. Damit einher geht die Ausweitung des Serviceangebots mit einer geschätzten Ertragssteigerung von jährlich bis zu 100 Mio. EUR .

Automatisierung

Die Verteilung und Weiterleitung von Nachfragen und Nachrichten zwischen Front- und Backoffice erfolgt bei PINQ über ein flexibles Routing. Das PINQ Case Management ermöglicht die Automatisierung der Prozesse der Vorgangsverteilung bis hin zur Lastoptimierung. Business Activity Monitoring erlaubt die Überwachung von Prozessen, Service Levels und Kennzahlen.

© syracom AG

Standardisierung

Im Betrieb schafft PINQ durch Standardisierung die notwendige Flexibilität für eine einfache und schnelle Bearbeitung von Nachfragen. Mit der Verwendung von SWIFT-Nachrichten und durch die Digitalisierung der Kommunikation wie E-Mail oder Fax wird eine maximale Bündelung und Zielgenauigkeit in der gesamten Kommunikation erreicht. Gleichzeitig werden Medienbrüche beseitigt. Mit der eindeutigen Vorgangsreferenzierung werden alle mit dem Vorgang zusammenhängenden Nachrichten einem Case zugeordnet und elektronisch revisionssicher archiviert. Der Rechercheprozess wird unterstützt durch die Integration der Informationssystemen des Mandanten, wie z. B. Zahlungsverkehrs- oder Buchungssysteme.

Konsolidierung

PINQ ist plattformunabhängig und bietet ein web-basiertes User-Interface. Die Architektur ist vollständig serviceorientiert. Die zugrunde liegende Integrationsplattform webMethods (Software AG) vereinfacht erheblich die Anbindung vorhandener Backoffice-Systeme unter Verwendung bestehender Adapter (u. a. MQSeries, Webservices, EDIFACT, FIX, E-Mail, SWIFT u. a. per MERVA, WBI FN und SAA). Dies gewährleistet, dass PINQ die Nachfrage- und Reklamationsprozesse verschiedenster Fachbereiche wie Zahlungsverkehr, Wertpapier- oder Investment-Banking unterstützt.

PINQ ermöglicht eine effiziente Mandantenverwaltung und die einfache Abbildung der Organisationsstruktur bzw. der angeschlossenen Mandanten im System. Komplexe Berechtigungs- und Zugriffsstrukturen sowie Konfigurations-, Prozess- und Stammdaten lassen sich ebenso leicht verwalten wie mandantenabhängige Gebühren- und Konditionenmodelle. Die intuitiv bedienbare Benutzeroberfläche erleichtert die Einführung im Unternehmen und gewährleistet reibungslose Arbeitsabläufe.

Mit PINQ reduzieren sich die Kosten für Integration, Betrieb und Anpassung um über 50 %.

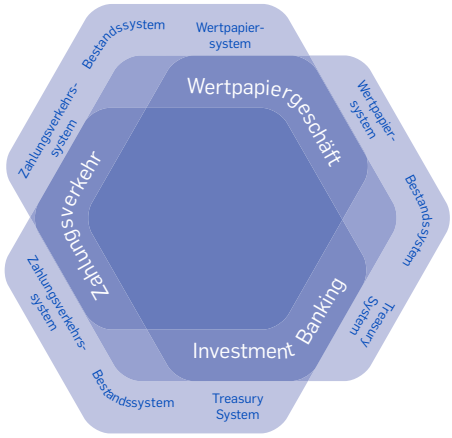
Die Lösung für ein sicheres und schnelles Case Management

PINQ ist die Lösung zur durchgängigen Automatisierung, Steuerung und Beantwortung von Nachfragen bei Transaktionsprozessen. Die Vorteile von PINQ liegen auf der Hand:

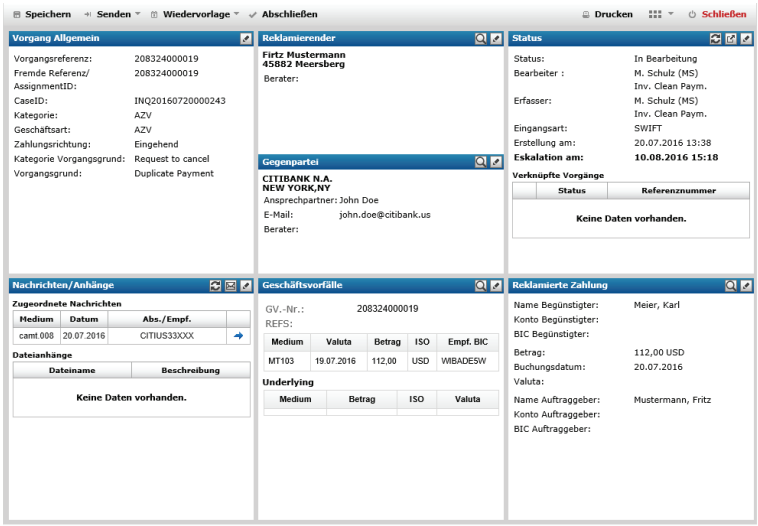
- Signifikante Kostenreduzierung durch Beschleunigung der Prozesszeiten
- Optimierung der Effizienz durch vollautomatisierte Prozesse
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch verbesserte Service-Leistungen
- Reduzierung operationeller Risiken durch effektives Risikomanagement
- Flexible Integration in bestehende IT-Landschaften

© syracom AG

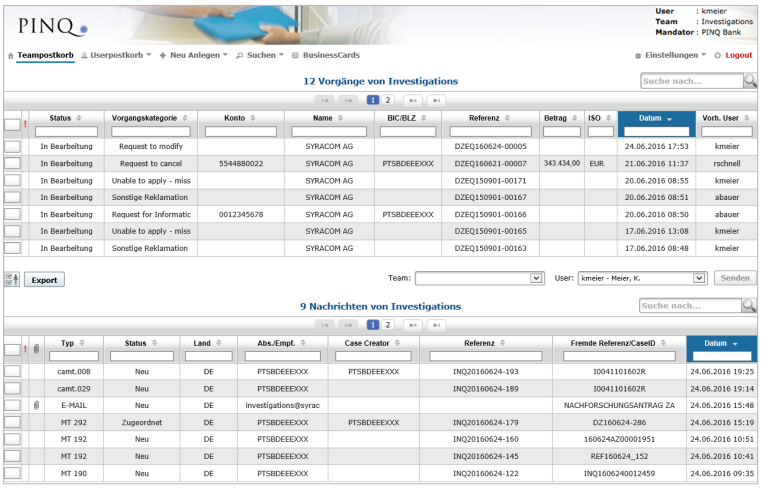
Integratives Nachfragemanagementsystem



Vorgangsdatenblatt



Hauptmenü



© syracom AG

PINQ

a smart solution by

syracom AG

Otto-von-Guericke-Ring 15

65205 Wiesbaden (Germany)

Fon. +49 6122 9176-0

www.PINQ.de

info@PINQ.de

powered by

WEBMETHODS

BY SOFTWARE AG