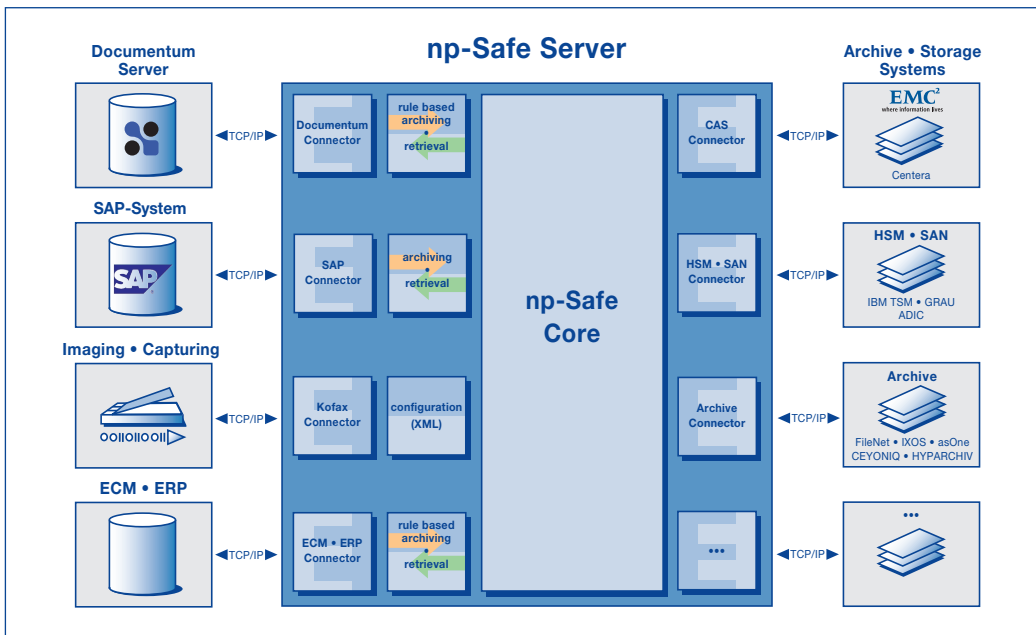


# Case Study



Revisions sichere Archivierung mittels np-Safe

## ARCHIVIERUNG

Nach der endgültigen Bearbeitung der Dokumente im DMS werden diese mittels np-Safe von neeb & partner revisions sicher im hausinternen Archiv der Geschäftsbank archiviert. Das Archivsystem basiert auf Regeln die mittels np-Safe definiert werden: alle Objekte werden dahingehend geprüft, ob die Bearbeitung komplett abgeschlossen ist und diese sich bereits mindestens 7 Tage in Documentum befinden. Der np-Safe Server greift auf die Metadaten in Documentum zu, selektiert die Objekte, die diese Regeln erfüllen und führt dann die Archivierung im hausinternen Archiv durch. Zum Zwecke der Recherche ist weiterhin ein Online-Zugriff auf die archivierten Dokumente mittels np-Safe möglich, da die Metadaten in Documentum verbleiben.

Mit dem Einsatz von np-Safe konnte außerdem das zentrale Anliegen der Geschäftsbank, Documentum in

die bestehende Infrastruktur nahtlos zu integrieren und die Anbindung an das hausinterne Archiv zu gewährleisten, aufgrund der offenen Architektur von np-Safe umgesetzt werden.

Weiterhin spielte die Migration des Altarchivs des Mandanten eine entscheidende Rolle. Über eine von neeb & partner zusätzlich erstellte Migrationsfunktion wurden ca. 3 Mio. Objekte – die zuvor aus dem Archiv des Mandanten in das hausinterne Archiv der Geschäftsbank übernommen wurden – dem Documentum-Server als unveränderten Datensatz bekannt gemacht. Somit können über den Standard Documentum Client die Daten insbesondere für das Call Center recherchierbar gemacht werden.

## AUSBLICK

In den nächsten Monaten werden weitere Mandanten, Töchter sowie interne Abteilungen der Geschäftsbank an das Content Management

System angebunden. In technischer Hinsicht wurde eine Hard- und Softwareumgebung geschaffen, auf deren Basis innerhalb kürzester Zeit eine Erweiterung des Systems realisiert werden kann. Eine wichtige Voraussetzung, um die Zukunftsfähigkeit des Gesamtsystems und langfristigen Investitionsschutz zu gewährleisten.

## ÜBER NEEB & PARTNER

neeb & partner ist ein Software- und Consulting-Unternehmen im Bereich Enterprise Content Management (ECM) und Archivierung. Als Spezialist für kundenindividuelle Lösungen integrieren wir marktführende Produkte zur Verbesserung der wertschöpfenden Prozesse. Für neeb & partner steht der Mensch im Mittelpunkt. Unsere Mitarbeiter in Professional Services und Software Development setzen ihr Wissen zusammen mit der Kompetenz unseres gesamten Unternehmens ein, um effizientere Lösungen für unsere Kunden zu realisieren.

Die in dieser Case Study genannten und ggf. durch Dritte geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen Kennzeichenrechts und den Besitzrechten der jeweiligen eingetragenen Eigentümer. Der Autor übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der bereitgestellten Informationen. Gegenüber ihm können demzufolge keinerlei Haftungsansprüche geltend gemacht werden.

Kontaktieren Sie uns für detailliertere Informationen oder ein persönliches Gespräch.

Wir freuen uns auf Sie!

### neeb & partner GmbH

Bartningstraße 55  
D-64289 Darmstadt  
Fon: + 49 (0) 61 51 17 93 - 0  
Fax: + 49 (0) 61 51 17 93 - 190  
np.info@np-gmbh.com  
www.np-gmbh.com

# Case Study

## Integrierte Content Management Lösung

### BRANCHE

Financial Services

### HERAUSFORDERUNG

Einführung einer integrierten Content Management Lösung zur elektronischen Unterstützung der Dokumentenverwaltung in den Bereichen Depotverwaltung und Depotadministration

### VORTEILE DER LÖSUNG

- Elektronische Verwaltung und Bearbeitung der relevanten Dokumente in einem Dokumenten Management System (DMS)
- Die im DMS verwalteten Dokumente werden im zentralen Archiv archiviert und können jederzeit online recherchiert werden
- Revisionssichere Langzeit-Archivierung der Daten und Dokumente
- Nahtlose Integration der Lösung in die bestehende Infrastruktur
- Vereinheitlichung von Arbeitsprozessen
- Verringerung der Rüst- und Verteilzeiten von Dokumenten um 90%
- Reduzierung der Archivfläche um 80%

### TECHNIK

#### Software

- np-Safe 2.04
- Kofax 5.0
- DOKuStar 2.0
- Documentum e-Content-Server 4.3.1
- Documentum Administrator
- Documentum RightSite
- Documentum Desktop-Client 4.3
- I-Planet
- Oracle 8.1.7

#### Hardware

- Fujitsu Scanner



neeb & partner realisierte die Einführung einer integrierten Content Management Lösung zur elektronischen Unterstützung der Dokumentenverwaltung in den Bereichen Depotverwaltung und Depotadministration bei einer führenden deutschen Geschäftsbank.

### HERAUSFORDERUNG

Für die elektronische Verwaltung und Bearbeitung der Posteingangsdokumente im Bereich Depotverwaltung und Kundenservice sollte eine integrierte Content Management Lösung eingeführt werden, um eine effizientere Abwicklung der hausinternen Prozesse zu gewährleisten.

Die Posteingangsdokumente sollten künftig elektronisch bearbeitet, verwaltet und archiviert werden. Neben der nahtlosen Integration der zukünftigen Content Management Lösung in die bestehende Infrastruktur sollten Arbeitsprozesse vereinheitlicht, Verteilzeiten von Dokumenten drastisch reduziert, die Archivfläche um ein Vielfaches minimiert und ein direkter Zugriff auf die archivierten Daten ermöglicht werden.

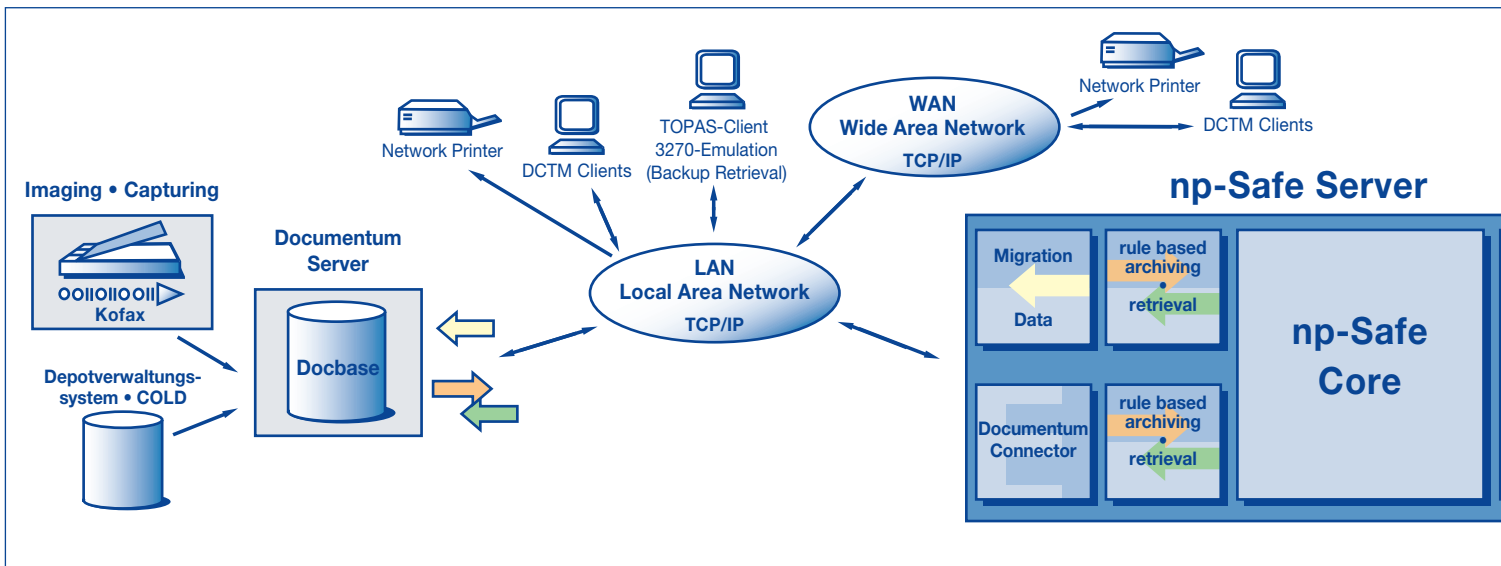
### REALISIERUNG

Die Realisierung der Gesamtlösung erforderte die Implementierung einer Imaging-, DMS- und Archivierungslösung.

Ausgangspunkt für neeb & partner war eine genaue Analyse aller Rahmenbedingungen des Kunden. Dabei spielten Aspekte wie die zu integrierende Systemumgebung des Kunden sowie die Auswahl geeigneter Softwareprodukte eine entscheidende Rolle. neeb & partner führte die kompletten Prozessanalysen, die Einführung von Documentum und die Anpassung mehrerer Produkte an die speziellen Bedürfnisse des Kunden sowie die Installation des Gesamtsystems inkl. der Schulungen durch.



# Case Study



Die Content Management Lösung im Überblick

Die elektronische Depotverwaltung und der damit verbundene Kundenservice wurden zunächst für einen Mandanten der Geschäftsbank realisiert. Auch Dienstleister, die ein Teil der Posteingangsbearbeitung übernehmen, sowie das externe Call Center wurden in das Gesamtsystem eingebunden.

## Verarbeitung des Posteingangs

Die Posteingangsdokumente werden direkt beim Mandanten vor Ort digitalisiert. Zunächst wird in Kofax eine Trennung zwischen Einzel- und Mappendokumenten vorgenommen. Eine zentrale Anforderung ist hierbei die elektronische Verwaltung des Postguts in elektronischen Mappen: Gehen mehrere Dokumente der Depotverwaltung eines Kunden in einem Umschlag per Post ein, müssen diese gesamten Dokumente analog in einer elektronischen Mappe abgebildet werden. Für die Formular- und Texterkennung mussten vorab die Erkennungsregeln – basierend auf den aufgenommen Businessprozessen –

definiert und alle Dokumentenarten inkl. der jeweils verschiedenen Versionen in DOKuStar hinterlegt werden.

Mittels Kofax werden die digitalisierten Einzel- und Mappendokumente an das DMS übergeben, die Objekte im DMS angelegt und mit einem Workflow verknüpft. Der Import der Mappendokumente machte eine Erweiterung des Kofax Standardübergabeskripts durch neeb & partner erforderlich. In diesem Fall wird zusätzlich eine elektronische Mappe im DMS angelegt, die alle Mappendokumente abbildet und gleichzeitig auf die entsprechenden Objekte verlinkt.

## Bearbeitung der Dokumente im DMS

Die Geschäftsbank legte mit der Einführung Documentums als DMS die Basis für den unternehmensweiten Einsatz des Content Management Systems.

Im Rahmen von Workshops wurde von neeb & partner das

Datenmodell definiert und in Documentum umgesetzt. Hierbei wurden 50 bankspezifische Dokumententypen und die dazugehörigen Indizes, wie z.B. Depot- und Freistellungsauftragsnummer, in Documentum angelegt. Weiterhin wurden die Workflows und das Maskenlayout für die Bearbeitung des Posteingangs sowie die notwendigen Schnittstellen zu externen Systemen von neeb & partner definiert und realisiert.

### Zu den Formularen der Depotverwaltung gehören u.a.:

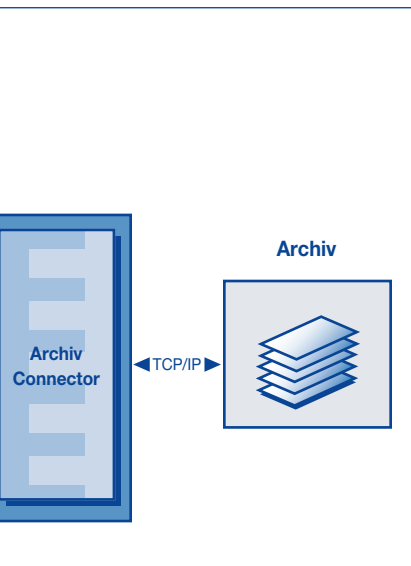
- Depoteröffnungsanträge
- Serviceaufträge (Kauf- und Verkaufsaufträge)
- Freistellungsaufträge
- Vollmachten
- Depotlöschungen
- Ertragsaufstellungen
- Ertragsgutschriften
- Jahresabrechnungen
- Jahressteuerbescheinigungen
- Vermögensübersichten etc.

## Workflows

Herzstück des Gesamtsystems ist die Workflow-Funktionalität. Nach dem Import der Posteingangsdokumente in das DMS, werden diese mit dem entsprechenden Workflow bzw. den Aufgaben verknüpft, die dann von den jeweiligen Sachbearbeitern zu bearbeiten sind. Die durchzuführenden Aufgaben können auf unterschiedliche Abteilungen sowie externe Dienstleister verteilt werden.

Der in Documentum importierte Depoteröffnungsantrag wird mit dem entsprechenden Workflow versehen und an die zuständige Abteilung weitergeleitet. Der Antrag wird geprüft. Ist die formelle Prüfung erfolgreich, wird die Depoteröffnung im Depotverwaltungssystem durchgeführt. Danach wird das Dokument in Documentum vom zuständigen Sachbearbeiter indexiert. Ein typischer Index im Falle eines Depoteröffnungsantrages ist z.B. die Depotnummer die der Sachbearbeiter in die Eigenschaftsmaske

# Case Study



## Das Projekt in Kürze

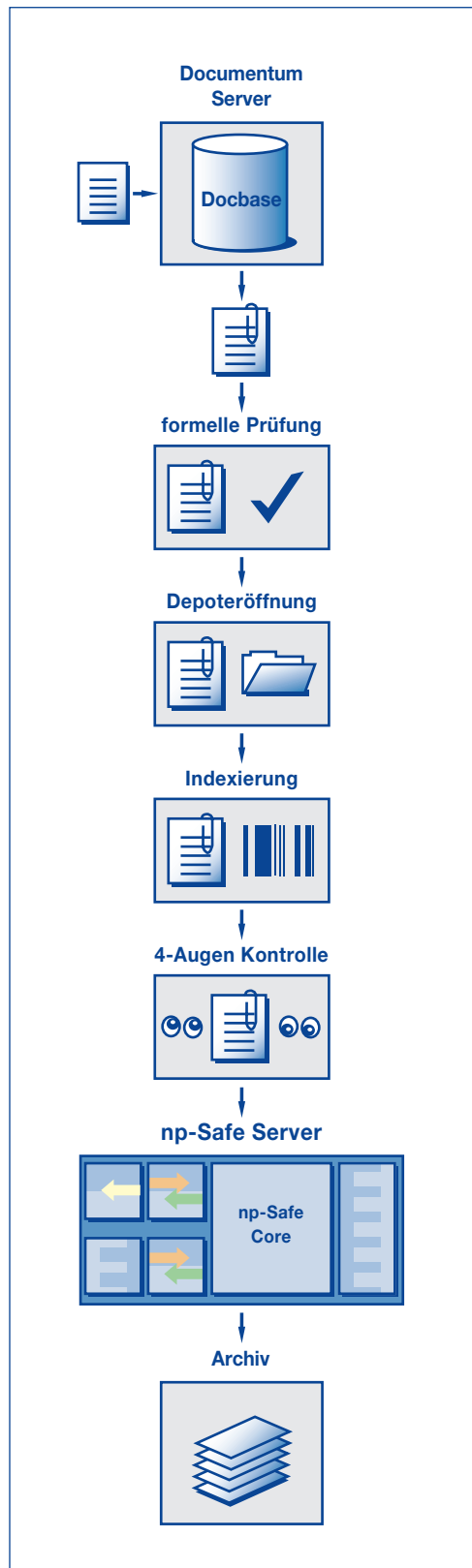
- Verarbeitung der Postein- und -ausgangsdokumente – jährlich mehr als 350.000
- Distribution der Dokumente über die Workflow-Funktionalität in Documentum
- Bearbeitung der Dokumente in Documentum
- Anbindung des hausinternen Archivs an Documentum mittels np-Safe zur revisions-sicheren Archivierung der Daten
- Online-Zugriff auf die archivierten Daten
- Migration der Altarchivdaten des Mandanten
- Abgleich der Kundenstammdaten mit Documentum (Schnittstelle Depotverwaltungssystem / Documentum)

einträgt. Wird zu einem späteren Zeitpunkt die Depotnummer als Recherchekriterium eingegeben, werden alle Objekte im DMS, die dieser Depotnummer zugeordnet sind, aufgerufen und angezeigt.

Sobald die Indexierung abgeschlossen ist, wird dieser Sachverhalt zur sog. „4-Augen-Kontrolle“ an die nächste Gruppe per Workflow weitergeleitet. Dabei überprüft der Sachbearbeiter die korrekte Erfassung der Daten im Depotverwaltungssystem und vergleicht die Indexierung im DMS mit den erfassten Daten. Nach positiver Bestätigung wird das Objekt mittels np-Safe im hausinternen Archiv der Geschäftsbank archiviert.

## Maskenlayouts

Zur effizienten Bearbeitung der Posteingangsdokumente wurden die Maskenlayouts in Documentum von neeb & partner an die spezifischen Benutzeranforderungen angepasst. Für die Indexierung der 50 Dokumententypen durch die Sachbearbeiter wurden die Eigenschaftsmasken für jeden einzelnen Dokumententyp entwickelt. Damit künftig auch elektronische Mappen über einen Workflow bearbeitet werden können, wurde die Standardworkflowmaske für Einzeldokumente und die Recherchemaske den bank-spezifischen Terminologien angepasst.



Workflow am Beispiel eines Depoteröffnungsantrags

## SCHNITTSTELLEN ZU DOCUMENTUM

### Anbindung des Depotverwaltungssystems

Das Depotverwaltungssystem enthält sämtliche Kundenstammdaten der 120.000 Depots, die derzeit beim Mandanten der Geschäftsbank verwaltet werden. Anhand der von neeb & partner geschaffenen Schnittstelle, wurden einmalig alle Stammdaten des Depotverwaltungssystems in Documentum übernommen. Die Änderungen von Kundenstammdaten werden grundsätzlich in diesem Verwaltungssystem durchgeführt. Über die geschaffene Schnittstelle findet deshalb künftig ein ständiger Abgleich der Daten in Documentum mit den Daten im Depotverwaltungssystem statt.

### Erfassung von Postausgangsdaten

Von Zeit zu Zeit werden Postsendungen, wie z.B. Jahressteuerabrechnungen an alle Depotinhaber versendet. Gleichzeitig werden diese Postausgangsdaten auf Laserdisk (COLD-Verfahren) gedruckt und diese Daten wiederum in Documentum importiert. neeb & partner hat auch hierfür die notwendigen Schnittstellen geschaffen.