

# STAALBANKIERS HANDELT BETAALOPDRACHTEN 70 PROCENT EFFICIËNTER AF UNISYS-APPLICATIE VOOR GEAUTOMATISEERDE VERWERKING

# UNISYS



## Challenge

*De ontwikkeling en implementatie van een applicatie die automatische verwerking van betaalopdrachten (acceptgiro's en bankgiro's) mogelijk maakt. De applicatie scant bedragen en rekeningnummers en wisselt transacties uit met Interpay.*

## Solution

*Een Imaging & Workflow-oplossing geïntegreerd met standaard Documenten Scanning en Optische en Intelligente Karakterherkenning.*

## Benefit

*Geautomatiseerde verwerking van het betalingsverkeer, waardoor de verwerkingstijd met 70 procent wordt verlaagd. Bovendien is het mogelijk de betalingsstroom nauwkeuriger te coördineren en te beheren. Hierdoor nemen de efficiëntie en de kwaliteit van de dienstverlening van Staalbankiers toe.*

In de bankwereld is een efficiënte en kwalitatieve werkwijze onontbeerlijk. In deze branche vindt een groot aantal steeds terugkerende werkprocessen plaats. De papierstroom die deze werkprocessen met zich meebrengt, is groot. Staalbankiers, een onderdeel van de Achmea Bank, opperde het idee om een gedeelte van de core business - het verwerken van betaalopdrachten als acceptgiro's en bankgiro's - te digitaliseren en te automatiseren. Op basis van een digitaal platform kan Staalbankiers vele malen efficiënter werken en de papierstroom worden beperkt, zo was de verwachting. Er werd contact gelegd met Unisys, die een applicatie voor Staalbankiers ontwikkelde en implementeerde.

## Staalbankiers

Staalbankiers is een onderdeel van de Achmea Bank met services op het gebied van Private en Business Banking. Het bedrijfsonderdeel Private Banking onderscheidt zich door zijn relatiegerichte benadering, waarin aandacht voor elke afzonderlijke cliënt-situatie het streven is. Private Banking is een gewaardeerde speler op de markt vanwege haar onderscheidende expertise op het gebied van Financial Planning. Binnen de afdeling Business Banking ligt de focus op de middelgrote zakelijke sector. Naast Corporate Finance is men ook gespecialiseerd in management buy-ins en buy-outs.

## Standaard formaat

Binnen de afdeling Betalingsverkeer nam de afhandeling en verwerking van acceptgiro's en bankgiro's voorheen een relatief groot deel van de tijd in beslag. "Dit werd veroorzaakt doordat de processen niet optimaal waren ingericht en de verwerking van betaalopdrachten grotendeels op handmatige wijze plaatsvond", zegt het hoofd Betalingsverkeer Wilhelm van Dijk. "Doordat er op verschillende tijdstippen gedurende de dag betaalopdrachten worden aangeleverd, is een duidelijke centrale aansturing noodzakelijk. Voor de implementatie van de Unisys-applicatie was deze centrale aansturing vooral afhankelijk van de inzet van de medewerkers. Zij zorgden ervoor dat alle stappen van

het werkproces op de juiste wijze werden doorlopen. Omdat een juiste verwerking van bedragen en rekeningnummers belangrijk is, vond er altijd een controle en een hercontrole plaats. De ene medewerker voerde de cijfers van bijvoorbeeld een acceptgiro in het systeem in, die vervolgens door een andere medewerker werden gecontroleerd. Op die manier werden fouten voorkomen, maar erg snel ging het niet. Aangezien alle acceptgiro's en betaalkaarten een standaard formaat hebben, moest het volgens ons mogelijk zijn een partner te vinden voor de ontwikkeling van een systeem waarmee deze omslachtige werkwijze kon worden geautomatiseerd. Unisys bleek hiertoe uitstekend in staat."

### **Besparing van 70 procent**

Unisys ontwikkelde een applicatie, gebaseerd op een Imaging & Workflow-oplossing, waarmee betaalopdrachten eenmalig op een centraal punt in het systeem worden vastgelegd en waarin een uniforme verwerking wordt gedefinieerd. Deze definitie biedt vooral voordelen bij piekverwerkingen of als de vaste betaalmedewerkers niet aanwezig zijn. Door de geautomatiseerde werkstroom en controles kunnen andere medewerkers de betaalwerkzaamheden eenvoudig uitvoeren en ook de inwerkperiode neemt erg weinig tijd in beslag. De applicatie geeft namelijk zelf aan hoe opdrachten moeten worden gescand en verwerkt.

Staalbankiers beleeft momenteel een groeifase. Het kantorennetwerk wordt uitgebreid, waardoor het aantal binnenkomende betaalopdrachten zal toenemen. De verwachting is dat mede dankzij het huidige systeem de groei van transacties door hetzelfde aantal medewerkers kan worden opgevangen. Staalbankiers hoeft geen extra medewerkers aan te nemen of kostbare tijdelijke krachten in te zetten. De besparingen op basis van de Unisys-applicatie zijn groot. "In de oude situatie kostte het per dag omgerekend 15 uur om alle betaalopdrachten te verwerken", zegt Wilhelm van Dijk. "We waren ons bewust van het feit dat de handmatige aanpak ouderwets was en dat we daardoor kapitaal verloren lieten gaan. Door de implementatie van het nieuwe systeem is het totale aantal acceptgiro's en bankgiro's binnen 4,5 uur afgehandeld. Een tijdsbesparing van bijna 70 procent. Hierdoor kunnen we met minder medewerkers een nog betere kwaliteit van dienstverlening leveren."

### **Technische aspecten**

Als betaaldocumenten (acceptgiro's en bankgiro's) binnenkomen bij Staalbankiers worden ze eerst ingelezen door de Kofax Ascent Capture. Een onderdeel hiervan betreft de herkenning vanaf het betaaldocument ('image' genoemd) van de OCR-codeline. Herkende gegevens worden hierna opgeslagen. Vervolgens vindt de ICR-herkenning plaats. Hier wordt de informatie die door cliënten of de begunstigde op het giroformulier is ingevuld, gescand en verwerkt. De ICR-scan wordt gedaan door het Teleforms-product. De herkende gegevens uit voorgaande processen worden opgeslagen in een SQL Server-database. Niet-herkende gegevens worden opgepakt via het Unisys Imaging & Workflow-product

en via een eenvoudige werkstroom aangeboden aan de medewerkers. Zij kunnen via de gebruikersvriendelijke user-interface de invoerwerkzaamheden van de data vanaf de image uitvoeren.

Het bepalen van de juiste gegevens vindt plaats via het vier-ogenprincipe. Dit houdt in dat een onafhankelijke combinatie van machine en/of mens dezelfde waarde (bijvoorbeeld bedrag of rekeningnummer) moet hebben bepaald. Hiermee worden fouten in de uiteindelijk op te leveren transacties uitgesloten.

### **Tevredenheid leidt tot toekomstige samenwerking**

Theo Zwanenburg, Senior Consultant Betalingsverkeer van Staalbankiers, over de totstandkoming van de scanapplicatie: "Voor de selectie van dit product hebben wij een aantal alternatieven bekeken. Waarin Unisys zich onderscheidt, is de kennis van de verwerking van betaalopdrachten in combinatie met de expertise op integratieniveau. Net als Staalbankiers voelde Unisys ook voor een pragmatische aanpak. Ik heb in het verleden projecten gezien die een overdosis aan documentatie opleverden. Dat hebben we hier kunnen voorkomen. Unisys heeft een aantal consultants en technici beschikbaar gesteld om in samenspraak met ons de perfecte applicatie te definiëren en te ontwikkelen. Op basis hiervan gingen technici aan de slag met de bouw en implementatie van het systeem, waarna bij ons in-house uitgebreide tests werden uitgevoerd. De testresultaten waren zeer positief, het systeem bleek prima te functioneren. Vervolgens werd een training on-the-job georganiseerd voor eindgebruikers en technisch beheerders. Onze medewerkers konden daarna direct met het systeem aan de slag. En dit alles in slechts tweeënhalve maand tijd. De samenwerking is prima verlopen en we zijn zeer tevreden over de geleverde applicatie. De hoeveelheid opgeleverde documentatie is voldoende om gebruikers en beheerders te kunnen ondersteunen tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. We werken nu al samen met Unisys aan het volgende project: de automatisering van periodieke opdrachten."

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Unisys.  
Tel.: 020 - 5657585  
E-mail: [marketing@unisys.nl](mailto:marketing@unisys.nl)  
[www.unisys.nl](http://www.unisys.nl)