

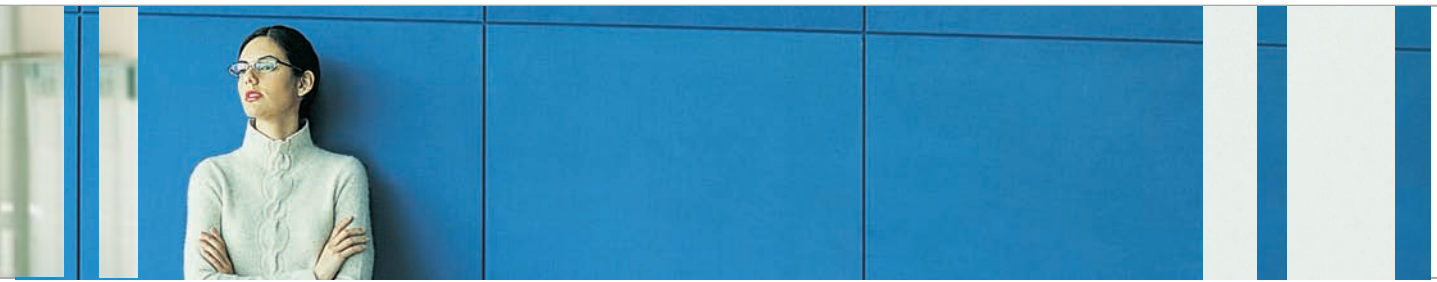


## PROCESS INQUIRIES MANAGEMENT SYSTEM

---

Ready for SWIFTNet Exceptions and Investigations





- **KOSTENREDUZIERUNG**
- **EFFIZIENZSTEIGERUNG**
- **KUNDENZUFRIEDENHEIT**
- **RISIKOMINIMIERUNG**
- **ERTRAGSSTEIGERUNG**



## REDUKTION VON PROZESSKOSTEN UND OPERATIONELLER RISIKEN

Der internationale Zahlungsverkehr hat sich in den letzten Jahren sehr dynamisch entwickelt, so dass immer mehr Finanzinstitute umfangreiche Investitionen im Bereich der Standardisierung und Automatisierung von Kernprozessen im Transaction Banking getätigt haben. Der Erfolg dieser Maßnahmen schlägt sich in Transaktionsprozessen nieder, die mittlerweile zu über 90% automatisiert und korrekt ablaufen.

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

Nach einer SWIFT-Umfrage unter namhaften Finanzinstituten führen bis zu 5% aller Zahlungsanweisungen zu Nachfragen. Bislang werden solche Fälle vielfach manuell bearbeitet, was teilweise mehrere Tage in Anspruch nimmt und in fast 60% der Fälle hätte automatisch bearbeitet werden können. Die Prozesskosten für das Unternehmen sind erheblich und die Kundenzufriedenheit wird auf die Probe gestellt.

Vor dem Hintergrund der EU-Richtlinie zur Standardisierung des Zahlungsverkehrs haben sich die Anforderungen an die Nachfragemanagement von Transaktionen weiter verschärft und die gleiche Tiefe erreicht, wie die Anforderungen an die Transaktionen selbst.

Nach Berechnungen führender Finanzinstitute und SWIFT ergibt eine signifikante Produktivitätsverbesserung im Nachfragemanagement weltweit ein Einsparvolumen von jährlich 48 Mio. EUR. Dies resultiert aus einem höheren Grad bei der Standardisierung und der Automatisierung. Damit einher geht die Ausweitung des Serviceangebots mit einer geschätzten Ertragssteigerung von jährlich bis zu 100 Mio. EUR.

## DIE LÖSUNG FÜR EIN SICHERES UND SCHNELLES NACHFRAGEMANAGEMENT

PINQ ist die Lösung zur durchgängigen Automatisierung der Steuerung und Beantwortung von Nachfragen und Reklamationen 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



#### **AUTOMATISIERUNG**

Die Verteilung und Weiterleitung von Nachfragen und Nachrichten zwischen Front- und Backoffice erfolgt bei PINQ über ein durchgehend automatisiertes und flexibles Routing des fachlichen Prozesses. Grundlage dafür ist das PINQ Business Process Management Framework, welches die grafische Modellierung und Überwachung des Workflows ermöglicht, um alle Nachfrageprozesse zur Vorgangsverteilung und Lastoptimierung zu automatisieren.

#### **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 genau zugeordnet und elektronisch revisionssicher archiviert.

#### **KONSOLIDIERUNG**

PINQ unterstützt die Nachfrage- und Reklamationsprozesse verschiedenster Fachbereiche wie Zahlungsverkehr, Wertpapier oder Investment Banking.

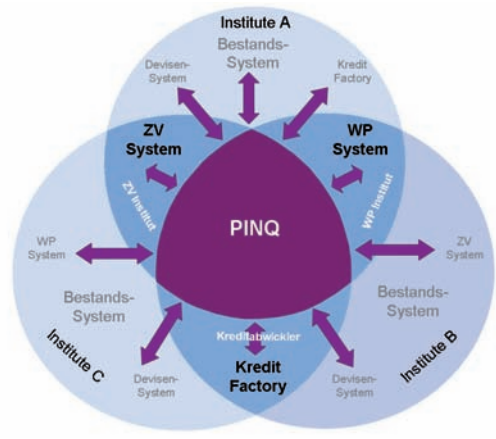
PINQ ist plattformunabhängig und bietet ein web-basiertes User-Interface. Das PINQ Integration Framework vereinfacht erheblich die Integration vorhandener Backoffice Systeme unter Verwendung bestehender Adaptoren (u.a. MQSeries, Webservices, EDIFACT, FIX, iRecherche, E-Mail, SWIFT u.a. per MERVA, WBI FN und SAA).

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.

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



**INTEGRATIVES  
NACHFRAGEMANAGEMENTSYSTEM**



**MX NACHRICHTEN**

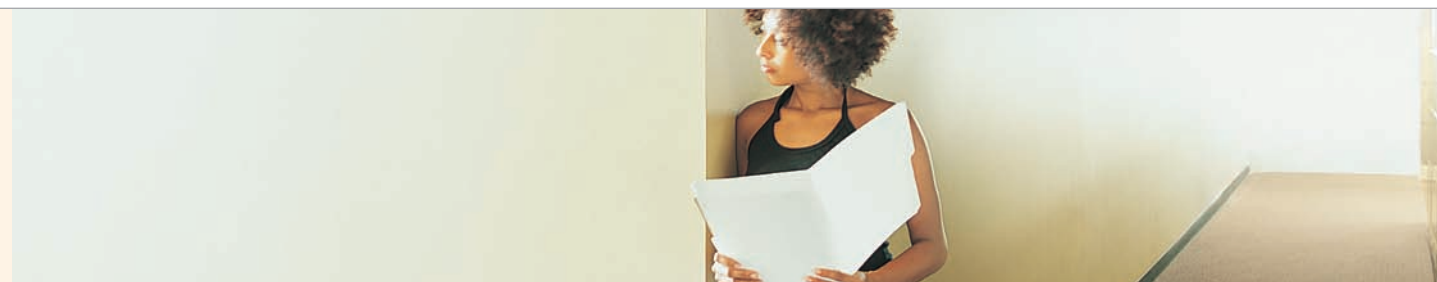
The screenshot shows the 'MX Nachrichten' interface. It features a top navigation bar with 'Speichern' and 'Vorgang'. Below this, there are tabs for 'Allgemein' and 'CAMT008'. The main area is divided into several sections:
 

- Auftrag:** Includes fields for 'Referenznummer', 'Absender', and 'Protokoll'.
- Vorgang:** Includes fields for 'Referenznummer', 'Ersteller', and 'Anlassungsgrund'.
- Protokoll:** A table with columns for 'Status', 'Zugeordnet und bearb.', and 'Datum'.
- Justification:** A section for 'Cancellation Reason Code' with a dropdown menu and a table for 'Amount To Debit', 'Value Date To Debit', and 'ISO Code'.

**TEAMPOSTKORB**

The screenshot shows the 'TEAMPOSTKORB' interface. At the top right, there is a 'PINQ' logo and navigation links for 'Einstellungen' and 'Logout'. Below the header, there are tabs for 'Teampostkorb', 'Neuer Vorgang', 'Neue Mitteilung', 'Suchen', and 'BusinessCards'. The main content area is divided into two sections:
 

- Vorgänge:** A table with columns: 'Status', 'Kontonummer', 'Name', 'BIC', 'Referenznummer', 'Betrag', 'ISO', 'Datum', and 'Vorh. User'. It lists three transactions from 'SYRACOM AG'.
- Nachrichten:** A table with columns: 'Medium', 'Status', 'Land', 'Abs./Empf.', 'Case Creator', 'Referenznummer', 'Fremde Ref.', 'Case Ref.', and 'Datum'. It lists several messages from various countries and case creators.



Otto-von-Guericke-Ring 15  
65205 Wiesbaden  
Tel. +49 6122 9176-0  
[www.syracom.de](http://www.syracom.de)  
[info@syracom.de](mailto:info@syracom.de)



Uhlandstr. 12  
64297 Darmstadt  
Tel. +49 6151 92-0  
[www.softwareag.com](http://www.softwareag.com)  
[info@softwareag.com](mailto:info@softwareag.com)