

# PINQ BY SYRACOM AG

Schnelle Bearbeitung von Nachfragen im Zahlungsverkehr



Das Process INquiries Management System (PINQ) von syracom ist eine automatisierte Case-Management-Lösung für die Bearbeitung von Nachfragen und Reklamationen im Zahlungsverkehr. Die Lösung bietet Finanzdienstleistern eine zentrale Plattform für die Bearbeitung von Zahlungsvorgängen, die aufgrund fehlender Daten, Änderungen, Stornierungen oder anderer unvorhergesehener Ereignisse gesondert behandelt werden müssen. PINQ basiert auf der Digital Business Platform der Software AG.

## Geschäftsanforderungen

Der Umfang internationaler Geldtransaktionen nimmt in den letzten Jahren stetig zu. Damit steigt auch die Menge der Zahlungsverkehrsdaten, die zum Beispiel über SWIFT® weitergeleitet werden: so werden heute täglich ca. 15 Millionen SWIFT-Nachrichten versandt. Natürlich erwarten die Kunden, dass ihre Zahlungen fehlerlos ausgeführt werden. Etwa 90 Prozent der Zahlungsprozesse sind bereits automatisiert, aber nicht alle Prozesse können standardisiert und automatisiert werden. Es gibt Zahlungen, die ein manuelles Eingreifen und Case-Management erfordern, damit sie erfolgreich abgeschlossen werden können. Das kann folgende Ursachen haben:

- Zahlung wurde nicht korrekt zugestellt
- Zahlung ist eingegangen, aber es fehlen wichtige Informationen
- Zahlung muss geändert oder storniert werden

Die manuelle Bearbeitung eines Geschäftsvorfalles ist zeitaufwendig, kostspielig und kann zu einer Störung der Kundenbeziehung oder anderen Problemen führen, zum Beispiel zu:

- Spannungen zwischen Kundenbetreuern und Backoffice
- Höheren Verarbeitungskosten aufgrund zusätzlicher Transaktionen
- Kommunikationsflüssen, die nicht die SWIFT-Vorgaben erfüllen

60 Prozent der manuell bearbeiteten Zahlungen hätte aber ebenfalls automatisch ausgeführt werden können, wenn Informationen rechtzeitig beim richtigen Adressaten angekommen wären.

## Vorteile

Dank PINQ können Finanzdienstleister auch Ausnahmen automatisch – anstatt manuell und dokumentengestützt – verarbeiten und so ihre Kosten senken und die Kundenzufriedenheit verbessern. Durch die automatische Bearbeitung ist es möglich:

- Geschäftsvorfälle parallel zu bearbeiten
- Die Arbeitsbelastung der Sachbearbeiter auszugleichen
- In jeder Prozessphase das Vier-Augen-Prinzip anzuwenden
- Managementreports und Statusberichte zu erstellen
- Geschäftsvorfälle zu überprüfen und zu archivieren
- Das Ausnahmemanagement flexibel in die vorhandene IT-Landschaft zu integrieren

Finanzdienstleister profitieren von folgenden Vorteilen:

- Signifikante Einsparungen durch schnellere Vorgangsbearbeitung
- Effizienter Betrieb durch Automatisierung
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Niedriges operatives Risiko
- Senkung der Integrations-, Betriebs- und Anpassungskosten um über 50 Prozent

## Über syracom AG

syracom AG ist ein unabhängiges Beratungshaus mit dem Tätigkeitsschwerpunkt Geschäfts-optimierung.

Das Unternehmen deckt ein breites Aufgabenspektrum ab und bietet flexible, bedarfsgerechte IT-Lösungen, mit denen die Geschäftsstrategie und die Geschäftsprozesse seiner Kunden vollständig integriert werden können.

syracom-Berater verbinden auf intelligente Weise Business und Technologie und unterstützen bei der Transformation analoger Geschäftsprozesse in die digitale Welt. Mit langjähriger fachlicher und technischer Erfahrung gestaltet syracom nachhaltig und effizient die Prozesse seiner Kunden. Diese profitieren von der Steigerung ihrer Wertschöpfung und einer besseren Wettbewerbsfähigkeit.

## Zentrale Funktionen

### Automation

Die PINQ-Case-Managementlösung bietet flexible Funktionen für das Routing von Anfragen zwischen Front- und Backoffice. PINQ automatisiert Prozesse, verteilt Geschäftsvorgänge und ermöglicht die Bearbeitung einer großen Anzahl von Anfragen. Darüber hinaus enthält die Lösung Funktionen für die Überwachung von Prozessen, Service-Levels und Kennzahlen (Business Activity Monitoring).

### Standardisierung

PINQ standardisiert Kommunikation und Prozesse, sodass Anfragen und Geschäftsvorgänge schnell bearbeitet und an den korrekten Adressaten im Unternehmen weitergeleitet werden können. Das gilt für die Übertragung über SWIFT oder andere digitale Kommunikationsformen. Über Case-Referenzierung werden alle Nachrichten zu einem bestimmten Geschäftsvorfall archiviert und können später geprüft werden.

### Konsolidierung

PINQ ist plattformunabhängig, verfügt über eine webbasierte Benutzeroberfläche und basiert auf einer serviceorientierten Architektur. Die zugrundeliegende webMethods-Integrationsplattform der Software AG beinhaltet Adapter, zum Beispiel für MQSeries®, Web-Services, EDIFACT, FIX, E-Mail, SWIFT via MERVA®, WBI FN oder SAA. Diese erleichtern die Anbindung an vorhandene Backoffice-Systeme sowie die Verbindung dieser Systeme miteinander. Damit ist sichergestellt, dass PINQ jede Anfrage oder Beschwerde aus jedem beliebigen Bereich (Zahlungsverkehr, Wertpapiere, Investment-Banking) unterstützen kann. Die Lösung kann komplexe Strukturen, in die mehrere Beteiligte eingebunden sind, abbilden und die entsprechenden Berechtigungen und Konfigurationen bereitstellen. Sie verarbeitet Prozess- und Stammdaten und ist auch in der Lage, kundenabhängige Gebühren und Konditionen abzubilden.



Die Bedienung von PINQ ist intuitiv, deshalb verläuft die Einführung der Lösung reibungslos. PINQ kann die Integrations-, Betriebs- und Anpassungskosten um mehr als 50 Prozent senken.

## syracom AG und Software AG

PINQ basiert auf den webMethods-Plattformen der Software AG für Integration und Geschäftsprozess-Management (BPM). Die webMethods Integration Platform ist eine bewährte, integrierte Software-Suite mit einem marktführenden Enterprise Service Bus (ESB). Mit der webMethods BPM Platform können Geschäftsanwendungen erstellt werden, die auf orchestrierten, gesteuerten und überwachten durchgängigen Prozessen oder Workflows basieren.

## ÜBER DIE SOFTWARE AG

Die digitale Transformation verändert IT-Landschaften von Unternehmen: sie entwickeln sich von unflexiblen Applikationssilos hin zu modernen softwarebasierten IT-Plattformen. Nur diese schaffen die Offenheit, Schnelligkeit und Agilität, die für das digitale Echtzeit-Unternehmen unabdingbar sind. Die Software AG bietet die erste Digital Business Plattform für durchgängige Prozesse auf Basis offener Standards mit den Kernkomponenten Integration, Prozessmanagement, In-Memory-Datentechnologie, flexible Anwendungsentwicklung, Echtzeit-Analyse und IT-Architektur-Management. Dank dieser modularen Plattform können Anwender ihre Applikationssysteme von morgen entwickeln, um heute ihre digitale Zukunft zu gestalten. Seit über 45 Jahren steht die Software AG für Innovationen, die sich an den Bedürfnissen ihrer Kunden ausrichten. Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.SoftwareAG.com](http://www.SoftwareAG.com).

© 2016 Software AG. Alle Rechte vorbehalten. Software AG und alle Produkte von Software AG sind Marken oder eingetragene Marken von Software AG. Andere Produkt- und Unternehmensnamen können Marken der jeweiligen Markeninhaber sein.

SAG\_PINQ\_FS\_G\_Jun16

