

## VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

Anwenderbericht

### Hochleistungs-Scanner für optimierte Prozesse

«Die erhöhte Scan-Geschwindigkeit hat unsere Erwartungen sogar übertroffen. Die zwei Hochleistungs-Scan-Straßen erfassen bis zu 11.500 Seiten pro Stunde und 120.000 Seiten am Tag. Zum Vergleich: Die vorherigen Scanner schafften im Idealfall in der Stunde rund 6.000 Seiten.»

Christian Möker, Team Scannen und Arbeitsvorbereitung, Volkswagen Financial Services AG





## Hochleistungs-Scanner für optimierte Prozesse

**Volkswagen Financial Services modernisieren ihr Input-Management mit zwei modernen Scan-Straßen, die für die vollständige Digitalisierung aller eingehenden Dokumente zuständig sind. Diese Hochleistungs-Scanner-Technologie sorgt nicht nur für optimierte Prozesse, sondern steigert auch den Scan-Durchsatz signifikant!**

Die Volkswagen Financial Services sind ein Geschäftsbereich der Volkswagen AG und umfassen die Volkswagen Financial Services AG mit ihren Beteiligungsgesellschaften, die Volkswagen Bank GmbH, die Porsche Financial Services sowie die direkt oder indirekt der Volkswagen AG gehörenden Finanzdienstleistungsgesellschaften in den USA, Kanada und Spanien – mit Ausnahme der Marke Scania sowie der Porsche Holding Salzburg. Sitz der Volkswagen Financial Services AG und der Volkswagen Bank GmbH ist in Braunschweig, Niedersachsen.

In den meisten Büros in Braunschweig ist es morgens um 07:00 Uhr noch ruhig. Nicht so im Informations Logistikcenter (ILC): Hier laufen um diese Zeit schon unüberhörbar die Scanner auf Hochtouren. Das Team Arbeitsvorbereitung und Scannen (VDD-ID/A) der Internen Dienste digitalisiert täglich fast den gesamten Posteingang der Volkswagen Financial Services (VW FS). Seit Ende Juli 2016 sorgen zwei neue Hochleistungs-Scan-Straßen für optimierte Prozesse.

### **Ablösung durch moderne Hochleistungs-Scan-Straßen**

Das Ziel der Volkswagen Financial Services war es, die seit 2007 im Einsatz befindlichen Scan-Systeme durch zeitgemäße Hochleistungs-Scan-Straßen zu ersetzen.

Die Volkswagen Financial Services legten dabei besonderen Wert auf die Erfüllung der folgenden vier Punkte:

1. Umsetzung von komplexen Sortierkriterien (automatisches Aussortieren von Fahrzeugbriefen und EWG Konformitätsbescheinigungen)
2. Gute Hardware-Qualität und sicherer Support
3. Etablierte Technik und Bedienerfreundlichkeit
4. Prozess-Effizienz

„Fast der gesamte Posteingang von Volkswagen Financial Services wird in meiner Abteilung digitalisiert: Effiziente Prozesse und hohe Zuverlässigkeit sind daher unabdingbar.“

Die zwei Hochleistungs-Scan-Straßen von ibml kombiniert mit dem erstklassigen Service von Alos Solution garantieren uns genau das.“

Christian Möker  
Team Scannen und  
Arbeitsvorbereitung  
Volkswagen Financial Services AG



## Volkswagen Financial Services

Bei der Ablösung der bestehenden Systeme sollte allerdings berücksichtigt werden, dass bislang bestehende Scan-Jobs und Ausgabeformate nachgebildet wurden, so dass zunächst keine Umstellung der Backend-Server erfolgen muss.

Zudem sollten die Scanner und der zugehörige Prozess in das Sicherheitskonzept der Volkswagen Financial Services integriert werden, so dass die gescannten Images und Exportdaten auf einem Share innerhalb der DMZ zur Abholung bereitstehen.

### **Die Entscheidung für ibml und Alos Solution**

Alos Solution durchlief gemeinsam mit anderen Mitbewerbern einen bei der Volkswagen Financial Services etablierten Auswahlprozess, um die veraltete Scan-Hardware und -Software abzulösen. Dieser Auswahlprozess erstreckte sich über eine Long- und eine Short-List sowie diverse Workshops, die von einem Projekt-Team begleitet wurden. In einem Proof of Concept (PoC) wies Alos nach, dass die vorgeschlagenen Scanner und Scan-Jobs die funktionellen Anforderungen erfüllen.

Die Entscheidung für Alos Solution wurde auch durch den Fakt begünstigt, dass Alos bereits seit über 10 Jahren Support für die bei der Volkswagen Financial Services eingesetzten Scanner leistet. So war Alos als zuverlässiger und kompetenter Partner im Bereich Scanner-Hardware bereits bekannt. Dementsprechend wurde der Auftrag neben den Hardware- und Software-Komponenten um ein umfangreiches Service- und Wartungspaket ergänzt.

Die Volkswagen Financial Services entschieden sich 2016 für zwei Scan-Straßen des Herstellers ibml. Der ImageTrac 6400 ist ein High-Volume-Scanner mit hoher Geschwindigkeit und Leistung, ausgestattet mit zwei Kameras (für Vorder- und Rückseite), die Farb- und Schwarz-Weiß-Bilder von ein- und zweiseitigen Dokumenten aufnehmen, während diese die Dokumentenführung des Scanners passieren.



## Hochleistungs-Scanner für optimierte Prozesse

ImageTracs sind dafür bekannt, viele unterschiedliche Dokumententypen wie Schecks, Bestellformulare, Rechnungen, Schadensmeldeformulare, Briefumschläge und andere Dokumente in unterschiedlichen Formaten und Stärken scannen zu können. Insbesondere ist auch die Verarbeitung von unterschiedlichen Dokumententypen in einem Scan-Stapel möglich.

Zusätzlich zur Bilderfassung wird der ImageTrac über optionale, integrierbare Hardware- und Software-Tools, die Daten von Dokumenten erfassen, ausgestattet. Diese Daten können dazu verwendet werden, ImageTrac anzuweisen, wie Dokumente zu sortieren sind, wenn sie am Ende der Dokumentenführung angelangt sind. Optional kann das Gerät mit verschiedenen Tintenstrahldrucker-Lösungen ausgestattet werden, die auf Wunsch des Kunden während des Scan-Prozesses bestimmte Informationen wie Nummern oder Barcodes auf Dokumente druckt. Die ausgelesenen Daten sind die Basis für die automatisierte Weiterverarbeitung in der Volkswagen Financial Services.

Nachdem ein Stapel von Dokumenten gescannt wurde, erfolgt ein Qualitätskontroll-Prozess, in dem der Stapel manuell von einer Person auf Qualität und Vollständigkeit geprüft werden kann, bevor der Vorgang fortgesetzt wird. Anschließend können die Bilder übergeben oder mit Hilfe von anderen Software-Tools bearbeitet werden.

### **Projektumsetzung: Fertigstellung 4 Wochen vor Plan**

Der Austausch der Scan-Straßen erfolgte im laufenden Betrieb. Zunächst wurde eine Scan-Straße ausgetauscht. Nach Erreichen der Betriebssicherheit wurde die zweite Scan-Straße dann in Betrieb gebracht. Die gesamte Implementierung erfolgte ohne nennenswerte Störungen. Das Projekt wurde 4 Wochen vor Planung beendet und Budgetvorgaben wurden eingehalten.

Insgesamt wurden 18 Scan-Jobs gemäß dem Anforderungsprofil des Kunden entwickelt. Diese Scan-Jobs wurden mit



## Volkswagen Financial Services

Blick auf eine größtmögliche Flexibilität entwickelt, z. B. durch die konsequente Anwendung eines Namensschemas für die Job-Objekte sowie die Verwendung der Mask-Table.

So ist es einfach möglich, weitere Belegkategorien zu einem späteren Zeitpunkt zu implementieren oder den aktuellen Trennbeleg durch einen anderen zu ersetzen. Änderungen an der globalen Mask-Table gelten sofort für alle Jobs, die auf dieser Mask-Table basieren.

### Übernahme bestehender Workflows im Parallelbetrieb

Bei der Ablösung des Alt-Scan-Systems gelang es Alos Solution, die Scan-Jobs und Ausgabeformate nachzubilden, so dass zunächst keine Umstellung der Backend-Server erfolgen musste. Die automatische Weitergabe ans Backend-System läuft als Windows Dienst auf den jeweiligen Postscan-Servern.

### Gewährleistung der Sicherheitsvorschriften

Zwei zusätzliche Server wurden in das Scanner-Netzwerk integriert, welche als File- und Datenbank-Server für beide Scanner dienen. Der File-Server erfüllt zusätzlich die Aufgabe des Postscan-Servers. Der File-Server ist mit zwei Netzwerkkarten ausgestattet und stellt somit die physikalische Schnittstelle zwischen Scanner-Netz und Volkswagen-DMZ dar. Die vom Postscan exportierten Images und Metadaten werden auf einem Share auf dem File-Server bereitgestellt. Um jederzeit die erforderliche Datenschutzkonformität zu gewährleisten, wurde dieser Prozess von dem Datenschutzbeauftragten der Alos GmbH begleitet.

Gleichzeitig können auch die Informationen zu den Benutzern und Administratoren des Scan-Systems protokolliert werden. Die Protokolldaten werden gemäß den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeitet und insbesondere vor unautorisiertem Zugriff geschützt.





## Hochleistungs-Scanner für optimierte Prozesse

### In der Praxis

Die neu implementierte Scan-Lösung wird ausschließlich zur Digitalisierung von papierhaften Dokumenten in der gesamten Volkswagen Financial Services eingesetzt.

Die Schulung erfolgte bereits während des Parallelbetriebs, deswegen konnten die Mitarbeiter das System unmittelbar nach der Einführung bereits produktiv nutzen. Die Benutzerfreundlichkeit trat hier besonders stark zu Tage und die Nutzerakzeptanz war von Anfang an gegeben.

Digitalisiert werden vor allem Dokumente für die Bereiche Finanzierung, Leasing, Versicherung und Direktbank. Noch am gleichen Tag ab morgens um sieben Uhr sind alle wichtigen Informationen digital verfügbar. „Wir bedienen mit den Daten sowohl die Workflow-Systeme in den Fachbereichen als auch das Archivsystem“, erklärt Jörg Schwiegershausen, Fachreferent Informationslogistik (Input).

### Höherer Scan-Durchsatz

„Der Austausch der Hardware sichert den reibungslosen Betriebsablauf, der mit den alten Geräten nicht mehr sichergestellt werden konnte. Selbst wenn sich der Posteingang einmal verzögern würde, könnten wir die Daten problemlos am gleichen Tag liefern“, so Jörg Schwiegershausen, Fachreferent Informationslogistik (Input). Egal ob Finanzierung, Versicherung oder Leasing: Jeder Vertrag läuft kurz nach dem Posteingang durch die Scan-Straßen, damit die Fachbereiche ihn umgehend bearbeiten können.

### Gesteigerte Verarbeitungsgeschwindigkeit bei den Bedienern

Die Hochleistungs-Scanner sind nicht nur deutlich schneller: Sie können auch Fahrzeugbriefe (ZBT2 = Zulassungsbescheinigung Teil 2) – rund 2.500 pro Tag – sowie COC (EWG Konformitätsbescheinigungen) nach dem Erfassen automatisch aussortieren, diese Dokumente zählen und die gescannten Dokumente optional mit einem Posteingangsstempel versehen.

„Der Austausch der Hardware sichert den reibungslosen Betriebsablauf, der mit den alten Geräten nicht mehr sichergestellt werden konnte.“

Selbst wenn sich der Posteingang einmal verzögern würde, könnten wir die Daten problemlos am gleichen Tag liefern.“

Jörg Schwiegershausen  
Fachreferent Informationslogistik  
(Input)  
Volkswagen Financial Services AG



## Volkswagen Financial Services

All diese Arbeitsschritte mussten vorher von Hand erledigt werden und führen nun zu effizienteren Prozessen im ILC. Wofür zuvor 4 Personen im 8-Augen-Prinzip eingesetzt wurden, kann nun die Scan-Straße in einem Bruchteil der Zeit erledigen. Gleichzeitig können sich die Scan-Operators anderen Verantwortlichkeiten zuwenden.

### **Kundennutzen**

Die größten Vorteile durch die Implementierung summieren sich auf:

1. Erhöhter Scan-Durchsatz
2. Gesteigerte Verarbeitungsgeschwindigkeit
3. Technische Aktualität
4. Imprinter-Funktionalität
5. Eigenentwicklung und Optimierungen von Scan-Profilen durch eigene Mitarbeiter

Als Besonderheit möchte Christian Möker, Team Scannen und Arbeitsvorbereitung, herausstellen: „Die erhöhte Scan-Geschwindigkeit hat unsere Erwartungen sogar übertroffen. Die Hochleistungs-Scanner erfassen bis zu 11.500 Seiten pro Stunde und 120.000 Seiten am Tag. Zum Vergleich: Die vorherigen Scanner schafften im Idealfall in der Stunde rund 6.000 Seiten.“



# Volkswagen Financial Services / Alos Solution

## **Volkswagen Financial Services**

Die Volkswagen Financial Services sind ein Geschäftsbereich der Volkswagen AG und umfassen zum 01.09.2017 die Volkswagen Financial Services AG mit ihren Beteiligungsgesellschaften, die Volkswagen Bank GmbH, die Porsche Financial Services sowie die direkt oder indirekt der Volkswagen AG gehörenden Finanzdienstleistungsgesellschaften in den USA, Kanada und Spanien – mit Ausnahme der Marke Scania sowie der Porsche Holding Salzburg. Die wesentlichen Geschäftsfelder umfassen dabei die Händler- und Kundenfinanzierung, das Leasing, das Bank- und Versicherungsgeschäft, das Flottenmanagementgeschäft sowie Mobilitätsangebote.

Weltweit sind bei Volkswagen Finanzdienstleistungen 15.324 Mitarbeiter beschäftigt – davon 6.503 allein in Deutschland. Die Volkswagen Finanzdienstleistungen weisen eine Bilanzsumme von rund 170,1 Milliarden Euro, ein operatives Ergebnis von 2,1 Milliarden Euro und einen Bestand von rund 18,2 Millionen Verträgen aus (Stand: 31.12.2016).

[www.vwfsag.de](http://www.vwfsag.de)

## **Alos Solution – WE MANAGE INFORMATION**

Alos Solution ist ein führender Integrator von Capture- und ECM-Lösungen mit über 60 Jahren Erfahrung. Mit rund 100 Mitarbeitern in Deutschland und der Schweiz betreut das Systemhaus mehrere tausend Kunden mit teils weltweiten Installationen. Die Kernkompetenzen des Integrators sind das Realisieren von intelligenten Datenerfassungslösungen mit vollautomatisierten Workflows und ECM inklusive gesetzeskonformer Archivierung. Für seine Kunden analysiert und bildet Alos Solution Geschäftsprozesse unternehmensweit durchgängig digital ab und garantiert, dass elektronische Workflow- sowie ECM-Systeme immer allen relevanten Compliance-Vorgaben entsprechen. In Finanzinstituten und Versandhäusern, bei Telekommunikationsanbietern und insbesondere bei Scan-Dienstleistern verarbeiten Alos Solution Lösungen mehrere Millionen Dokumente pro Tag.

[www.alos.de](http://www.alos.de)



A KYOCERA GROUP COMPANY

## Unsere Kernkompetenzen

- Scan- und Auslesesysteme
- Belegklassifizierung und Routing
- Document-Management
- Invoice-Management
- Workflow-Management
- Dokumenten-Scanner
- Consulting, Projektmanagement
- Support & Vorort-Service



### DEUTSCHLAND

Dieselstraße 17  
D-50859 Köln  
T +49 2234 4008-0  
E [info@allos.de](mailto:info@allos.de)  
W [www.allos.de](http://www.allos.de)



### SCHWEIZ

Bachstrasse 29  
CH-8912 Obfelden  
T +41 43 388 10 88  
E [info@allos.ch](mailto:info@allos.ch)  
W [www.allos.ch](http://www.allos.ch)