

# [ Referenzprojekt: Lloyds TSB autolease ]



Lloyds TSB  
autolease

## Unternehmen

Lloyds TSB autolease ist Großbritanniens führender Spezialist für Fuhrparkverwaltung und -finanzierung. autolease bietet:

- umfassende Finanzierungsoptionen und -dienste,
- höchste Qualität – Lloyds TSB autolease wurde als erstes Unternehmen der Fuhrparkverwaltungsbranche nach ISO9001:2000 zertifiziert,
- internationale Erfahrung – autolease bietet den Zugang zu Fuhrparkverwaltungsspezialisten in 35 Ländern.

## Branche

Finanzen: Fuhrparkfinanzierung, Fahrzeugfinanzierung und Contract Hire

## Herausforderung

Die wichtigste Anforderung an das System bestand darin, die benötigten Informationen in den eingescannten Formularen automatisch zu erfassen und an das „Connect“-Fuhrparkverwaltungssystem weiterzuleiten. Weiterhin sollte das System die physische Datenhaltung für wichtige Dokumente verbessern.

## Eingesetzte Produkte

Front Collect Invoice  
Imscan Document Capture  
Imscan Workflow  
Imscan Business Connector

## Sales partner



## Nutzen der Lösung

- Durchgängig hochwertiger Kundenservice
- Vermeidung von Dokumentenverlust
- Reduzierung manueller Eingabefehler
- Allgemeine Beschleunigung der Bearbeitung von Formularen und Anfragen

## Lloyds TSB autolease setzt auf Posteingangs- und Dokumentenverwaltungslösung

### Schnellere Zahlungen, weniger Mahngebühren mit der Posteingangslösung von Beta Systems

Großbritanniens führender Fuhrparkspezialist Lloyds TSB hat eine intelligente Lösung zur Dokumentenverwaltung von Beta Systems eingeführt. Die Entwicklung und Implementierung erfolgte mit Hilfe des englischen Partners Imscan Systems. Hauptanlass für die Einführung der Lösung war die Notwendigkeit, die stetig wachsende Zahl an Bußgeldbescheiden ohne zusätzliches Personal bearbeiten zu können. Die britische Regierung hat im Laufe der letzten Jahre diverse neue Systeme zur Verkehrskontrolle eingeführt. Als Folge dieser Entwicklung ist Lloyds TSB als registrierter Fahrzeughalter mit einer ständigen Zunahme eingehender Bescheide konfrontiert. Als Antwort auf diese wachsende Dokumentenflut setzt Lloyds TSB auf zeitgemäße Technologie zum Bearbeiten großer Datenmengen sowie zum Einlesen unterschiedlichster Daten aus den Dokumenten.

Der Geschäftsbereich Lloyds TSB autolease zählt zu den größten und erfahrensten Spezialisten für Fuhrparkfinanzierung und -verwaltung in Großbritannien. Das Unternehmen besitzt und verwaltet gegenwärtig fast jedes zweihundertste Fahrzeug auf Großbritanniens Straßen. Zu den Kunden zählen Kleinunternehmer ebenso wie Fuhrparkbetreiber mit mehreren Tausend Fahrzeugen.

Steve Hindson, Senior Programme Manager bei Lloyds TSB autolease, schildert die Situation wie folgt: „Die Einführung von Stau- und Busspurkameras sowie der verstärkte Einsatz von Blitzern hat zur Folge, dass Lloyds TSB autolease als eingetragener Fahrzeughalter immer mehr Bußgeldbescheide erhält. Werden diese Bußgelder nicht zeitnah beglichen, entstehen zusätzliche Kosten durch Mahngebühren. Um diese zu vermeiden, benötigen wir ein System, mit dem wir die riesige Dokumentenflut schnell und präzise bearbeiten können.“

Liegt in Großbritannien ein Verkehrsdelikt vor, in das ein Fahrzeug von Lloyds TSB autolease verwickelt ist, wendet sich die örtliche Polizei,

der private Dienstleister oder die entsprechende Behörde direkt an das Unternehmen. Je nach Art des Vertrags muss Lloyds TSB autolease das Bußgeld begleichen, den Fuhrparkverwalter benachrichtigen oder Informationen an das Kfz-Amt weiter reichen. Die häufigsten Vergehen sind überhöhte Geschwindigkeit, Falschparken, unerlaubtes Befahren der Busspur und Telefonieren am Steuer. Hierfür gibt es kein einheitliches Format. Je nach Organisation gehen für den gleichen Verstoß unterschiedliche Unterlagen ein.

## Die Lösung

Lloyds TSB autolease beauftragte Beta Systems britischen Partner Imscan mit der Entwicklung neuer Geschäftsprozesse zur Fuhrparkverwaltung sowie für die Bearbeitung von Bußgeldbescheiden. Imscan setzte die Vorgabe auf Basis der leistungsfähigen Posteingangslösung von Beta Systems um. „Eine der wichtigsten Anforderungen an das System bestand darin, Informationen in den eingescannten Formularen automatisch zu erfassen und an das Lloyds TSB Fuhrparkverwaltungssystem „Connect“ weiterzuleiten.“



Mit der Hilfe von Imscan konnten wir eine robuste Lösung implementieren, die eingescannte Daten mit der „Connect“-Datenbank abgleicht und die Informationen direkt der entsprechenden Fahrzeugakte zuordnet. Eine weitere Aufgabe des neuen Systems war es, die physische Datenhaltung für wichtige Dokumente zu verbessern“, fährt Hindson fort.

Imscan Systems führte in enger Zusammenarbeit mit Lloyds TSB autolease eine gründliche Analyse der zentralen Dokumentenbearbeitungsfunktionen durch. Der Gesamtprozess wurde in vier zentrale Bereiche unterteilt: Erfassung, Klassifizierung, Datenextrahierung und Workflow. Für die Datenerfassung werden Hochleistungsscanner eingesetzt. Die zuvor digitalisierten Bußgeldbescheide werden anschließend mit der Posteingangsoftware von Beta Systems einzeln klassifiziert und der jeweils entsprechenden Gruppe zugeteilt. Die Anforderungen an das System sind hoch: Die Bescheide werden von Hunderten verschiedenen Ämtern, Polizeistationen und einer wachsenden Zahl privater Dienstleister ausgestellt. Darüber hinaus gibt es mehr als 20 Arten von Verkehrsdelikten und es kommen laufend neue hinzu – mit den jeweils dazugehörigen spezifischen Formularen, Formaten und Inhalten.

„Die Lösung von Beta Systems und Imscan lässt sich problemlos erweitern, um neue Dokumente zu berücksichtigen. Auch können innerhalb „Connect“ erstellte Dokumente automatisch in den Imscan-Dokumentenspeicher geladen werden, so dass ein Datenpool an Vorlagen für ein- und ausgehende Dokumente bereitsteht. Wenn ein Dokument bekannten Typs aber mit abweichendem Format zum ersten Mal eingeht, kann dieses vom System automatisch bearbeitet werden, was für ein hohes Maß an Flexibilität sorgt“, fügt Hindson hinzu. In diesem Bereich treten die Stärken der Postverarbeitungssoftware von Beta Systems besonders deutlich hervor. Die Lösung erkennt automatisch den Absender und die Deliktart auf Basis von Frei-

form-Erkennungsalgorithmen, die Eigenschaften und Inhalte teilstrukturierter oder sogar unstrukturierter Dokumente ermitteln. Die Datenextraktionskomponente der Lösung extrahiert anschließend Zielfelder, indem das Dokument nach Schlüsselwörtern und Mustern durchsucht wird. Zur Verifizierung werden die gesammelten Informationen mit der Kundendatenbank von Lloyds TSB autolease abgeglichen. Mit der intuitiven Benutzeroberfläche von Imscan lassen sich die digitalisierten Dokumente auf einem Desktop abrufen, und dank umfassender Funktionen zur Verwaltung von Benutzer- und Gruppenkonten, einer kompletten Sicherheits-Suite sowie integrierter E-Mail-Benachrichtigung haben die Benutzer immer Zugriff auf die benötigten Dokumente.

#### Fazit

Phil Pile, Leitender Administrator, fasst seine Eindrücke so zusammen: „Mit der Postverarbeitungstechnologie von Beta Systems konnten wir unseren Kundenservice deutlich verbessern. Dank der zügigen Zahlung der Gebühren vermeiden wir zusätzlich anfallende Forderungen, und Kopien des Bußbescheids können samt Foto automatisch an den Fuhrparkmanager per Mail oder Fax weitergeleitet werden. Digitale Abbilder der Dokumente sowie die dem jeweiligen Fahrzeug zugeordneten Gebühren werden in „Connect“ bereitgestellt und können einem Kunden per Knopfdruck via E-Mail zugestellt werden. Außerdem werden die wichtigen Dokumente physisch gespeichert und lassen sich zuverlässig und sicher abrufen, wodurch der Verlust von Dokumenten endlich der Vergangenheit angehört.“ Dank einer deutlichen Reduzierung der von Hand eingegebenen Daten konnte die Bearbeitungsdauer der Formulare um ca. 60 % verringert werden. Auch wurden die angestrebten Verbesserungen im Kundenservice erzielt: Dynamische, aktuelle Statusberichte zur Fahrzeugverwaltung halten die Kunden stets auf dem neuesten Stand.

#### Kennzahlen

- 3.500 neue Bußgeldbescheide pro Monat

#### formcraft GmbH

Die formcraft GmbH wurde im September 2008 durch einen Management-Buy-Out der Beta Systems Software AG gegründet. formcraft besitzt mit seinen Lösungen für automatisierte Rechnungseingangs- und maschinelle Formularverarbeitung eine Installationsbasis bei über 250 Kunden unterschiedlichster Branchen. Der Rechnungsleser FrontCollect Invoice von formcraft gehört zu dem führenden Produkt in Europa.

formcraft GmbH  
Sophie-Charlotten-Straße 92-94  
14059 Berlin  
Tel.: +49 30 33937607-0  
Fax: +49 30 33937607-10  
office@formcraft.de  
www.formcraft.de

„Mit der Lösung von Beta Systems und IMSCAN konnte Lloyds TSB autolease die Bearbeitungsdauer der Dokumente um 60 % verringern.“

Phil Pile  
Leitender Administrator  
Lloyds TSB autolease

