

## Projekt-Steckbrief

### Cedros Fraud Management Workflow

#### Die Branche:

Mobilfunk / Netzbetreiber

#### Die Ausgangssituation:

Die Bearbeitung von Betrugsfällen wurde bisher überwiegend manuell mit erheblichem personellem Aufwand durchgeführt. Hierzu mussten bis zu 20 verschiedene Abfragen in unterschiedlichen Systemen durchgeführt werden, um den Schaden zu dokumentieren und Beweise zu sichern.

Empfang	Name	Kundennr. / Telek.	Kategorie / VP-ID	Status	Gurtz	Bearbeiter
2006_15449	06.03.2006 15:21:20	Manuell	---	---	---	---
01.03.2006 13:03:53	---	---	---	---	---	---
01.03.2006 13:03:52	---	---	---	---	---	---
01.03.2006 12:01:53	---	---	---	---	---	---
01.03.2006 12:01:53	---	---	---	---	---	---
01.03.2006 11:56:51	---	---	---	---	---	---
2006_15450	07.03.2006 11:23:57	Manuell	---	---	---	---
04.07.2006 10:45:43	---	---	---	---	---	---
2006_15451	17.08.2006 12:52:19	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:19	---	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:19	---	---	---	---	---	---
2006_15452	17.08.2006 12:52:19	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:19	---	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:19	---	---	---	---	---	---
2006_15453	17.08.2006 12:52:20	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:20	---	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:20	---	---	---	---	---	---
2006_15454	17.08.2006 12:52:20	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:20	---	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:20	---	---	---	---	---	---
2006_15455	17.08.2006 12:52:21	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:21	---	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:21	---	---	---	---	---	---
2006_15456	17.08.2006 12:52:21	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:21	---	---	---	---	---	---
17.08.2006 12:52:21	---	---	---	---	---	---

#### Die Zielsetzung:

- Zentrale Ablage aller fallbezogenen Informationen und Dokumente,
- Automatisierung aller Prozesse, die ohne Benutzer-Interaktion auskommen,
- Vereinheitlichung der Benutzerführung,
- Deutliche Reduzierung des personellen Aufwands,

#### Das Umfeld:

Anfragen werden per Fax oder E-Mail empfangen, ein Dokumenten-Management System ist angebunden. Daten werden aus Kunden-, Abrechnungs- und Archivsystemen ermittelt. Die Anwendung wird auf einem Application Server betrieben.

#### Das Ergebnis:

Mit der realisierten Lösung konnte der Arbeitsaufwand für die Bearbeitung von Betrugsverdachtfällen drastisch reduziert werden.

Unterschiedliche Eingangskanäle für Meldungen werden in einer Datenbank (Mail und Fax) kanalisiert. Die Ermittlung von Kunden-, Vertrags-, Provisions- und Rechnungsdaten ist vollständig automatisiert. Für einen beschleunigten Zugriff auf Originalverträge und Kundenkorrespondenz werden diese aus dem DMS-System mit in die Datenbank kopiert. Durch die Integration von Microsoft Office unterstützt das System die Anwender bei der Erstellung von Ausgangsschreiben und Excel-Listen.

#### Der Nutzen:

- Drastische Reduzierung des Arbeitsaufwands,
- Deutlich schnellere Beantwortung von Anfragen,
- Integration der vorhandenen Systeme.

#### Eingesetzte Technologien:

- Lotus Domino/Notes
- Fax-Lösung für Lotus Domino
- ODBC (Informix, Oracle)
- Java (SAP und FTP)
- DMS-Integration
- Microsoft Office

#### Schlagwörter:

Office-Automation, Fraud, Domino, Fax, DMS, Oracle, SAP, Java, MS Office