

MACROS eWORKPLACE

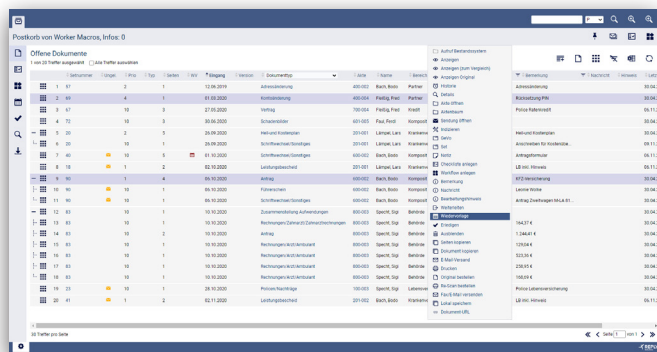
Macros eWorkplace ist die ECMSuite zur medienbruchfreien Vorgangs- und Sachbearbeitung: Jeder Schritt des Vorgangskreislaufs – vom ersten Kundenkontakt bis hin zur Antwort – alles digital und integriert.

AUF EINEN BLICK

Macros eWorkplace dient der effizienten Bearbeitung standardisierter Prozesse – vom Posteingang bis zum Postausgang. Im elektronischen Postkorb finden Sie alle Vorgänge, Aufträge und Sendungen, für die Sie der richtige Ansprechpartner sind, aber auch Ihre Wiedervorlagen.

Mit einem Klick springen Sie in die elektronische Akte. Sie sehen alle entscheidungsrelevanten Informationen zu einem Kunden oder einem Vertrag aus verschiedenen Systemen gebündelt auf einen Blick.

Durch die Integration erlaubt Macros eWorkplace den kontextbezogenen Absprung in Ihre Fachsysteme. Natürlich sind auch alle gängigen Office-, E-Mail und Kern-Systeme nahtlos angebunden.



Als Cockpit für die Vorgangs- und Sachbearbeitung ermöglicht Ihnen Macros eWorkplace eine 360 Grad-Kundensicht, die sich in einem vielfach verbesserten Kundenservice widerspiegelt.

MAROS eWORKPLACE BEDEUTET:

- Effiziente Bearbeitung von Eingangsdokumenten
- Automatische und intelligente Verteilung in Einzel- oder Teampostkörbe
- Überblick über alle Vorgänge, Sendungen, Dokumente und Termine im ePostkorb
- Direkter Absprung in die eAkte und andere Programme: 360 Grad-Sicht auf alle aktuell zum Kontext relevanten Informationen und deren Bearbeitung
- Kurze Prozesslaufzeiten & optimaler Kundenservice
- Adaptoren zu allen gängigen Archiv-/Storagesystemen, Office- und E-Mailssystemen, Fachanwendungen, Kernsystemen etc.

Macros Reply hat es sich zur Aufgabe gemacht, mit Macros eWorkplace den Gesamtprozess vom Omni-Kanal-Eingang bis zum -Ausgang zu unterstützen. Durch diesen "Closed-Loop"-Ansatz werden alle Etappen Ihrer Kundenkommunikation und Prozessbearbeitung optimiert.

INPUTMANAGEMENT

Noch nicht elektronisch vorliegende Dokumente werden über das eigene Dokumenten Management Center oder von einem externen Scandienstleister digitalisiert. Im nächsten Schritt müssen die wichtigsten Informationen extrahiert werden: Die Dokumente werden klassifiziert und indiziert.

Moderne OCR/ICR Lösungen mit integrierter KI sorgen für eine automatisierte Klassifikation der eingehenden Vorgänge und die Extraktion aller relevanten Daten für die Folgebearbeitung. Im besten Fall können die Geschäftsvorfälle vollautomatisiert („dunkel“) verarbeitet werden. Andernfalls können die Daten verwendet werden für eine „helle“ Vorbelegung der Kernsystem-Dialoge. Macros Reply setzt hierzu auf die führende Lösung smart FIX des Herstellers Insiders Technologies.

VERTEILUNG

Die digitalisierten und verschlagworteten Geschäftsvorfälle sollen nun an den richtigen

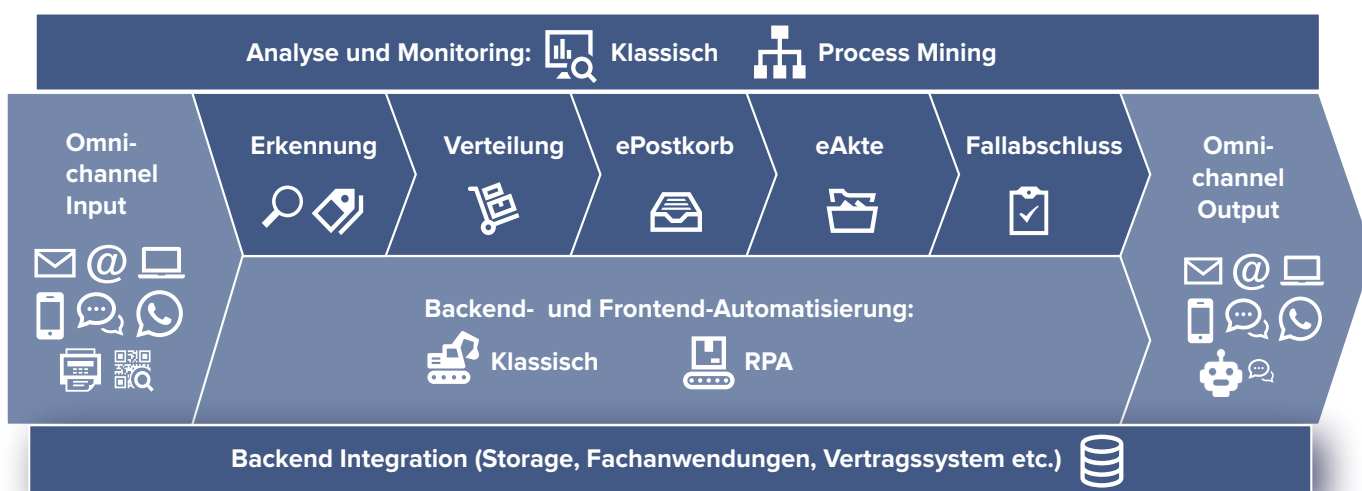
Sachbearbeiter versendet werden. Mit Macros eDistribute bestimmen die Fachbereiche oder Abteilungen eigenständig, wie, wann und nach welchen Kriterien die Geschäftsvorfälle auf Team- oder Einzelpostkörbe automatisch verteilt werden. Der Fachbereich definiert und administriert hierbei seine Verteilregeln und -kriterien selbst.

Bei der Verteilung werden die aus den Dokumenten extrahierten Informationen genauso genutzt, wie auch den Sachbearbeiter betreffende Daten (Abteilung, Skill-Level, Arbeits-/Urlaubszeiten etc.).

SACHBEARBEITUNG - ePOSTKORB UND eAKTE

Macros ePOSTKORB

Im Macros ePostkorb sieht der Sachbearbeiter seine Eingangsdokumente, Wiedervorlagen und Arbeitsaufträge gebündelt auf einen Blick. Hier fließen die Informationen aus allen relevanten Eingangskanälen und Systemen zusammen – also auch Benachrichtigungen und Daten aus Bestands- und Fachsystemen.



Die Strukturierung von Postkörben folgt der Unternehmens- und Prozessorganisation. Themen-, Vorgangs-, Team- oder Mitarbeiterpostkörbe werden so konfiguriert, dass die Anforderungen der Fachabteilung optimal erfüllt werden.

Als Schaltstelle ist der Postkorb die Ausgangsbasis für das weitere Vorgehen: Soll der Vorgang genehmigt, freigegeben, abgelehnt, weitergeleitet, bearbeitet werden?

Oder reicht eine Ablage in der Akte? Um diese Entscheidung zu treffen, muss sich der Sachbearbeiter einen Gesamtüberblick über den Vorfall, den Kunden oder allgemein über die Umfeldbedingungen verschaffen.

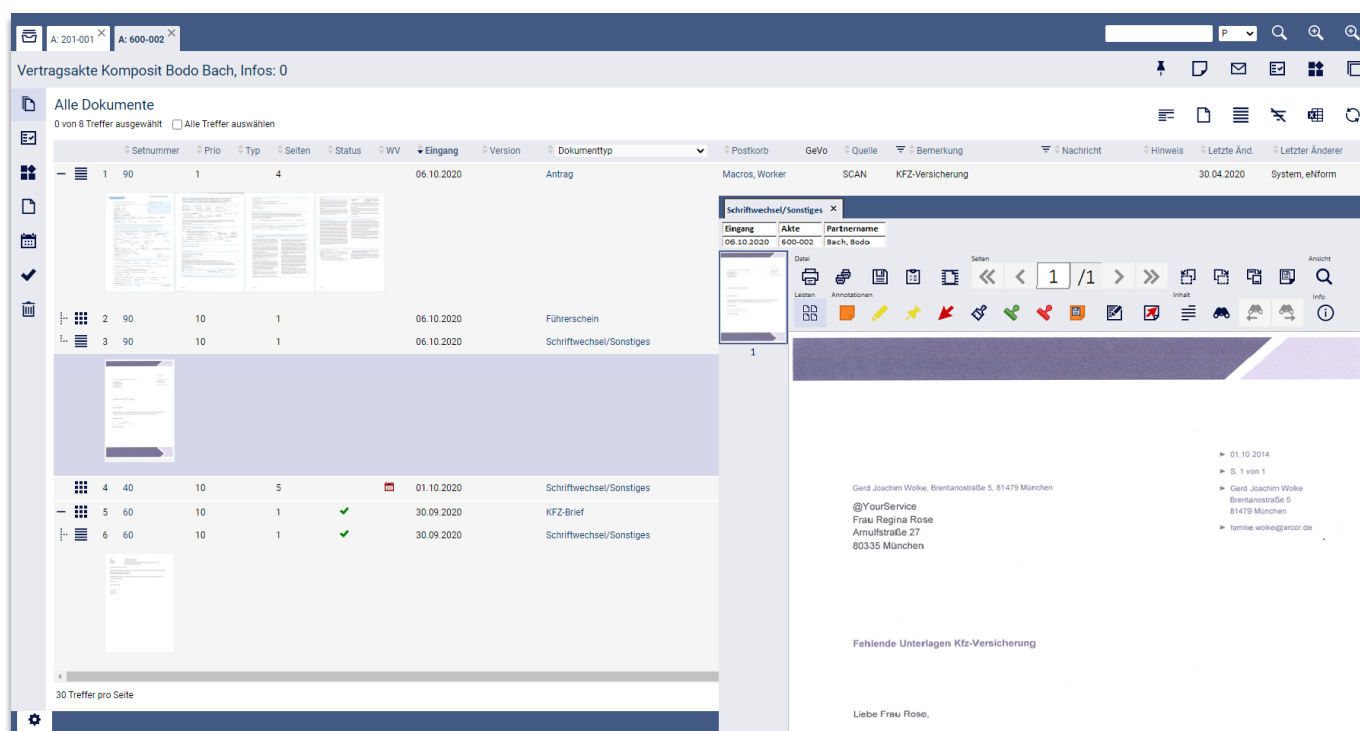
Macros eAKTE

Die Macros eAkte wurde genau dafür konzipiert: Um dem Sachbearbeiter alle

für die Vorgangsbearbeitung notwendigen Informationen an einer Stelle zur Verfügung zu stellen – aus Ein- und Ausgangskanälen, bereits in der Akte vorliegenden Daten und durch Informationen aus Bestand- und Fachsystemen.

Der Aktenaufbau folgt der bewährten Aktenstruktur. Im Aktendeckel werden die benötigten, übergeordneten Informationen angezeigt. Gleichzeitig werden die zur Akte gehörenden Dokumente, offenen Vorgänge und ToDos in einer Liste oder in Kleinbildern (Thumbnails) dargestellt.

Mit Macros eViewer können die eingehenden Dokumente geprüft und gegebenenfalls mit Annotationen bearbeitet werden. Insofern es sich um ein Originaldokument handelt kann es in der Originalanwendung (z. B. Word) geöffnet und falls notwendig bearbeitet werden.



The screenshot displays the Macros eAKTE interface. At the top, there are tabs for 'A: 201-001' and 'A: 600-002'. Below this, the main header reads 'Vertragsakte Komposit Bodo Bach, Infos: 0'. The interface is divided into several sections:

- Alle Dokumente:** A list of documents with columns for 'Setnummer', 'Prio', 'Typ', 'Seiten', 'Status', 'WV', 'Eingang', 'Version', and 'Dokumenttyp'. The list shows 8 items, with the first three selected. The first item is 'Antrag' (06.10.2020), the second is 'Führerschein' (06.10.2020), and the third is 'Schriftwechsel/Sonstiges' (06.10.2020).
- Document Viewer:** A detailed view of a document titled 'Schriftwechsel/Sonstiges'. It shows a 'Partnername' field with the value 'Bach, Bodo'. The document content includes a date '01.10.2014', a page number 'S. 1 von 1', and contact information for 'Gerit Joachim Wolke' at 'Brentanostraße 5, 81479 München'. The email address 'tamie.wolke@garcor.de' is also listed. The document text reads: 'Fehlende Unterlagen Kfz-Versicherung' and 'Liebe Frau Rose,'.
- Navigation and Tools:** A toolbar at the bottom of the document viewer provides various functions such as 'Drucken', 'Annotationen', 'Inhalt', and 'Info'.

DIE IDEALE KOMBINATION: MACROS eWORKPLACE

Parallele Bearbeitung mehrerer Geschäftsvorfälle:

Über die Reiter-Technik erhält der Sachbearbeiter die Möglichkeit, z. B. eine Vorgangsakte, eine Kundenakte und den Postkorb parallel in Bearbeitung zu halten. Ad-hoc Anfragen können bearbeitet werden, ohne den eigentlichen Geschäftsvorfall abbrechen oder verlassen zu müssen. Die verbesserte Arbeitssituation trägt maßgeblich zur Produktivität bei.

Kurze Durchlaufzeiten von Kundenanfragen:

Relevante Daten werden in Sekundenschnelle angezeigt – sowohl im Postkorb als auch in den zugehörigen Akten. Sie sehen auf einen Blick die gesamte Kommunikation mit dem Kunden inklusive aller zugehörigen Dokumente. Auskünfte können schnell und detailliert erteilt werden. Medienbrüche werden vermieden und die Arbeitsproduktivität deutlich gesteigert.

Einfache Bearbeitung:

Durch eine Vielzahl von Akten- und Dokumentenfunktionen wird die Bearbeitung der Vorgänge wesentlich erleichtert. Wiedervorlagen und Weiterleitungen vereinfachen die Zusammenarbeit zwischen Sachbearbeitern und/oder Abteilungen.

Verbesserte Servicequalität:

Interne Prozesse werden durch Macros eWorkflow und eChecklist optimal

unterstützt. Der Sachbearbeiter legt für eine Aufgabe fest, bis wann und von wem sie zu erledigen ist sowie welcher Aufgabentyp vorliegt. Zusätzlich können Checklisten für verschiedenste Themenfelder erzeugt werden und machen die Prozesse einmal mehr effizient. Durchgeführte Prozesse werden transparent und messbar.

OUTPUTMANAGEMENT

Ist eine weitere Korrespondenz mit dem Kunden notwendig, so kann der Sachbearbeiter direkt aus dem Postkorb E-Mails über Macros eMax versenden. Neben dieser Individualkorrespondenz, die innerhalb von Macros eWorkplace möglich ist, bietet Macros Reply ein weiteres Instrument:

Durch die Integration in moderne Text- & Outputmanagement lassen sich Individual- und Massenkorrespondenz automatisch oder manuell über verschiedenste Kanäle versenden. Mit nur einem Template je Geschäftsfall wird dem Kunden die Information via Brief, E-Mail, Social Media, etc. zugestellt.

Flexibel kombinierbare Text- und Layoutbausteine und die Organisation in Form von Templates machen die Kommunikation einfach, einheitlich und kundenorientiert. Das Ergebnis der Korrespondenz wird in der Akte des Kunden dokumentiert und steht dem Sachbearbeiter beim nächsten Kundenkontakt wieder zur Verfügung.



Macros Reply GmbH
Erika-Mann-Strasse 57
80636 München

Tel.+49 89 411142-400
www.macrosreply.de

Macros Reply ist Experte in der Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen für Versicherungen und Finanzdienstleister. Um deren hohen Anspruch gerecht zu werden, entwickelt Macros Reply für die Kernfunktionalitäten eigene, flexibel konfigurierbare Software und ergänzt diese mit Lösungen von ausgewählten, geprüften und langjährigen Partnern. Mittels innovativen Technologien wie Process Mining, Robotic Process Automation (RPA) und Machine Learning hilft Macros seinen Kunden sich in moderne, schnell agierende Unternehmen zu verwandeln: Die Sachbearbeitung wird von Routine-Arbeiten entlastet und bei wertschöpfenden Tätigkeiten unterstützt, ebenso profitiert der Kunde von deutlich verkürzten Bearbeitungszeiten. Macros Reply steht auch für: ECM, Vorgangsbearbeitung & DMS, Verteilregelwerke, Workflows & Prozessmanagement, elektronische Akten & Postkörbe, sowie Archivierung.