

DER SICHERE WEG FÜR KOMMUNIKATION UND DATEIAUSTAUSCH

MACROS eSUITE2CONNECT

Die Macros eSuite2Connect umfasst die sicheren Datenaustauschkomponenten der Firma FTAPI und kombiniert diese mit der Digitalisierungs- und Automatisierungssoftware von Macros Reply zu einer umfassenden Omnichannel-Lösung. Binnen Minuten individualisierbare Webformulare für den Eingangskanal gehören ebenso zum Portfolio wie der Output über Outlook Add-Ins oder automatisiert über eNform. Mit Macros eSuite2Connect wird die datenschutzkonforme Verbindung zwischen Sender und Empfänger sichergestellt und die Basis für die anschließende Automatisierung und Verarbeitung der Daten gebildet.

AUF EINEN BLICK

Macros Reply hat sein Partnernetzwerk um FTAPI erweitert, dem Spezialisten für den sicheren Datenaustausch. Mit der Macros eSuite2Connect bietet Macros Reply eine Produktlinie, die den sicheren Datei- und E-Mail-Transfer auf einfachste Weise möglich macht. Macros eSuite2Connect umfasst vier Bestandteile:

- **SecuForms:** Individuell konfigurierbarer Inputkanal für ein sicheres und einfaches Einreichen von Unterlagen und mit vollautomatisierter Folgeverarbeitungsmöglichkeit.
- **SubmitBox:** Digitaler Briefkasten zum Einreichen von Unterlagen über ein Ticket.
- **Outlook Add-In:** Sicherer Versand von E-Mails ohne Größenbeschränkung beim Anhang und mit vier Sicherheitsstufen (vom sicheren Link bis zur End-to-End-Verschlüsselung von E-Mail-Body und -Anhang).
- **Weboberfläche:** Für den Versand von Nachrichten und Anhängen außerhalb eines E-Mail-Systems (Verwendung derzeit auch für Lotus Notes).

MACROS eSUITE2CONNECT BEDEUTET:

- Digitaler Input und Output bei Einhaltung aller Datenschutzregelungen für ein Höchstmaß an Sicherheit bei maximalem Nutzungskomfort.
- Komfortable, einfache und sichere Einreichung von Unterlagen (Arztberichte, Anträge, Gesundheitsunterlagen, Schadendokumente etc.) .
- Unterstützung einer medienbruchfreien Bearbeitung von Informationen und Aufgaben über die rein digitale Schnittstelle – innerhalb des Unternehmens wie auch nach außen zu Kunden und Partnern.
- Optimale Voraussetzung für eine nachgelagerte Automatisierung (z. B. mit Robotic Process Automation oder über Regelwerke).
- Einfache Nutzung über das gewohnte E-Mail-system Outlook.
- E-Mails End-to-End verschlüsselt versenden in vier Sicherheitsstufen.
- Wahlweise Verschlüsselung von Anhängen oder auch E-Mail-Bodies.
- Zusätzliche Weboberfläche für andere E-Mail-systeme.

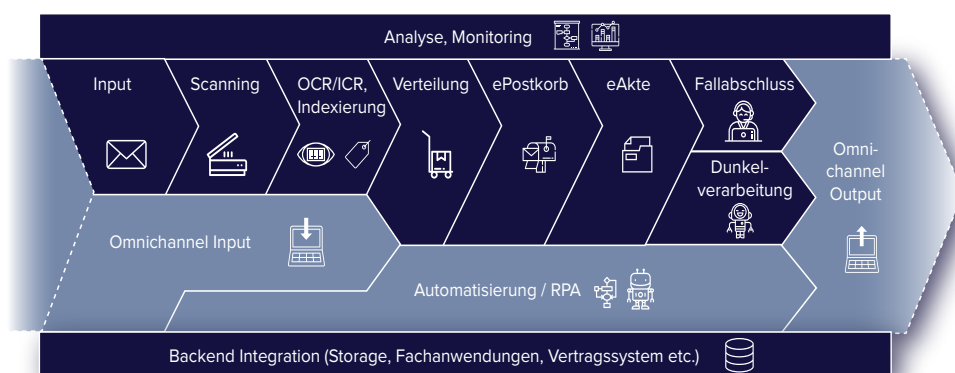


Abbildung: Macros eSuite2Connect digitalisiert Ihren Posteingang und -ausgang. Der Vorteil liegt auf der Hand: Die bei Papierpost anfallende Digitalisierung und Erkennung entfällt, die Daten liegen direkt in dem Format vor, das für die Weiterverarbeitung, Verteilung und Automatisierung nötig ist.

E-Mail als Medium im Bereich der Endkundenkommunikation gilt als nicht sicher. Die Menge an E-Mails, die derzeit noch mit zum Teil hochsensiblen Inhalten versendet werden, scheint dennoch sehr hoch. Die gute Nachricht ist: Der datenschutzkonforme Versand von Nachrichten und Dateien ist unkompliziert, nutzerfreundlich und schnell möglich.

Um seinen Kunden diesen sicheren und zugleich schnellen Weg der Kommunikation zu ermöglichen und tief in die Prozesslandschaft einzubauen, hat Macros Reply die Lösung eines auf sicheren Datenaustausch spezialisierten Partners in seinen Dokumentenkreislauf Macros eWorkplace integriert: FTAPI. Das **Angebot von FTAPI** firmiert als **OEM Produkt** innerhalb der **Macros eSuite2Connect** und umfasst verschiedene **Komponenten**, um die Kommunikation zwischen zwei Personen(gruppen) DSGVO-konform zu gestalten und in die Welt des Omnichannel zu heben.

Der immense Vorteil – neben dem Sicherheitsaspekt – liegt in dem Potential einer rein digitalen Kommunikation: Abgesehen davon, dass die digitale Generation aufgrund des demographischen Wandels wächst und digitale Angebote

fordert, helfen sich Unternehmen selbst damit, Dokumente elektronisch einzureichen und mit dem Kunden digital zu kommunizieren. Sind beim Papiereingang noch kostentreibende Schritte wie das Scannen, Erkennen, Klassifikation/ Extraktion mit OCR/ICR Software und manueller Nachbearbeitung (Verifikation) notwendig, liegt mit Macros eSuite2Connect der

Posteingang digital, strukturiert und vor allem direkt **für eine automatisierte Weiterverarbeitung** vor. Neben der bewährten Methode über OCR/ICR liefert diese Art von Omnichannel-Input und Output somit genau die Voraussetzung, die für die Dunkelverarbeitung mittels Regelwerken oder Robotic Process Automation benötigt werden. Die Rolle der einzelnen FTAPI Komponenten werden nachfolgend erklärt.

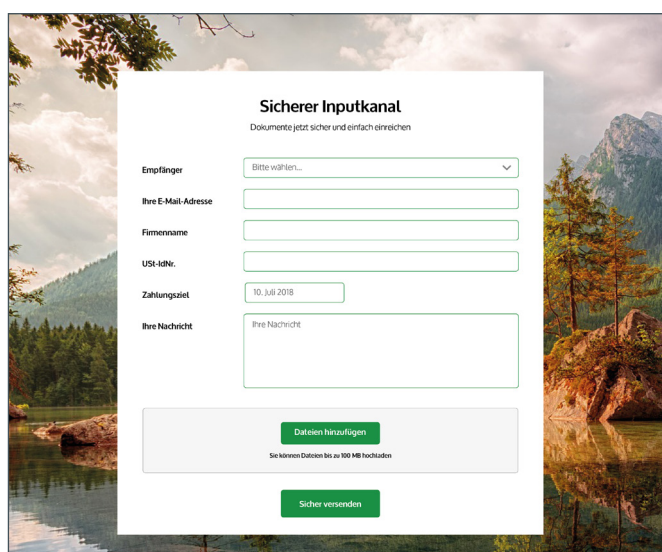
INPUT MANAGEMENT: DATEN EINREICHEN

1 | SecuForms

Mit seiner einfachen und schnell umsetzbaren Möglichkeit, das Input Management zu verändern, ist der SecuForms ein wahres Goldstück der digitalen Kommunikation. Dem Einreicher steht ein Webformular mit Uploadmöglichkeit zur Verfügung. Nach der Eingabe der geforderten Informationen lädt der Einreicher die Dokumente hoch und versendet sicher das Informationspaket zum Empfänger.

Der Sender profitiert im Gegenzug von der einfachen Handhabung, mit der er je nach Anwend-

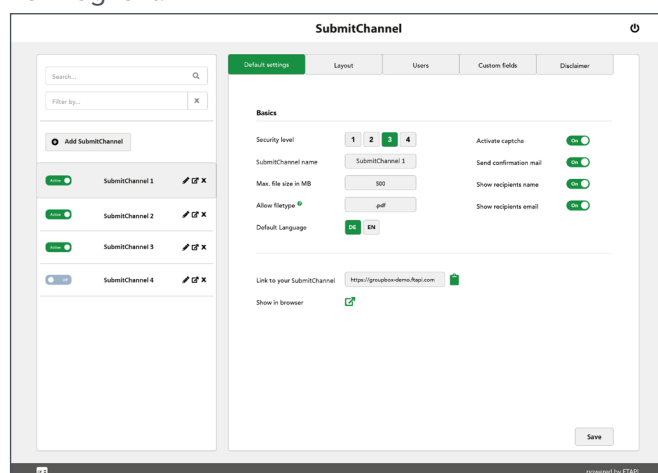
ungsfall Verträge, Anträge, Gutachten oder andere Schadendokumente, medizinische Unterlagen etc. an das Unternehmen liefern kann.



Für das Unternehmen ist der SecuForms die Basis für die oben beschriebene Digitalisierung und Automatisierung des Kommunikationsprozesses mit dem Kunden. Denn der SecuForms gibt genau vor, welche Sendungen für welchen Zweck versendet werden, wohin die Sendung geht, und welche Zusatzinformationen vom Einreicher benötigt werden. Mit diesen Informationen ist der weitere Weg durch den Prozess geebnet und eine Nacharbeit z. B. in der Verifikation nur noch im Einzelfall notwendig.

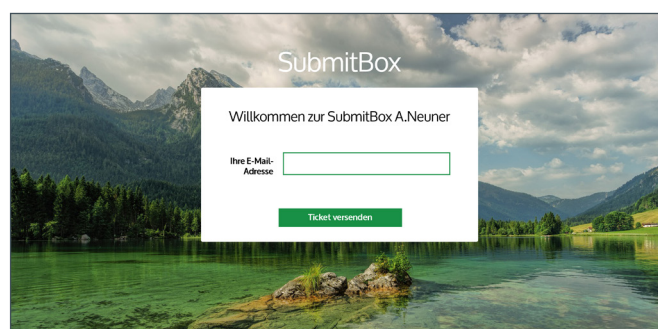
Über eine einfach zu bedienende Administrationsoberfläche lassen sich Webformulare schnell für ihren Zweck individualisieren und auf die rechtlichen Rahmenparameter anpassen: SecuForms-Name, maximale Dateigröße, Captcha, Antivirus-Einstellungen, Formularfelder mit der Hinterlegung der erforderlichen Daten (Text, E-Mail-Adresse, Datum etc.), Pflicht- vs. Optionsfeld, Empfänger(kreis) wie Einzel- oder Teampostkörbe etc. Auf diese Weise wird innerhalb weniger Minuten ein Anwendungsspezifisches Onlineformular erstellt, das eine vollelek-

tronische und DSGVO-konforme Kommunikation ermöglicht.

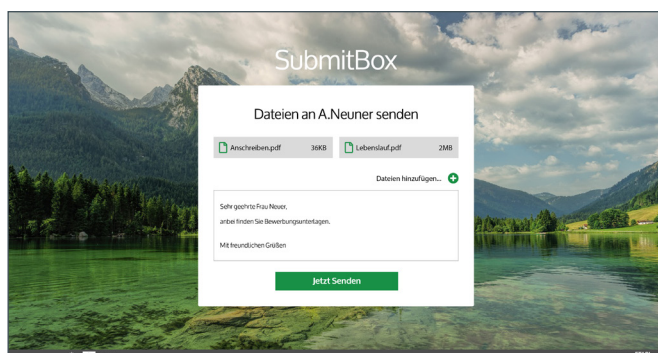


2 | SubmitBox

Die SubmitBox stellt einen Eingangskanal ähnlich einem Briefkasten dar, der das Einreichen von Dateien an den Besitzer der SubmitBox ermöglicht. Hierfür erhält er einen Link zu der SubmitBox, der z. B. in einer E-Mail-Signatur platziert wird. Die SubmitBox kann auch auf Unternehmensebene angelegt und der „Briefkasten“ über die Website verfügbar gemacht werden. Über den Link oder die Website öffnet sich die Oberfläche der SubmitBox. Durch die Eingabe der E-Mailadresse und Klick auf den Button „Ticket anfordern“ wird eine E-Mail mit dem persönlichen Uploadlink an den Einreicher generiert. Dieser Einreicher öffnet seine E-Mail mit dem Betreff „Submit-Ticket erstellt“ und klickt in der E-Mail auf den Button „Dateien



Uploaden". Die SubmitBox Oberfläche öffnet sich nun wieder im Browser. Im letzten Schritt lädt der Einreicher nun seine Dateien hoch und kann eine Nachricht anfügen. Die Dateien werden sicher an den Empfänger übertragen. Für Unternehmen als Empfänger hat die SubmitBox den großen Vorteil, dass die Dateien digital eingehen. Das Scannen und Erkennen der Informationen entfällt, so dass der Input-Prozess verkürzt wird und eine Automatisierung und Dunkelverarbeitung schneller erfolgen kann.

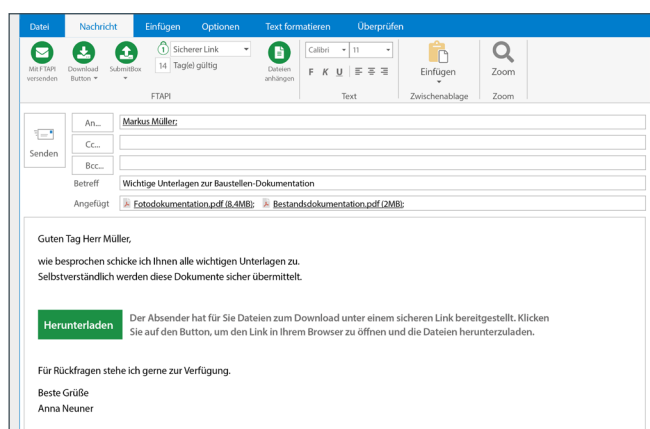


OUTPUT MANAGEMENT: INFORMATIONEN VERSENDEN

3 | Outlook Add-In

Möchte ein Unternehmen seine Mitarbeiter dazu anhalten, Informationen nur noch über einen sicheren Kanal zu versenden, dann ist der beste Weg das Angebot einer nutzerfreundlichen Methode, die keine Umstellung im Verhalten verlangt. Mit dem Outlook Add-In wird die intuitive Arbeitsweise unterstützt. Der Mitarbeiter schreibt wie gewohnt seinen E-Mailtext, fügt den Empfänger, Betreff, und seinen Anhang hinzu. Über eine Menüleiste kann ein „Download-Button“ für die Anlagen direkt in die E-Mail integriert werden. Alternativ wird der Button automatisch am Ende der Zustellung eingefügt. Über ein Dropdown-Menü wählt der Mitarbeiter die

Sicherheitsstufe und legt die Dauer der Verfügbarkeit der Zustellung fest. Diese Einstellungen können bereits durch den Administrator vorgegeben werden. Zustellungen, die dem

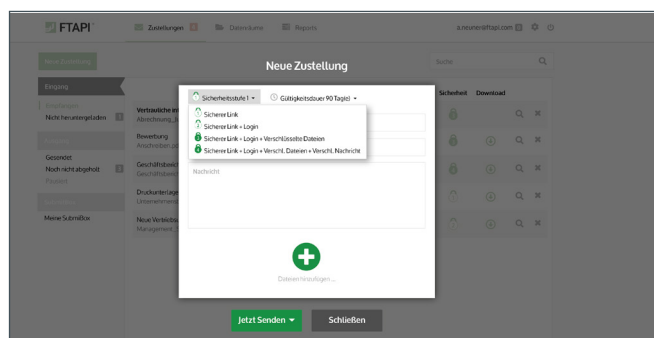


Kunden oder einem Mitarbeiter mit dem FTAPI Outlook Add-In geschickt wurden, erhält er in sein normales E-Mail-Postfach. Sie sehen den Absender, den Betreff, den Namen der Anhänge sowie den Nachrichtentext (Ausnahme Sicherheitsstufe 4: hier ist zusätzlich der Nachrichtentext verschlüsselt und kann nicht eingesehen werden). Der Download der Anhänge wird entweder über den Button „Herunterladen“ in der Menüleiste der E-Mail gestartet oder über den Button, der direkt in die E-Mail integriert ist. Die Anhänge werden im Download Ordner abgelegt oder via „Speichern unter“ an anderer Stelle. Bei einer E-Mail der Sicherheitsstufe 4 ist auch der Nachrichtentext End-to-End verschlüsselt und wird mit Klick auf „Mail entschlüsseln“ freigegeben.

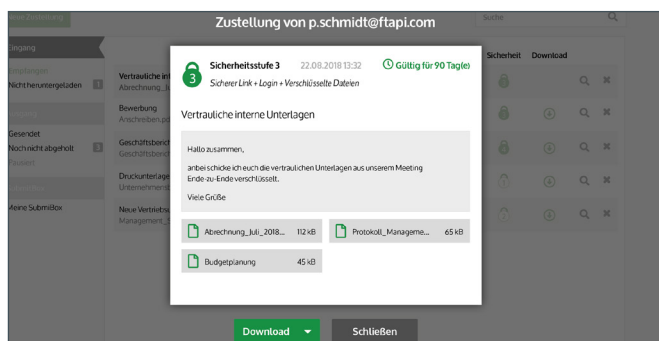
4 | Weboberfläche

Über die Weboberfläche können Daten aller Art und Größe innerhalb eines Unternehmens und über Unternehmensgrenzen hinweg versendet werden. Damit ist die Weboberfläche eine zusätzliche Option neben dem Outlook Add-In, um

DSGVO-konform zu kommunizieren. Nach dem Öffnen der Weboberfläche kann wie bei einem E-Mail-Client über den Button “neue Zustellung” eine neue Nachricht generiert werden.



Es lässt sich wie beim Outlook Add-In der Anhang beifügen, die Sicherheitsstufe festlegen und die Gültigkeitsdauer bestimmen. Mit Klick auf den Button „Jetzt senden“ werden bei Sicherheitsstufe 3 oder 4 die Daten und/oder Nachricht vor dem Versand zunächst lokal auf dem Gerät verschlüsselt. Dieser Vorgang läuft vollautomatisch im Hintergrund ab. Erst auf dem Endgerät des Empfängers werden die Daten und/oder Nachricht durch die Eingabe des SecuPass Keys, ein vom Anwender erstelltes zusätzliches Passwort, wieder entschlüsselt. Anhand der durchgängig Ende-zu-Ende verschlüsselten Übertragung kann niemand außer dem Sender und dem Empfänger die Anhänge öffnen bzw. die Nachricht lesen. Auch nicht FTAPI und Macros. Nach dem Download des Anhangs durch den Empfänger erhält der Sender eine Downloadbestätigung.



SICHERHEITSTUFEN


Alle FTAPI-Produkte vereint der Grundgedanke der sicheren Übermittlung von Daten nach der Datenschutzgrundverordnung. Hierfür wurden vier Sicherheitsstufen entwickelt, um Anhänge und bei Wunsch auch Nachrichten Ende-zu-Ende zu verschlüsseln.

- Sicherheitsstufe 1:**
Sicherer Link
 Ihre Zustellung wird unter einem sicheren Link abgelegt. Jede Person, die diesen Link kennt, kann die Zustellung öffnen und die Dateien herunterladen, ein FTAPI-Konto ist dazu nicht notwendig.
- Sicherheitsstufe 2:**
Sicherer Link + Login
 Zum Abruf der Zustellung muss der Empfänger über einen FTAPI-Account verfügen. Besitzt der Empfänger noch keinen FTAPI-Account, wird für ihn automatisch ein Gast-Account erstellt.
- Sicherheitsstufe 3:**
Sicherer Link + Login + verschlüsselte Dateien
 Der Empfänger benötigt zur Entschlüsselung der Daten einen FTAPI-Account sowie den SecuPass Key. Durch den SecuPass Key erhält niemand außer Ihnen und dem Empfänger Zugriff auf die versendeten Dateiinhalte – auch nicht der Betreiber oder ein IT-Administrator
- Sicherheitsstufe 4:**
Sicherer Link + Login + verschlüsselte Dateien + verschlüsselte Nachricht
 Der gesamte Text der Zustellung und die angefügten Dateien bleiben durchgehend Ende-zu-Ende verschlüsselt. Auch hier benötigt der Empfänger zur Entschlüsselung der Nachricht und der Daten einen FTAPI Account sowie den SecuPass Key.

WARUM OMNICHANNEL MIT MACROS eSUITE2CONNECT?

Ein Blick auf die Grafik (Seite 2) zeigt einen der enormen Vorteile, den die Verwendung digitaler Eingangskanäle, insbesondere des SecuForms mit sich bringt: Wurden bisher Dokumente auf dem Papier eingereicht, dann mussten diese zunächst geöffnet, für das Scannen vorbereitet, gescannt, mittels OCR/ICR erkannt, klassifiziert und indexiert und teilweise nachbearbeitet (verifiziert) werden. Erst danach standen die Informationen für die nachgelagerte Bearbeitung zur Verfügung. Dieser papierbasierte Eingangskanal wird noch lange eine Relevanz haben. Aber für alle digital-affinen Kunden spart die Verwendung der Macros eSuite2Connect Softwarekosten, Ressourcen und Zeit. Andersherum betrachtet ist Omnichannel für modernes Input

Management unabdingbar, wenn Unternehmen stärker auf Automatisierung setzen möchten. Nur, wenn der Input früh im Prozess optimal aufbereitet wird und vollständig vorliegt, können die Regeln eines Regelwerks greifen, ein Robot mit den Informationen seine Aufgaben selbständig abarbeiten oder der Sachbearbeiter direkt auf seine Vorgänge zugreifen. Auch hier sind die Zeitersparnisse und nicht zuletzt die Verbesserung der Kundenzufriedenheit aufgrund von Tempo und einfacher Handhabung extrem. Auch beim Postausgang profitiert das Unternehmen von der einfachen Möglichkeit, Nachrichten intern oder an seine Kunden digital und sicher zu versenden, um damit den Kreislauf der Kundenkommunikation zu schließen. Denn wer als Unternehmen seine Konversation online beginnt und dem Kunden einen intuitiven Weg für den Austausch bietet, schafft automatisch einen Standard für den Input.

 **FTAPI**® Daten sind die Schätze der digitalen Welt. FTAPI hilft Unternehmen mit seinen Softwareprodukten, diese Schätze sicher und einfach auszutauschen, zu speichern und zu managen. Die FTAPI Secure Automation Platform for Integration wird mittlerweile von fast 1.000 Unternehmen und Nutzern auf der ganzen Welt eingesetzt. Als junges Hochtechnologieunternehmen verfügt FTAPI über die Leidenschaft und Innovationskraft, um gemeinsam mit seinen Kunden auch herausfordernde Aufgaben zu lösen. www.ftapi.com



Macros Reply digitalisiert und automatisiert die Geschäftsprozesse von Versicherungen, Banken / Finanzdienstleistern und Beihilfen. Basis ist die Evaluierung der bestehenden Prozesslandschaft mittels Process Mining und die darauf aufbauende Optimierung der modularen Standard-ECM-Suite Macros eWorkplace für den medienbruchfreien Dokument- und Kommunikationskreislauf.

Jeder Schritt der Kundenkommunikation wird so durchgängig und intelligent unterstützt: vom Input Management über die Klassifizierung und Indexierung (OCR/ICR), über die automatische Verteilung an den passenden Postkorb, die Sachbearbeitung mithilfe von eAkten und ePostkästen bis hin zum Output Management der Korrespondenz zurück an den Kunden. Als weiteres Ergebnis des Process Minings implementiert Macros Reply Back Office-Roboter mittels Robotic Process Automation (RPA) zur Entlastung der Sachbearbeiter bei eintönigen und wiederkehrenden Tätigkeiten und findet Implementierungsmöglichkeiten für einen adäquaten Einsatz von Machine Learning Mechanismen. Macros Reply steht für: Prozess-Digitalisierung und –Automatisierung, Vorgangsbearbeitung, eAkten und ePostkörbe, intelligente Posteingangverteilung, Robotics & RPA, Process Mining, Predictive Analytics, elektronische Archivierung.

www.macrosreply.de