

1 Projektbericht: Einführung eines internationalen Forderungsmanagementsystems bei der ComBOTS AG

1.1 Zielsetzung

Ziel des Projektes ist die Realisierung eines effektiven Forderungsmanagementsystems für ein rein internetbasiertes Produkt. Die Umsetzung der benötigten Geschäftsprozesse (Käufer - Zahlwegverifizierung - Inkasso-Abwicklung über einen Paymentprovider - Rücklastschriftbearbeitung - Abwicklung Forderungsverluste - Sperrung von Zahlwegen bzw. Kunde) soll über ein vollautomatisiertes Workflow-System erfolgen. Die Einbindung der vor- und nachgelagerten Geschäftsprozesse soll ohne Systembrüche erfolgen.

1.2 Lösung

Die Konzeption und Modellierung der benötigten Geschäftsprozesse erfolgt mit VISIO. Hierdurch ist es möglich, Änderungen an den fachlichen Anforderungen, insbesondere die, die rechtliche und landespezifische Anforderungen betreffen, zu dokumentieren und releasemäßig umzusetzen und zu monitoren.

Die Geschäftsprozesse wurden mit der Workflowengine Carnot realisiert. Hierdurch war es möglich, die Workflows systemübergreifend zu realisieren und dabei Eigenentwicklungen (Billing-System), Anbindung an die Systeme des Paymentproviders sowie Standardsoftware (Multicash, SAP-FI, KANA).

1.3 Nutzen des Projektes

Das Projekt lieferte der ComBOTS AG ein effektives und effizientes Abwicklungs- und Monitoring-System zur Überwachung und Steuerung der Forderungsausfälle bei minimal notwendiger manueller Bearbeitung von Aktivitäten.