

# Massenverarbeitung von sensiblen Dokumenten in Rekordzeit

## Der Kunde

Die HFG Gruppe ist der Spezialist für Langzeitinkasso in Deutschland. Seit über 30 Jahren widmet sich HFG der Beitreibung und dem Ankauf titulierter Forderungen. Mit Augenmaß, Ausdauer, viel Know-how und datengetriebenen Prozessen treibt HFG über lange Zeiträume titulierte Forderungen bei, hält Adressen aktuell und Kontakt zu Schuldner\*innen, bis diese wieder in der Lage sind, ihre Schulden zu begleichen. HFG bearbeitet Fallmengen jeder Größenordnung unter anderem aus den Branchen Telekommunikation, Versicherungen, Kreditwirtschaft, Bezahl Dienstleister und Energieversorger. Im Fokus stehen professionelle Prozesse rund um die Ermittlung, den Zahlungsfluss und die Kommunikation mit allen Beteiligten. Die LZI Langzeitinkasso GmbH übernimmt als Unternehmen der HFG Gruppe die treuhänderische Bearbeitung titulierter und erfolglos vollstreckter Forderungen.



### Kunde

LZI Langzeitinkasso GmbH

### Branche

Forderungsmanagement

### Anwendungsfall

- Postarchiv
- Manuelle Aktenanlage und Buchhaltung

### Ergebnisse

- Reduktion des Aufwands für die manuelle Aktenanlage von mehreren Wochen auf wenige Tage
- Senkung der Fehlerquote durch automatisierte Erfassung der Informationen
- Ausbau des Neugeschäfts durch automatisierte Prozesse und geringere Belastung durch manuelle Aufgaben
- Schaffung der Grundlage zur Ausweitung der Services und Skalierung des Business



## Die Herausforderung

Der Bereich Langzeitinkasso ist der Teil des Forderungsmanagements, der sich ausschließlich mit titulierten Forderungen befasst. Dieses ist eine der großen Herausforderungen, denn Forderungstitel sind gerichtliche Dokumente, die es nicht in digitaler Form gibt, sondern ausschließlich als gedruckte, teilweise handschriftlich ergänzte Unterlagen in verschiedenen Formaten. Hinzu kommt, dass die LZI ausschließlich im Massengeschäft tätig ist, d.h. pro Kund\*in mehrere tausend Titel erwirbt und weiterverarbeitet. Die Portfolios kommen aus den unterschiedlichsten Bereichen, von der Telekommunikation über Versicherungen bis hin zum E-Commerce-Bereich.

Aufgrund der notwendigen Massendatenverarbeitung war die LZI immer schon daran interessiert, Prozesse zu automatisieren und effizient zu gestalten, um die Teams in ihrer Arbeit ideal zu unterstützen. Die eingesetzte Inkassosoftware-Lösung hat das Unternehmen für die eigenen Ansprüche speziell angepasst, um optimal damit arbeiten zu können. Doch die Erfassung der Titel war eine Herausforderung: Gedruckte Dokumente wurden in der Vergangenheit manuell ausgelesen und die Daten in komplexen Excel-Tabellen gepflegt – ein unhandlicher Prozess mit hohem Fehlerpotenzial. Um diesen Ablauf reibungsloser zu gestalten, hat sich das Team der LZI intensiv mit möglichen Software-Lösungen befasst, die die Erfassung der Titel erleichtern sollten. Doch, obwohl es sich grundsätzlich um klar strukturierte Dokumente handelt, stießen die meisten Systeme an ihre Grenzen, weil die sehr dünnen, maschinenbedruckten Papiere mit handschriftlichen Notizen schwer auszulesen sind und auch die unterschiedlichen Formate sich als Hürde herausstellten.

## Die Lösung

Im Dialog mit einem anderen Inkasso-Unternehmen wurde die Geschäftsführung auf Ephesoft aufmerksam und das Team sah sich daraufhin die Plattform-Lösung Transact einmal genauer an. Schnell wurde klar, dass die LZI hier das System finden konnte, nach dem sie so lange gesucht hatte.

In der Aktenanlage erhält das Team verplombte Kartons mit titulierten Forderungen, die geöffnet und gescannt werden. Dabei können die Mitarbeiter\*innen zwischen den Hochleistungsgeräten für die Massenerfassung und feinsensiblen Flachbildscannern für besonders schwer lesbare Papierarten wählen. Ephesoft Transact bindet die LZI nicht an bestimmte Geräte, sondern ermöglicht den Upload von Dateien jedes beliebigen Formats – ob als Bilddatei oder direkt als Datensatz in der richtigen Batch-Klasse. Das System ordnet die Informationen dem jeweiligen Mandanten-Datensatz zu und liest die wichtigsten Informationen mittels OCR automatisch aus. Die so entstehende digitale Akte wird dann in der Inkassosoftware zur operativen Bearbeitung bereitgestellt. Neben dieser Anbindung war auch die Microsoft-Integration ein wichtiger Faktor für die LZI, da das Team die Funktionalitäten und das Sicherheitslevel von Microsoft unternehmensweit nutzt.

*„Wir arbeiten mit sehr starren Unterlagen und können uns trotzdem dank Ephesoft Transact sehr flexibel digital aufstellen. Das System hat uns in unserem Veränderungsprozess spürbar unterstützt. So waren wir schon vor der Pandemie optimal gerüstet, um schnell ins Homeoffice verlagern zu können.“* Sandra Szech, Geschäftsführerin bei LZI Langzeitinkasso GmbH

**„Mit Ephesoft Transact haben wir eine verlässliche Lösung zur Erfassung unserer Titel und gleichzeitig die Möglichkeit, das System individuell für uns so anzupassen, wie wir es für den jeweiligen Anwendungsfall brauchen – und zwar inhouse, ohne den Support dafür in Anspruch nehmen zu müssen.“**

**– Marlen Jahnke, Leitung Dokumentencenter**



Zusätzlich kann die LZI ihren Kund\*innen nun auch den Service bieten, jegliche vorhandenen Daten in jeder möglichen Form entgegenzunehmen und zu verarbeiten. Die IT-Abteilung erzeugt aus dem Dateninput eine Fuzzy-Datenbank, die dann mit den Informationen aus Ephesoft Transact ergänzt wird. Auch solche Details können dann in die Inkassosoftware übertragen werden, ohne viel manuellen Aufwand zu produzieren.

*„Dank Ephesoft Transact waren wir kürzlich mit drei Mitarbeiter\*innen dazu in der Lage, in vier Wochen 16.000 Titel mit weiteren Informationen zu ergänzen. Ein solches Projekt wäre ohne das System als Unterstützung vorher undenkbar gewesen – mit der Excel-Tabelle haben wir mit der gleichen Teamstärke in derselben Zeit höchstens 600 Titel geschafft.“* Marlen Jahnke, Leitung Dokumenten-center.



„Die Einhaltung der DSGVO ist für uns ein kritischer Erfolgsfaktor. Ephesoft Transact hilft uns dabei, die Daten schnell, fehlerfrei und sicher aus den gedruckten Dokumenten in unsere Systeme zu übertragen und entlastet unsere Teams dadurch deutlich.“

**– Sandra Szech, Geschäftsführerin bei LZI Langzeitinkasso GmbH**

Das Team von Ephesoft konnte den Dokumenteneingang ab Projektstart binnen weniger Tage implementieren und hat der LZI damit einen ersten Teil des Systems sehr schnell zur Verfügung gestellt. So konnten die Mitarbeiter\*innen schon anfangen, mit dem neuen Tool zu arbeiten. Im Laufe des Projekts stellte sich dann heraus, dass auch die Buchhaltung von der Ephesoft-Plattform für intelligente Dokumentenverarbeitung profitieren würde.

Spontan wurde der Projektumfang entsprechend erweitert. Inzwischen ist Ephesoft Transact ein fester Bestandteil der IT-Infrastruktur bei der LZI. Das geht so weit, dass auch andere Abteilungen zunehmend überlegen, wie sie die Lösung in ihre Prozesse integrieren können, um von den Möglichkeiten des flexiblen Systems zu profitieren. So sind bereits weitere Projekte in der Posteingangsstelle geplant und die Teams freuen sich darauf, einen Teil ihrer Prozesse zielgerichtet automatisieren zu können.

**USA**

info@ephesoft.com

Ephesoft, Inc. 8707  
Research Dr.  
Irvine, CA 92618  
United States

**Großbritannien**

info.eu@ephesoft.com

**Australien**

info.au@ephesoft.com

**Deutschland**

info.eu@ephesoft.com

**Italien**

info.it@ephesoft.com

**Frankreich**

info.eu@ephesoft.com

**Singapur**

info.asean@ephesoft.com