

## Prozessoptimierung durch Digitalisierung

„Industrialisierung“ – im Bankensektor versteht man darunter weniger rauchende Schornsteine als vielmehr die Standardisierung und Automatisierung interner Abläufe zwischen Front- und Backoffice. Finanzdienstleister können so Projektlaufzeiten reduzieren und deutlich Kosten sparen. Der erste Schritt ist dabei stets die Umwandlung ehemals Papier gebundener in digitale Prozesse. Dazu müssen Aktenordner gescannt und digitale Akten angelegt werden, die dann die Basis für die elektronischen Geschäftsabläufe bilden.

### Fortschreitende Digitalisierung

Die Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH, ein Unternehmen der GAD-Gruppe und mit rund 400 Beschäftigten eines der großen Systemhäuser in Deutschland, verfügt in diesem Bereich über profundes Fachwissen. Bei einer Vielzahl von Genossenschaftsbanken wurden in den letzten Jahren erfolgreich Digitalisierungsprojekte durchgeführt und Aktenlösungen in verschiedensten Bereichen installiert, ob im Personalwesen, dem Vorstandsbereich, bei der Einrichtung von Kreditakten oder der Implementierung automatisierter Eingangrechnungs-Workflows.

Die Geno Bank Essen eG etwa hat den Umzug ihrer Hauptstelle für die Einführung einer digitalen Kreditakte genutzt. Der gesamte Kreditprozess läuft damit heute elektronisch ab. Dafür wurden zunächst die Kredit-, Firmenkunden- und Baufinanzierungsakten digitalisiert, insgesamt knapp 700 000 Belege. Da die Bank bereits mit der elektronischen Kundenakte unter dem Kernbankverfahren Bank 21 Dokumentenmanagement arbeitet, sollte auch die elektronische Kreditakte in diesem System aufgebaut werden. Von schnelleren Durchlaufzeiten und einer abteilungsübergreifenden dezentralen Verfügbarkeit von In-

formationen versprach man sich eine deutlich gesteigerte Service-Qualität in der Kundenbetreuung. Daher wurde recht schnell die Entscheidung für die elektronische Abwicklung von Kreditprozessen getroffen. Im Vergleich zur konventionellen Kreditaktenführung wurde der Ablauf deutlich optimiert.

### Digitale Kredit- und Personalakten

Die entsprechenden Dokumente stehen jetzt allen zugriffsberechtigten Bankmitarbeitern für weitere Beratungsgespräche zur Verfügung, sodass auch während Urlaubs- und Krankheitsvertretung eine qualitative Ansprache des Kunden gewährleistet ist. Der Zugriff auf die zentral im Rechenzentrum der GAD, dem IT-Kompetenzcenter von rund 450 Volks- und Raiffeisenbanken, revisionssicher archivierten Dokumente erfolgt über standardisierte Suchmasken. Somit werden zeitaufwendige Recherche- und Ablagearbeiten minimiert. Auch der Zugriff auf Akten aus den Filialen ist jederzeit auf Knopfdruck möglich.

*Martin Greiwe, Geschäftsführer, Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH, Münster*

*Dass Papier aus dem Geschäftsalltag der Banken gänzlich verschwindet, wird zumindest auf absehbare Zeit eine Illusion bleiben. Um den Bearbeitungsaufwand trotzdem möglichst gering zu halten, so skizziert der Autor beispielhaft anhand unterschiedlicher Konzepte, lässt sich eine Digitalisierung von bislang meist in Papierform vorliegenden Dokumenten umsetzen. Die gemeinsam mit Volksbanken im Gebiet der Rechenzentrums-Mutter realisierten Projekte reichen dabei von der elektronischen Kredit- beziehungsweise Personalakte über die Rechnungseingangsverwaltung bis hin zum Archivieren von Vorstandsunterlagen. (Red.)*

Was die Geno Bank Essen für ihre Kreditprozesse nutzt, hat die Volksbank Bigge-Lenne eG im Personalwesen realisiert und verwaltet die Personalakten ihrer 325 Beschäftigten zukünftig mit einer digitalen Personalakte. Ratiodata hat basierend auf dem System der Aconso AG, einem Anbieter für die systemunabhängige digitale Personalakte, eine sichere und kostengünstige Komplettlösung entwickelt, die den Prozess der Digitalisierung, Archivierung und des Zugriffs unter Einhaltung höchster Sicherheitsstandards beschleunigt und optimiert.

Die Personaler der Volksbank müssen damit nicht mehr den Großteil ihrer Arbeitszeit mit manuellem Sortieren, Ablegen und der Recherche in Aktenordnern verbringen. Vertrauliche Dokumente wie Bewerbungen, Beurteilungen, Gehaltsabrechnungen und Fragebögen sowie die dazugehörigen Abläufe werden in digitale Prozesse überführt und stehen autorisierten Personen in einer webbasierten Lösung zur Verfügung. Die Migration der papierbasierten Personalakten in die digitale Welt übernimmt Ratiodata mit seinen Scan-Zentren, die ein tägliches Volumen von mehreren 100 000 Belegen bewältigen.

Ähnlich einer herkömmlichen papiergebundenen Personalakte ist deren digitales Pendant in Register unterteilt. So besteht die Hauptakte aus einer Personal- und der Gehaltsakte. Darunter befindet sich eine differenzierte Registerstruktur mit den entsprechenden Dokumentenarten. Die Volksbank profitiert hier von der speziell für GAD-Mitgliedsbanken vorkonfigurierten Registerstruktur der digitalen Personalakte, die Ratiodata entwickelt hat. Vereinfachtes Handling und flexiblere Recherchemöglichkeiten sind nur zwei der zahlreichen Vorteile. Begrenzter Lagerplatz in der Personalabteilung, Risiken des un-

berechtigten Datenzugriffs und eingeschränkte Recherchemöglichkeiten gehören der Vergangenheit an.

### **Eingangsrechnungen elektronisch verarbeitet**

Ein weiteres wichtiges Feld mit großem Rationalisierungspotenzial für Finanzinstitute ist die Eingangsrechnungsverarbeitung. Auch hier hat das Unternehmen in den letzten Jahren viele Projekte realisiert, unter anderem bei der Volksbank Osnabrück eG. Dort geht seit dem 1. Januar 2009 keine Rechnung mehr ins Papierarchiv: Nachdem bereits in der Vergangenheit Kunden- und sonstige Geschäftsdokumente elektronisch archiviert werden, setzt der Finanzdienstleister nun auch auf die elektronische Rechnungsbearbeitung und nutzt dafür dessen leistungsfähige Scan- und Erfassungslösung. Diese wird komplett im Hosting betrieben, die Bank spart sich damit eigene Investitionen in Hard- und Software sowie in die Ausbildung von Mitarbeitern.

Rechnungsfreigabe war bei der Volksbank Osnabrück früher eine Sache langer Wege: 15 Filialen hat das Institut, Rechnungen waren da oft einige Tage unterwegs, bis sie abgezeichnet wieder in der Zentrale zur Verbuchung eintrafen. Heute gehen sie vom Posteingang zentral in das Rechnungswesen, werden dort durchgesehen und grob aufbereitet. Ein Kurier transportiert sie anschließend täglich zusammen mit anderen zu archivierenden Dokumenten zur GAD. Von dort gehen die Rechnungen noch am selben Tag zur Ratiodata nach Münster, die als Unternehmen der GAD-Gruppe mit den Anforderungen von Finanzdienstleistern hinsichtlich Datenschutz und -sicherheit bestens vertraut ist. Hier werden die Dokumente klassifiziert und eingescannt. Die eingesetzte Softwarelösung erkennt dabei Kopf- und Fußdaten mit einer hohen Erkennungsrate, extrahiert die Rechnungsdatensätze und speist sie nach einer Prüfung und Vervollständigung durch die Mitarbeiter taggleich in den elektronischen Prüfungs- und Genehmigungsworkflow von Basware ein.

Dies bringt eine große Erleichterung im Arbeitsablauf für die mit der Rechnungsfreigabe betrauten Kompetensträger. Bislang mussten die Rechnungen manuell kontiert, die einzelnen Buchungen in Bank

21 erfasst und abschließend zu den Kontoauszügen sortiert und abgelegt werden. Bis auf die Kontierung läuft der komplette Vorgang heute voll automatisch.

Die Vorteile für die Volksbank: Sie kann alle Eingangsrechnungen nun zentral verwalten, weil diese nicht mehr über das ganze Filialnetz verteilt sind. Die Verantwortlichen wissen jederzeit, wie viele Rechnungen in welcher Höhe sich gerade im Haus befinden und welchen Status sie haben. Über flexible Auswertungsmöglichkeiten können aussagekräftige Statistiken und Analysen erstellt werden.

Neben dem Kostenvorteil durch die Massenverarbeitung steht gerade bei größeren Instituten mit einem verteilten Filialnetz wie der Volksbank Osnabrück der Faktor Transparenz im Vordergrund. Um die Einführung rentabel zu gestalten, wurde eine speziell auf die Erfordernisse der GAD-Mitgliedsbanken zugeschnittene standardisierte Lösung für die Rechnungseingangsverarbeitung entwickelt. Dadurch können die Setup-Kosten stark gesenkt werden, sodass die Lösung auch für Banken mit geringem täglichem Rechnungseingangsvolumen sehr interessant ist. Keine zusätzlichen Wartungs- oder Lizenzgebühren und ein Preis pro Rechnung je nach Menge machen die Lösung zusätzlich attraktiv.

### **Spezielle Archive für Vorstandsunterlagen**

Neben Standardszenarios für Rechnungseingang oder Aktenlösungen realisiert das Unternehmen auch Spezialprojekte, wie etwa bei der Volksbank Kirchhellen, wo eigens für die Vorstandsunterlagen ein gesondertes Archivierungsprojekt durchgeführt wurde. Die Vorstände der Bank können heute auf alle Sitzungsprotokolle nebst Anlagen, Beschlussfassungen und sonstige Vorstandsdokumente der letzten Jahre digital zugreifen. Die Aktenordner sind aus den Vorstandssekretariaten verbannt und langes Suchen nach einzelnen Schriftsätzen gibt es nicht mehr.

Die Lösungen aus dem Scan- und Dokumenten-Service sichern Finanzinstituten echte Wettbewerbsvorteile: Schnellere Reaktionszeiten und reduzierte Kosten ermöglichen eine kundenorientierte Optimierung der internen Prozesse – ein entscheidender Faktor zur Stärkung der eigenen Marktposition. ■■■■■