Profil

Das bayerische Genossenschaftsblatt

PRAXIS

Eine Investition, die sich rechnet

Die VR-Bank Werdenfels hat zusammen mit dem Verbundpartner Ratiodata ihre Kreditakten digitalisiert. Die Umstellung war ein Kraftakt, hat sich aber gelohnt. Die elektronischen Dokumente erleichtern der Bank in vielerlei Hinsicht die Arbeit.

Autor: Florian Christner, Redaktion „Profil“

Foto: Ratiodata

Das Wichtigste in Kürze

- Die VR-Bank Werdenfels hat 2018 ihre Kreditakten digitalisiert. Diese werden

seitdem ausschließlich digital bearbeitet.

- Die Berater im Markt können die Kreditakten bei der Gesprächsvorbereitung direkt einsehen, die Marktfolge muss die Dokumente zur Bearbeitung nicht mehr aus dem Archiv holen. Das reduziert den Aufwand in der Bank erheblich.
- Dienstleister war der Verbundpartner Ratiodata aus Münster. Die VR-Bank Werdenfels war mit der Dienstleistung von Ratiodata sehr zufrieden.
- Das Kreditinstitut rät dazu, die Akten trotz der nicht unerheblichen Kosten mit einem externen Partner zu digitalisieren, um eine professionelle Abwicklung zu sichern und eigene Ressourcen in der Bank zu schonen.

„Ich gehe mal kurz ins Archiv, eine Kreditakte holen." Solche Sätze unter Kollegen hört man bei der VR-Bank Werdenfels schon länger nicht mehr. 2018 ließ die Genossenschaftsbank aus Garmisch-Partenkirchen den kompletten Bestand an Kreditakten digitalisieren. Seitdem benötigen die Mitarbeiter nur noch wenige Mausklicks, um am Bankarbeitsplatz jedes beliebige Dokument aufzurufen. Das spart Zeit und Aufwand – nicht nur in der Gesprächsvorbereitung vor einem Kundentermin, sondern auch bei der Bearbeitung der Akten in der Marktfolge. Karin Schwaiger arbeitet in der Kreditorganisation der VR-Bank Werdenfels und gehörte damals zum Projektteam. Ihr Fazit nach mehr als zwei Jahren Erfahrung mit den digitalen Kreditakten: „Das war die richtige Entscheidung für unser Haus. Wir würden es immer wieder machen."

Archiv platzt aus allen Nähten

Karin Schwaiger arbeitet in der Kreditorganisation der VR-Bank Werdenfels. Foto: VR-Bank Werdenfels

Der Entschluss war weitreichend, der Anlass aber eher den Umständen geschuldet: „Wir hatten ein Platzproblem. Unser Archiv ist aus allen Nähten geplatzt“, berichtet Schwaiger. 2012 verschmolzen die Volksbank-Raiffeisenbank Penzberg, die Volks- und Raiffeisenbank im Landkreis Garmisch-Partenkirchen und die Raiffeisenbank Weilheim in einer Dreierfusion zur VR-Bank Werdenfels. Damals wurde beschlossen, die Marktfolge und damit auch alle Kreditakten in Garmisch-Partenkirchen zu konzentrieren. Und dort sollten die Akten auch bleiben. Bei einer Längsausdehnung des Geschäftsgebiets über mehr als 60 Kilometer von der Zugspitze bis fast an den Ammersee war es nicht erwünscht, die Kreditakten zwischen den Geschäftsstellen auf die Reise zu schicken. Dementsprechend häuften sich jedoch die Nachfragen bei der Marktfolge, wenn die Kollegen in den Geschäftsstellen eine Information aus einer Kreditakte benötigten.

Die Hauptstelle der VR-Bank Werdenfels in Garmisch-Partenkirchen: Vor der Digitalisierung der Kreditakten platzten die Archivräume im Keller aus allen Nähten. Foto: VR-Bank Werdenfels

Ein weiteres Problem waren die unterschiedlichen Ablagevarianten der Akten, die noch aus den Gepflogenheiten der drei Banken vor der Fusion herrührten. „Es gab keine einheitlichen Unterlagen. Das hat die Suche und die Arbeit mit den Akten sehr verkompliziert“, berichtet Schwaiger. Das, die vielen Nachfragen und der Platzmangel in den beiden Archivräumen im Keller der Garmischer Hauptgeschäftsstelle ließen 2017 beim Vorstand der VR-Bank Werdenfels den Entschluss reifen, nicht an den Symptomen herumzudoktern, sondern mit der Digitalisierung der Kreditakten auf eine zukunftsfähige Lösung zu setzen. Mitte 2017 erarbeitete das Projektteam in mehreren Arbeitskreisen die grundlegenden Bedingungen für die Digitalisierung der Kreditakten und kontaktierte anschließend zwei Anbieter, die sich auf solche Dienstleistungen spezialisiert haben.

Projektpartner Ratiodata

Das Rennen machte schließlich die Ratiodata. Das Unternehmen ist auf Scan- und Digitalisierungslösungen für Banken und andere Unternehmen spezialisiert. Als Systemhauspartner der Fiducia & GAD verfügt die Ratiodata zudem über eine direkte Anbindung an die genossenschaftliche Rechenzentrale zur

Dokumentenübertragung.

Die Scan- & Digitalisierungslösungen der Ratiodata

In vielen Büros gibt es noch zwei Ablagesysteme: die klassischen Ordner für Papierdokumente und ein digitales Archiv auf dem Server. Das macht manche Prozesse sehr aufwändig, zum Beispiel die Suche nach Dokumenten oder die Bearbeitung von Briefen und Eingangsrechnungen. Die Ratiodata scannt auf Wunsch alle Dokumente, archiviert sie und integriert sie in die digitalen Prozesse der Unternehmen. Dadurch werden die Arbeitsabläufe deutlich einfacher und effizienter, weil die Mitarbeiter alle eingehenden Papiere und Dokumente direkt am PC bearbeiten können. Ein weiterer Vorteil der Scan- und Dokumenten-Services der Ratiodata ist der webbasierte Zugriff, mit dem die Mitarbeiter das digitale Archiv an verschiedenen Standorten und sogar unterwegs nutzen können.

Die 1972 gegründete Ratiodata – eine hundertprozentige Tochter der Fiducia & GAD – zählt mit einem Umsatz von rund 330 Millionen Euro zu den größten Systemhäusern und Dienstleistern für Bankentechnologie und Dokumenten-Digitalisierung in Deutschland. Die Ratiodata-Gruppe beschäftigt über 2.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 21 Standorten und Außenstellen in Deutschland, Luxemburg, Rumänien und der Schweiz. Das Unternehmen hat sich nach der vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) herausgegebenen Technischen Richtlinie „TR-RESISCAN“ zertifizieren lassen. Damit wird die Digitalisierung von Archiven mit besonderen Aufbewahrungspflichten möglich. Die Dienstleistungen im Überblick:

Digitalisierungs-Lösungen & Services

Mit den Digitalisierungsdienstleistungen der Ratiodata können Unternehmen großvolumige oder täglich anfallende Datenmengen schnell und zuverlässig digitalisieren und archivieren, so dass die Mitarbeiter jedes beliebige Dokument in Sekundenschnelle finden. Die Services im Detail:

- Scan-Services: Hochmoderne Scan-Center sorgen für Hightech-Digitalisierung in

industriellen Maßstab

- Scannen zum Festpreis: Ordner für Ordner zu vorab kalkulierten Kosten digitalisieren
- Digitale Personalakte: Webbasierter Zugriff für alle digitalisierten Personalunterlagen
- Digitale Kundenakte: Für qualifizierte Kundenberatung: Schneller, filialübergreifender Datenzugriff
- Digitale Vertrags- und Unternehmensakte: Revisionssichere Digitalisierung
- Digitale Signatur: Rechtssichere Ablage digitalisierter Daten im Dokumenten-Management-System

Cloud-Lösungen

Der Bedarf an IT-Leistung hängt von vielen Faktoren ab, die sich teilweise sehr kurzfristig ändern können. Auch deshalb lohnt es sich, darüber nachzudenken, eine störungsfreie, flexible und hochverfügbare Systemlandschaft zu mieten statt zu kaufen. Im modernen Rechenzentrum können wir Ihnen auf Wunsch so gut wie jede benötigte Leistung zur Verfügung stellen.

- Digitale Poststelle: Die Eingangspost am gleichen Tag digital weiterbearbeiten
- Digitalisierung von Eingangsrechnungen: Prozesse beschleunigen und Kosten sparen
- Web-Archiv: Jederzeit und überall sicheren Zugang zu digitalisierten Daten

Sichere Archivlösungen

Mit der richtigen Speicherlösung ist der Daten- und Dokumentenbestand auch in vielen Jahren noch problemlos lesbar – und das bei einer bestmöglichen Kombination von Zugriffsgeschwindigkeit und Wirtschaftlichkeit. Die Ratiodata stellt Unternehmen die passende Speichermöglichkeit zur Verfügung: für kleine und große Datenvolumina ebenso wie für seltene bis häufige Zugriffe. Durch konsequente Umsetzung höchster

Qualitäts- und Sicherheitsstandards gewährleistet die Ratiodata dabei einen fehlerfreien Archivierungsprozess. Die Services im Detail:

- Computer Output on Laser Disk: Zukunftssichere Archivierung großer Datenbestände
- Digitalisierung von Mikrofilm & Microfiche: Dauerhafter Zugriff auf Ihr Archivgut
- Dokumenteneinlagerung: Externes Papierarchiv mit digitalem Zugriff

Lösungen speziell für Banken

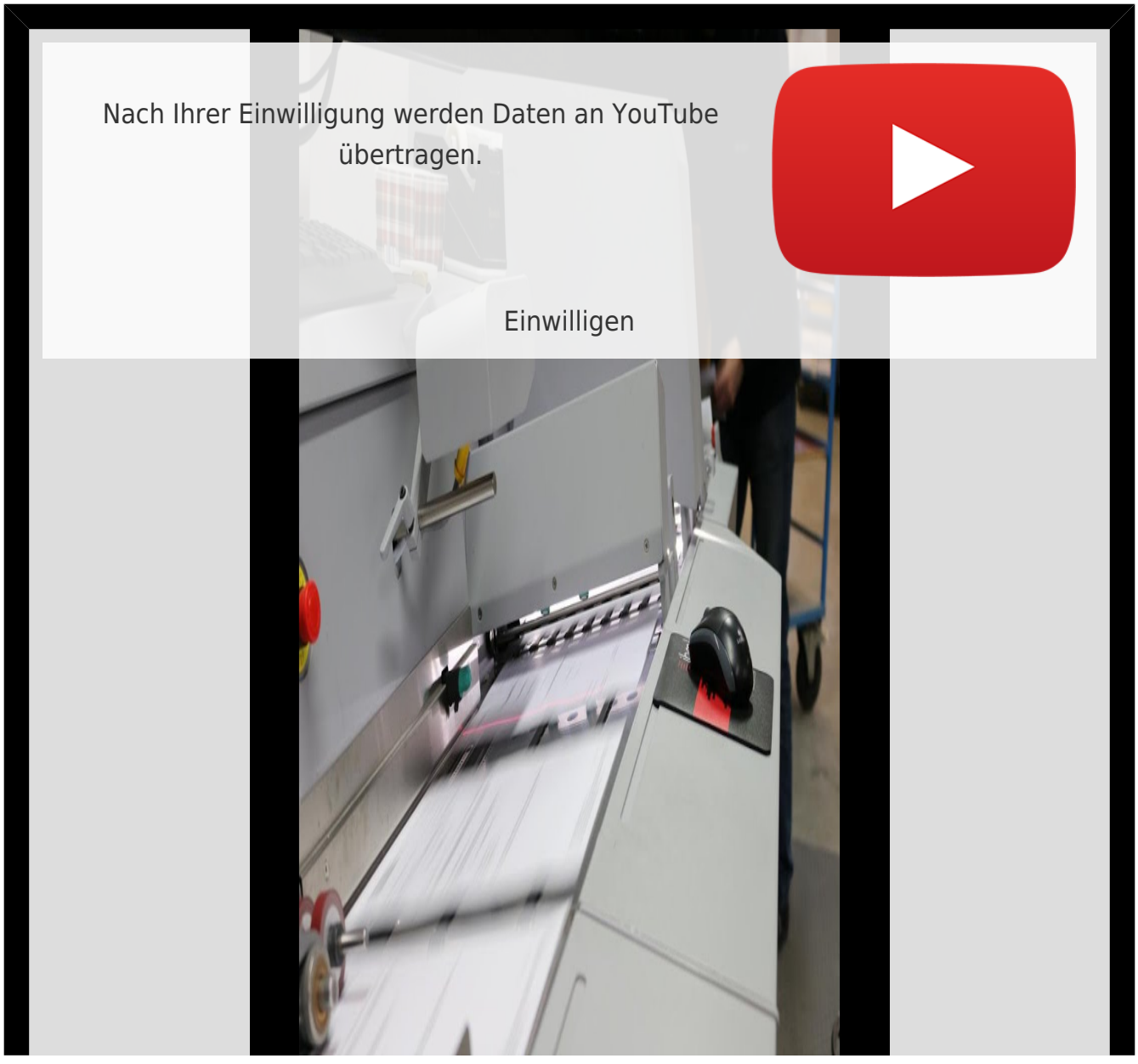
Die Ratiodata begleitet Banken bei der Digitalisierung mit einer großen Auswahl von Leistungen. Neben dem Scan-Vorgang sowie der Übernahme aller vorbereitenden Arbeiten ist es beispielsweise ebenfalls möglich, eine Bereinigung des Aktenbestands durch das Aussortieren und die fachgerechte Entsorgung nicht archivierungspflichtiger oder nicht mehr benötigter Dokumente durch besonders geschulte Mitarbeiter vorzunehmen. Die Services im Detail:

- Digitale Kreditakte
- Geno.BilanzServices
- Scan-App Scan4agree21

Die Lösungen der Ratiodata für das Firmen- und Privatkundengeschäft erlauben es den Bankmitarbeitern, sämtliche Kundendaten an ihrem Arbeitsplatz einzusehen. Dadurch gewinnen sie mehr Zeit für die kompetente Kundenbetreuung. Qualität und Effizienz der Beratung zu einzelnen Finanzprodukten können so erheblich gesteigert werden. Und auch im Personalwesen hat der Aktenschrank ausgedient: Mit der digitalen Personalakte von Ratiodata stehen sämtliche Unterlagen jederzeit aktuell und strukturiert zur Verfügung.

In einem Workshop trafen die Projektverantwortlichen der VR-Bank Werdenfels grundlegende Vereinbarungen mit der Ratiodata. So wurde zum Beispiel definiert,

welche Kreditunterlagen nach dem Scan vernichtet werden können und welche weiterhin bei der Bank aufbewahrt werden müssen. Dabei orientierte sich die Bank an den Empfehlungen des Deutschen Genossenschafts- und Raiffeisenverbands (DGRV) zu rechtlichen und prüfungsrelevanten Gesichtspunkten der elektronischen Archivierung von Dokumenten. „Eine vollstreckbare Ausfertigung der Grundschuldurkunde muss zu uns zurückkommen, die brauchen wir im Original. Außerdem haben wir uns dazu entschlossen, Darlehens- und Sicherheiten-Verträge im Original zu behalten. Die liegen weiterhin bei uns im Archiv“, berichtet Schwaiger.



Wie der Scan-Service abläuft und wie der Datenschutz der Dokumente gewährleistet wird, erklärt die Ratiodata in diesem Video.

Bearbeitungsvorgang komplett nachvollziehbar

Außerdem wurde besprochen, welche Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden, damit kein Dokument bei der Digitalisierung vergessen wird oder verloren geht. „Wir haben jede Akte beim Einpacken mit einem Barcode versehen, der beim Versand und bei jedem weiteren Bearbeitungsschritt ausgelesen wurde. So konnten wir die Lieferkette komplett nachvollziehen und wussten immer, wo sich eine Akte gerade befindet oder ob sie schon eingescannt wurde“, berichtet Schwaiger. Während die Ratiodata für den Transport zuständig war, machten Schwaiger und ihre Kollegen die Akten versandfähig und sorgten dafür, dass die zurückgesendeten Originale im Archiv wieder an ihren richtigen Platz kamen.

Bestandsaufnahme spart Kosten

Zu den Vorarbeiten des Projekts gehörten auch eine grundlegende Bestandsaufnahme aller vorhandenen Kreditakten und die Entscheidung, welche Dokumente überhaupt digitalisiert werden sollen. „Die ersten Überlegungen liefen darauf hinaus, 13.000 Kreditakten mit insgesamt zwei Millionen Blatt Papier zu digitalisieren. Weil die Vereinbarung mit Ratiodata eine Bezahlung pro Scan vorsah, haben wir uns dazu entschlossen, vor dem Projekt gründlich auszumisten. Warum sollten wir für die Digitalisierung von Akten bezahlen, die 20 Jahre und älter waren und sich für die Bank längst erledigt hatten?“, sagt Schwaiger.

Also machte sie sich mit ihren Kollegen über den Jahreswechsel 2017/2018 hinweg daran, den kompletten Bestand durchzusehen und zu entscheiden, welche

Unterlagen entbehrlich sind. „Jeder Mitarbeiter hat mehrere Schubladen zugewiesen bekommen mit dem Auftrag, die Akten zu bereinigen. Das war eine riesen Aktion und auch ein echter Kraftakt, denn wir haben das parallel zu unserer normalen Arbeit gemacht“, berichtet Schwaiger. Am Ende standen immer noch 9.000 Kreditakten zur Digitalisierung an, jedoch nur mit einer Million Blatt Papier. „So konnten wir mit einem sauberen digitalen Aktenbestand starten, ohne die Server mit unnötigen Altlasten zuzumüllen“, berichtet Schwaiger.

Jede Kreditakte erhält einen eigenen Barcode. So kann die Bank lückenlos nachverfolgen, welchen Arbeitsschritt die Dokumente gerade durchlaufen. Foto: Ratiodata

Logistik größere Herausforderung als gedacht

Von April bis Oktober 2018 kam schließlich ein bis zwei Mal im Monat ein Transporter der Ratiodata nach Garmisch-Partenkirchen, um die Akten chargenweise zum Einscannen nach Münster zu bringen. Bei der nächsten Fahrt wurden die bereits eingescannten Akten, die weiter im Original aufbewahrt werden sollten, wieder zurückgebracht. „Das war eine kleine logistische Herausforderung, die wir so nicht bedacht hatten“, berichtet Schwaiger. Um den normalen Geschäftsverkehr der Bank nicht zu stören, parkten die Fahrer ihren Transporter frühmorgens vor der Geschäftsstelle auf dem Gehsteig. Dann wurden die Akten

durch ein Fenster der Bank ein- und ausgeladen. Sobald das erledigt war, brachen die Fahrer sofort nach Münster auf, um ihre vorgeschriebenen Fahrzeiten einzuhalten. Mittlerweile verfügt die Ratiodata auch über ein Scan-Zentrum in Velburg bei Nürnberg. Der deutlich schnellere Aktentransport vereinfacht die Logistik für die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken erheblich.

Im Scan-Center der Ratiodata in Münster wurden die Kreditakten der VR-Bank Werdenfels eingescannt und anschließend im PDF-Format in das Dokumenten-Management-System der Fiducia & GAD überspielt. Jeder berechtigte Bankmitarbeiter kann an seinem Bankarbeitsplatz auf dieses Dokumentenarchiv zugreifen. Für jeden Kunden gibt es neben den Kontostammdaten auch einen eigenen Reiter mit einem Link zur elektronischen Kreditakte. Die Berater können dort alle Unterlagen einsehen, während die Bearbeitung der digitalen Kreditakte den Mitarbeitern der Marktfolge vorbehalten bleibt – bei der VR-Bank Werdenfels heißt dieser Bereich Marktunterstützung Aktiv (MUA).

Ab und zu kam es vor, dass ein Mitarbeiter eine Kreditakte einsehen wollte, die gerade beim Einscannen in Münster war. Zur Not können solche Akten über den zugeordneten Barcode zurückgefordert werden. Dann würde die Ratiodata diese Akte aus dem Prozess nehmen und umgehend zurückschicken. „In solchen Situationen war es jedoch der bessere Weg, diese Akte im System zu priorisieren. Dann wurde sie von der Ratiodata bevorzugt eingescannt und stand innerhalb von wenigen Tagen im digitalen Dokumentenarchiv zur Verfügung“, berichtet Schwaiger.

Die Produktionshalle der Ratiodata in Münster. Dort werden die Kreditakten für den Scanvorgang vorbereitet. Unter anderem werden Büroklammern und Post-its entfernt sowie die Zuordnung der Dokumente geprüft. Foto: Ratiodata

Alle Unterlagen werden am PC bearbeitet

Im Oktober 2018 waren alle Kreditakten digitalisiert. In der Bank hat sich seitdem einiges verändert. „Unser Ziel war, alle Unterlagen am PC zu bearbeiten. Das haben wir erreicht. Alle Dokumente sind schnell verfügbar, niemand muss mehr lange nach irgendwelchen Akten suchen. Und auch die Kollegen der Marktunterstützung arbeiten ausschließlich im digitalen Dokumenten-Management-System und nicht mehr auf Papier“, berichtet Schwaiger. Außerdem seien die Rückfragen aus dem Markt deutlich zurückgegangen, weil sich die Berater nun selbst ein Bild machen können. Schwaiger: „Sie haben die digitale Kreditakte zu schätzen gelernt. Das hat sich gut eingespielt.“

Mit der Arbeit der Ratiodata ist Schwaiger sehr zufrieden. Bei etwa zehn Prozent der Akten überprüften sie und ihre Kollegen stichprobenartig, ob alle Unterlagen korrekt eingescannt und richtig zugeordnet wurden, ob die digitalen Unterlagen lesbar sind und ob alle weiterhin im Original benötigten Dokumente auch zurückgeschickt und nicht versehentlich vernichtet wurden. „Da war alles in Ordnung. Die Mitarbeiter haben sehr professionell gearbeitet, die Qualität der eingescannten Dokumente war

gut, und auch die Fehlerquote war gering“, berichtet Schwaiger. Außerdem seien die Kosten im vereinbarten Rahmen geblieben. Insgesamt bezahlte die VR-Bank Werdenfels für die Digitalisierung der Kreditakten einen niedrigen sechsstelligen Betrag.

Investition hat sich gelohnt

Die Investition habe sich jedoch gelohnt, sagt Schwaiger. Sie habe von Kreditgenossenschaften gehört, die überlegen, die Digitalisierung der Kreditakten selbst in die Hand zu nehmen. Davon rät Schwaiger ab. „Wer sich dazu entschließt, seine Kreditakten zu digitalisieren, sollte das auf jeden Fall von einem Profi machen lassen. Sonst zieht sich das über Jahre hin und die Mitarbeiter beschäftigen sich mit Dingen, die nicht wertschöpfend sind.“ Zudem bestehe die Gefahr, sich zu verzetteln. So werde viel Arbeit vertan und am Ende sei alle Liebesmüh vergebens gewesen. „Dann lieber Geld in die Hand nehmen und das Projekt mit einem zuverlässigen Partner konsequent durchziehen.“ Wichtig sei auch, alles auf einmal zu digitalisieren und nicht zweigleisig zu fahren, indem zum Beispiel nur für das Neugeschäft eine elektronische Kreditakte angelegt wird. „Dann gibt es wieder kein einheitliches System. Das würde sich früher oder später rächen“, sagt Schwaiger.

Auch digitale Kreditakten wollen gepflegt werden

Die VR-Bank Werdenfels stand ebenfalls vor der Frage, wer das Neugeschäft in das digitale Dokumentenarchiv überträgt und wer dort die Kreditakten für Neukunden anlegt. Auch diesen Service bietet die Ratiodata an. Die VR-Bank Werdenfels hat sich jedoch dazu entschieden, diese Aufgabe der eigenen Marktfolge anzuvertrauen. Das mache auch Arbeit, sagt Schwaiger. Der Aufwand, so ein digitales System im Tagesgeschäft am Laufen zu halten, sei nicht unterschätzen. „Nach der Digitalisierung ist vor der Digitalisierung. Wo unsere Sachbearbeiter in der

Marktunterstützung früher Papierakten sortiert haben, sind sie nun damit beschäftigt, die elektronischen Kreditakten zu pflegen.“ Doch die Vorteile – keine lästige Aktensuche, alle Dokumente sofort und überall verfügbar, kaum Nachfragen aus dem Markt und ein schlankes Archiv – hätten selbst die Mitarbeiter mit anfänglichen Vorbehalten schnell überzeugt. „Heute will keiner mehr zurück zum alten System“, sagt Schwaiger.

WEITERFÜHRENDE LINKS

- Die Webseite der VR-Bank Werdenfels
- Die Webseite der Ratiodata