

# Abschied vom Papierdokument

Bei der Digitalisierung von in Papierform aufbewahrten Dokumenten geht es nicht nur darum, Platz im Aktenlager zu schaffen. Das elektronische Dokumentenarchiv bietet schnellen Zugriff auf relevante Informationen über dezentrale Computer, erhöht die Reaktionszeiten bei Kundenanfragen und verbessert den Service-Level.

**Gerhard Scholz**

Im Bankenbereich raschelt es gewaltig. Die Rede ist hier ausnahmsweise nicht von der Subprime-Krise oder taumelnden Aktienkursen, sondern von Papier. Stöße, Berge, Gebirge von Papier erzittern angesichts des ihnen drohenden Reißwolf-Schicksals. Bevor all den Dokumenten (Kontoauszüge, Belege, Kreditunterlagen und so weiter) allerdings der Garaus gemacht wird, werden sie gescannt und archiviert. Auf lange Sicht gesehen spart das Zeit und Geld und bringt eine ganze Reihe von Vorteilen mit sich.

## Zeit und Papier sparen

Die Verwaltung wird schlanker und gleichzeitig effizienter. Die Mitarbeiter werden von zeitintensiven Prozessen wie der Archivierung und dem Auffinden von Dokumenten entlastet und können wieder mehr Zeit dem wertschöpfenden Kerngeschäft widmen. Und durch den schnellen Zugriff auf alle elektronisch gesicherten Schriftstücke erhöhen sie ihre Kompetenz bei Kundenanfragen.



An allen Ecken und Enden werden Einsparungspotenziale gesucht, doch der Kunstgriff bei der Optimierung von Geschäftsprozessen ist, dass dadurch auch effektiver Nutzen für Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen geschaffen wird. Foto: SER

Tradition hat manchmal auch ihren Preis. In fast 80 Jahren hatten sich in der Kreditabteilung der Zürcher Kantonalbank (ZKB) 70.000 Kundendossiers mit im Schnitt über 100 Blättern angesammelt – ein Bestand von rund acht Mio. Dokumentenseiten. Diese Akten machten

ein riesiges Archiv notwendig, und das mitten in Zürich, wo die Mietzinse ohnehin nicht gerade billig sind. Sämtliche Papierdokumente waren in Hängeregistern abgelegt. Unterschriebene Vertragsdokumente wurden zusätzlich auf Mikrofilm gesichert. Selbstredend lagerten in

den rund 80 Filialen auch noch Spiegelakten, also identische Kopien der Kreditdossiers.

## Automatisierte IT-Lösung

Um die Abwicklung der Kreditvergabe zu optimieren, wurde die Kreditverarbeitung aus den Filialen herausgelöst und in einer eigenen Abteilung zentralisiert. Damit konnten zwar die Kosten gesenkt werden, aber die Kundenbetreuer in den Filialen hatten plötzlich keinen Zugriff mehr auf die aktuellen Dossiers ihrer Kunden. Bei Nachfragen mussten die entsprechenden Dokumente in der Zentrale wieder herausgesucht und an die Filiale gefaxt werden. Das war genauso umständlich und zeitaufwendig, wie es klingt.

Mutig den gordischen Knoten durchschlagend, entschloss sich die ZKB, eine automatisierte IT-Lösung zur Dokumentenerfassung zu installieren, die den gesamten Bestand an Kreditdossiers in wenigen Monaten migrieren (also scannen und verschlagworten) und in der Folge für das vorhandene elektronische Dokumentenverwaltungssystem (DMVS) der ZKB bereitstellen sollte. Hans Peter Bohrer, Projektportfolio-Manager IT-Infrastruktur der ZKB, berichtet: „Im Vergleich zu starken Mitkonkurrenten hat sich gezeigt, dass SER das breiteste Angebot hatte und die flexibelste und am vielseitigsten konfigurierbare Lösung präsentieren konnte.“

SER konzipierte für die ZKB eine Komplettlösung, die den gesamten Prozess von der Erfassung über die Klassifikation bis zum Export der digitalisierten Dokumente an das DMVS der ZKB automatisierte. Über

ein halbes Jahr dauerte die Migration des Altbestandes, bei der täglich an die 50.000 Seiten verarbeitet wurden, wie sich Abteilungsleiter Martin Stadler erinnert: „Am Anfang des Projekts haben wir die ersten zwei, drei Monate auf Teufel komm raus gescannt. Es gab eine richtige Aufholjagd zwischen Bestand und neuen Dokumenten. Zum Schluss waren wir fast taggleich fertig. Was wir an einem Tag eingescannt haben, war am nächsten Tag bereits im System verfügbar.“

## Direkter Zugriff über den PC

2500 Kundenbetreuer in den Filialen und rund 100 Mitarbeiter in der zentralen Kreditabteilung haben heute von jedem Arbeitsplatz aus direkten Zugriff auf die elektronischen Dokumente. Das oft beschworene Klischee, dass ältere Mitarbeiter länger als jüngere brauchen, um sich an ein neues System zu gewöhnen, traf laut Stadler bei der ZKB übrigens nicht zu: „Die Funktionalitäten, die wir als Benutzer brauchen, sind relativ einfach. Die Handhabung des Systems ist so benutzerfreundlich, dass Altersunterschiede bei den Mitarbeitern keine Rolle spielten. Vor allem seit jeder Arbeitsplatz mit zwei Bildschirmen ausgestattet ist – einer für das Dokumentenmanagementsystem und einer für die Sachbearbeitung – ist die neue, papierlose Arbeitsweise voll akzeptiert.“ Mit den erzielten Fortschritten ist Stadler jedenfalls sehr zufrieden: „In Zukunft wollen wir möglichst wenig Papier brauchen. Dahin sind wir einen großen Schritt weitergekommen.“

www.ser.com

## Das 3-Banken-Projekt

Kooperationen für elektronisches Dokumentenmanagement.

In das ZKB-Projekt (siehe Bericht oben) konnte SER bereits seine Erfahrung aus anderen Kooperationen im Bankenbereich einbringen. Ein sehr komplexes Projekt realisierte SER für die 3-Banken-Gruppe. Unter diesem Dachbegriff treten die drei unabhängigen Regionalbanken Bank für Kärnten und Steiermark AG (BKS), Oberbank AG und die Bank für Tirol und Vorarlberg AG (BTV) auf dem Markt auf. Sie kooperieren in Geschäftsfeldern, wo sie Synergieeffekte erzielen können. So ist die Tochterfirma 3-Banken-EDV gemeinsamer IT-Dienstleister, über dessen Datennetz alle 210 Filialen verbunden sind.

## Pilotprojekt-Strategie

In zwei Jahren wurde mit SER-Technologie ein elektronisches Dokumentenmanagement- und Archivsystem implementiert. Claudia Neubacher, Projektleiterin der Oberbank, erklärt: „Wir wollten unser Papierarchiv schrittweise ablösen, Kosten einsparen, unser Kundenservice verbessern und eine



Bei der Implementierung einer neuen IT-Archiv-Lösung konnte die 3-Banken-Gruppe viele Synergien nutzen. Foto: Bilderbox.com

optimale Basis für die Entwicklung neuer E-Business-Applikationen schaffen.“ In jeder der drei Banken wurde ein anderes Pilotprojekt gestartet. Waren diese erfolgreich am Laufen, wurden sie auf die anderen Banken ausgeweitet. Die Oberbank startete mit der elektronischen Kreditakte, bei der BKS wurde das Mikrofilmarchiv digitalisiert, die BTV scannte ihre Personalakten ein. Wichtiges Einsatzgebiet der SER-Lösung war

auch das Archivieren von Belegen und Kontoauszügen des laufenden Zahlungsverkehrs. Nun kann jeder Kunde über E-Banking oder am SB-Terminal den Originalbeleg hinter einer Buchungszeile selbst abrufen. Monatlich werden mehr als sechs Mio. neue Dokumente elektronisch erfasst. Heute können alle 3500 Mitarbeiter über ihren PC Einblick in sämtliche (ihnen zugängliche) Originaldokumente nehmen. gesch