

NRW.BANK: Akten von Köln bis Bonn – 30 Kilometer Aktenberge gehören der Vergangenheit an.



NRW.Bank Düsseldorf

Überblick

■ Die Aufgabe

Nach dem alten System wurden alle Dokumente in physisch vorhandenen Akten nach einer bestimmten Registerordnung abgelegt. Die Sachbearbeiter, die täglich mit diesen Akten arbeiteten, mussten für die Akteneinsicht Wartezeiten von mindestens einem Tag in Kauf nehmen. Das Archiv physisch vorhandener Akten sollte durch elektronische Akten abgelöst werden.

■ Die Lösung

Die NRW.BANK setzt mit Hilfe des IBM Content Managers elektronische Akten ein und gestaltet damit den Workflow für Sachbearbeiter effizienter.

■ Die Vorteile

Die Mitarbeiter der NRW.BANK können von jedem Arbeitsplatz aus auf die Akten zugreifen. Die früher notwendige Bestellung der Akte, die ein bis zwei Tage dauerte, ist heute überflüssig. Außerdem ist eine schnellere Vorgangsbearbeitung möglich, und Zeit und Kosten für Rückrufe werden eingespart. Durch die elektronische Erfassung aller Dokumente ist die Fehlerquote enorm gesunken.

NRW.BANK wird umstrukturiert

Die NRW.BANK ist die Förderbank für das Land Nordrhein-Westfalen. Als wettbewerbsneutraler Partner der Banken und Sparkassen setzt sie das gesamte Spektrum kreditwirtschaftlicher Förderprodukte ein – und zwar in der Existenzgründungs- und Mittelstandsförderung, der sozialen Wohnraumförderung, der Kommunal- und Infrastrukturfinanzierung sowie der Individualförderung. Am 31. März 2004 wurde aus der Landesbank NRW die NRW.BANK. Das bedeutet einen neuen Namen, eine andere rechtliche Grundlage und in vielen Punkten eine neue Struktur.

Mit der Änderung der Struktur wurde auch ein neues System für die Akten-Archivierung und -Bearbeitung eingeführt. Das bisherige System, die physisch vorhandenen Akten alle nach einer bestimmten Registerordnung in einem Archiv abzulegen, hatte dazu geführt, dass bis 2004 eine Aktenmenge in einer Länge von 30 Kilometer entstanden war – das ist ungefähr die Streckenlänge von Köln nach Bonn. Die Sachbearbeiter, die täglich mit den physisch vorhandenen Akten arbeiteten, mussten Wartezeiten von mindestens einem Tag in Kauf nehmen, wenn sie eine Akte einsehen wollten und diese zur Bearbeitung angefordert hatten. Mit den geplanten Neubaumaßnahmen in Düsseldorf und Münster sollten außerdem die internen Archivflächen größtenteils abgebaut werden.

„In der Pilotphase geht es vor allem darum, die ersten Probleme der Mitarbeiter mit der neuen IT-Lösung zu ermitteln und daraufhin die Lösung erneut anzupassen. Die Sachbearbeiter der NRW.BANK waren uns dabei eine große Hilfe. Wir konnten auf ihre individuellen Anforderungen eingehen und so eine pragmatische Vorgehensweise einschlagen.“

– Peter Gierse, Vertriebsleiter, MBG

Einführung der elektronischen Akte und Scanning

Dies gelang zum einen durch die Auslagerung physisch vorhandenen Akten an einen Archivdienstleister und zum anderen durch die Einführung der digitalen Akte und dem damit zusammenhängenden Scanning-Projekt. Über eine öffentliche Ausschreibung erhielt der IBM Business Partner MBG Management Beratungs Gesellschaft mbH den Zuschlag für beide Projekte Ende 2004. Bereits 1983 arbeitete MBG als Systemintegrator an branchenspezifischen Lösungen für das Dokumentenmanagement.

Die MBG entschied sich bei der elektronischen Akte für die Implementierung des IBM Content Manager. Im Bereich „Scannen und Erkennen“ kommen Kofax Ascent Capture und PROSAR-AIDA zum Einsatz. Nach gut einem Jahr Umsetzungsphase und Feinjustierung startete Ende 2005 die Pilotphase. Dabei wurden 30 Sachbearbeiter der NRW.BANK bei allen Arbeitsschritten mit dem neuen System betreut. „In der Pilotphase geht es vor allem darum, die ersten Probleme der Mitarbeiter mit der neuen IT-Lösung zu ermitteln und daraufhin die Lösung erneut anzupassen. Die Sachbearbeiter der NRW.BANK waren uns dabei eine große Hilfe. Wir konnten auf ihre individuellen Anforderungen eingehen und so eine pragmatische Vorgehensweise einschlagen“, erläutert Peter Gierse, Vertriebsleiter der MBG. Nach erfolgreichem Abschluss der Pilotphase wurde die elektronische Akte schrittweise bis Mitte 2006 in den Förderbereichen der NRW.BANK eingeführt.

Frühes Erfassen verbessert den Workflow

Grundlage für die elektronische Akte ist die digitale Erfassung aller eingehenden Dokumente. Der Scanning-Prozess wird komplett an den beiden Sitzen der NRW.BANK in Düsseldorf und Münster durchgeführt. Dabei wird jedes eingehende Dokument direkt einem Dokumententyp und einer Akte bzw. einem Sachbearbeiter zugeordnet.

Dadurch gelangen die gescannten Dokumente auch direkt in den Postkorb des zuständigen Sachbearbeiters und können bearbeitet werden. Die Menge der gescannten Dokumente ist enorm – täglich sind es rund 4.000 Dokumente, die den elektronischen Akten mit Hilfe des IBM Content Manager zugeteilt werden. Neben den gescannten Dokumenten werden auch elektronisch erstellte Dokumente den jeweiligen Akten zugeordnet. Dies sind noch einmal rund 4.000 Dokumente, die über verschiedene Schnittstellen eingehen.

Kundenspezifische Vorgehensweise

Bei einer solch hohen Anzahl von Dokumenten, die täglich über das Content-Management-System verwaltet werden müssen, spielt auch der Aspekt der Übersichtlichkeit und schnellen Wiederauffindbarkeit der Dokumente eine wichtige Rolle. Dies wird u. a. dadurch gewährleistet, dass jedem Dokument eine Aktennummer zugewiesen wird und es über den Dokumententyp eine automatische Registerzuordnung erhält.

Bei der Entwicklung des Clients für die Sachbearbeitung wurde sehr viel Wert auf die Softwareergonomie gelegt. Durch die frühzeitige Einbindung der Fachabteilungen in die Konzeption und Entwicklung wurde eine Oberfläche geschaffen, mit der sich die Mitarbeiter schnell vertraut fühlten.

„Die Umstellung auf die elektronische Akte bedeutete für die Mitarbeiter der NRW.BANK eine große Veränderung. Deshalb wollten wir die Prozesse, die wir beibehalten konnten, zunächst so lassen, damit sich unsere Mitarbeiter Schritt für Schritt an die neuen Arbeitsbedingungen gewöhnen können“, erklärt Jörg Langkowsky, IT-Verantwortlicher für die elektronische Akte bei der NRW.BANK.

Vorteile der Content-Management-Lösung

Durch die Einführung des IBM Content Manager und des MBG Print2CM können die Mitarbeiter der NRW.BANK nun von jedem Arbeitsplatz aus auf die Akten zugreifen. Dadurch ist eine schnellere Aktenbearbeitung möglich und vor allem werden Zeit und Kosten für Rückrufe eingespart, die sonst notwendig waren, weil die Akte nicht sofort zugänglich war. Heute kann jeder Mitarbeiter, der Zugriff auf bestimmte Akten hat, diese an andere Kollegen weiterleiten. Die früher notwendige Bestellung der Akte, die ein bis zwei Tage dauerte, ist somit hinfällig. Durch die elektronische Erfassung aller Dokumente ist die Fehlerquote enorm gesunken. Außerdem sind die Dokumente im elektronischen Archiv nicht löscherbar.

Elektronisches Archiv ist für unbegrenzte Zeit nutzbar

Der 30 km lange Aktenberg umfasste damals 1,5 Millionen Akten. Stand heute sind 286.000 Akten mit 2,7 Millionen Dokumenten (300 GB) im elektronischen Archiv vorhanden. Jedes Jahr kommen ungefähr 40.000 neue Akten und ca. 2 Millionen Dokumente hinzu. Alle elektronischen Akten werden nach erfolgter Schließung mit einem Vernichtungsdatum versehen, nach Ablauf dieses Datums werden die Akte und die darin enthaltenen Dokumente gelöscht und der belegte Speicher wieder freigegeben.

Bei der Einrichtung des elektronischen Archivs spielt vor allem auch die Auswahl passender Software und Hardware eine wichtige Rolle. Die NRW.BANK setzt auf der Softwareseite IBM Content Manager ein. Hardwareseitig wird mit zwei IBM P570, 4 Prozessoren und 16 GB Hauptspeicher gearbeitet. Die Hardware ist in zwei Rechenzentren aufgebaut, zur Sicherung wird eine Datenspiegelung durchgeführt.

Weitere Informationen

Weitere Informationen können Sie via Mail an csc@de.ibm.com anfordern.

„Durch die Einführung der elektronischen Akte und des elektronischen Archivs haben wir unser Dokumentenmanagement komplett umgestellt. Heute werden 70 Prozent aller Dokumente nach dem Scanning-Prozess entsorgt, und nur noch 30 Prozent werden aufgehoben. Dabei handelt es sich um Dokumente wie Urkunden, Verträge und andere notarielle Papiere. Wir haben damit einen enormen Fortschritt gemacht, der sich auch auf die Arbeit unserer Sachbearbeiter und auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.“

– Jörg Langkowsky, IT-Verantwortlicher, NRW.BANK



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.