

# Erfolgreich durch elektronisches Dokumentenmanagement: norisbank AG steigert Geschwindigkeit und Effizienz bei easyCredit

---

## Überblick

---

**Die norisbank AG ist einer der führenden Anbieter im deutschen Ratenkreditgeschäft und nimmt im genossenschaftlichen FinanzVerbund die Rolle des Spezialisten für das Konsum entenkreditgeschäft ein. Die Bank mit Stammsitz in Nürnberg beschäftigt derzeit ca. 1100 Mitarbeiter und erreichte im letzten Jahr eine Bilanzsumme von knapp vier Milliarden Euro. Der Finanzdienstleister zählt zu den ertragsstärksten Anbietern im Inlandsmarkt und kann auch im internationalen Vergleich mit einer Kosten-Ertrags-Quote von 50 Prozent erfolgreich bestehen.**

### Die Herausforderung

Banken und Versicherungen stehen unter zunehmendem Wettbewerbsdruck und müssen mit weniger Sachbearbeitern stets mehr Geschäftsvorgänge in kürzerer Zeit bearbeiten. Um sich zu behaupten, müssen sie die Abläufe in den Backoffices effizienter gestalten. Der Weg zum effizienten Backoffice führt über leistungsfähige Lösungen für Enterprise Content Management (ECM), Business Process Management (BPM) und den verstärkten Einsatz externer IT-Dienstleister. In der Regel beginnen diese BPM-Projekte bei Banken und Versicherungen damit, dass der IT-Dienstleister die relevanten Geschäftsprozesse erfasst, optimiert und in den neu implementierten ECM- und BPM-Systemen abbildet.

Um die Bearbeitungsprozesse rund um ihr Kernprodukt, den Ratenkredit easyCredit, zu beschleunigen und die Effizienz im Backoffice zu steigern, machte sich die norisbank AG 2001 auf die Suche nach einer ECM-Lösung. „Denn unsere Kunden erwarten von uns, dass sie ihre Kredite jederzeit bestellen können und ihre Vorgänge zügig bearbeitet werden. Gleichzeitig sollen sich die Kosten dabei im Rahmen halten“, erklärt Christian Armann, Leiter Post/Micro/Archiv bei der norisbank. „Um diese Anforderungen zu erfüllen, benötigten wir ein ECM-System, mit dem sich die Bearbeitungsvorgänge im Backoffice effizienter gestalten und deutlich beschleunigen ließen, so dass wir mit

unverändertem Personaleinsatz mehr Vorgänge effizienter und einfacher per Mausklick bearbeiten können.“

Darüber hinaus sollte das ECM-System ausbaufähig sein, um auf Basis des elektronischen Archivs komplette Workflows automatisieren zu können.

Die norisbank AG ist einer der führenden Anbieter im deutschen Ratenkreditgeschäft und nimmt im genossenschaftlichen FinanzVerbund die Rolle des Spezialisten für das Konsum entenkreditgeschäft ein. Die Bank mit Stammsitz in Nürnberg beschäftigt derzeit ca. 1100 Mitarbeiter und erreichte im letzten Jahr eine Bilanzsumme von knapp vier Milliarden Euro. Der Finanzdienstleister zählt zu den ertragsstärksten Anbietern im Inlandsmarkt und kann auch im internationalen Vergleich mit einer Kosten-Ertrags-Quote von 50 Prozent erfolgreich bestehen. Der Markenartikel easyCredit ist seit 2001 erfolgreich auf dem deutschen Markt vertreten und bietet dem Privatkunden eine schnelle und unkomplizierte Kreditaufnahme über alle Filialen der norisbank, bei genossenschaftlichen Partnerbanken oder über das Internet. Mit dem TÜV-zertifizierten easyCredit können Kunden Kredite zwischen 1.000 und 75.000 Euro aufnehmen. Die Laufzeit kann flexibel zwischen 12 und 84 Monaten gewählt werden, dadurch kann der Kunde die Ratenhöhe optimal an seine Bedürfnisse anpassen.

---

## Der Kunde

---

### ■ **Branche**

*Finanzdienstleister*

### ■ **Firmensitz**

*Nürnberg*

### ■ **Webseite**

*<http://www.norisbank.de/>*

### ■ **Implementierungspartner**

*TDS, Neckarsulm*

### ■ **Anwendung**

*Electronic Document  
Management*

### ■ **Kundennutzen**

- *medienbruchfreie Vorgangsbearbeitung komplett per Mausclick*
- *umfangreiche Einsparungen durch geringen Verwaltungsaufwand*
- *überschaubare und revisionssichere Verwaltung aller Dokumente*
- *Beschleunigung und Automatisierung des gesamten Prozesses rund um die Kreditvergabe*
- *Produktivitätssteigerung des Backoffice um etwa 30 bis 40 Prozent.*

### ■ **Produkte**

- *IBM FileNet Business Process Manager*
- *IBM FileNet Content Manager*
- *IBM FileNet Image Manager*

## Die Lösung

Nach sorgfältiger Prüfung der am Markt angebotenen Lösungen entschied sich die norisbank noch im selben Jahr für die IBM FileNet P8 ECM-Plattform.

Die Lösung erfüllte die aktuellen Anforderungen des Finanzdienstleisters an ein überschaubares und revisionssicheres Archiv vor dem Hintergrund der bis zu zehnjährigen Aufbewahrungsfrist für Geschäftsdokumente und verfügte dabei auch über die notwendige Flexibilität, um komplette Workflows abbilden zu können. Den Auftrag für die projektbegleitende Beratung, die Implementierung und den anschließenden Betrieb der Lösung im Outsourcing erhielt der Neckarsulmer IT-Dienstleister und IBM ECM-Partner TDS Informationstechnologie AG. Der Dienstleister bietet IT Consulting, IT Outsourcing und Application Hosting sowie HR-Services für mittlere und große Unternehmen. Neben der Anpassung der ECM-Software an die Prozesse der norisbank wurden dabei eine komplexe Scan-Lösung der Heydt Verlags GmbH sowie das Kernbankensystem von Kordoba eingebunden.

Laufen unternehmenskritische Geschäftsprozesse über ein zentrales Anwendungssystem, ist zudem höchste Ausfallsicherheit gefordert. Die norisbank AG hatte sich daher entschieden, die ECM-Lösung als Hochverfügbarkeitssystem in dem Rechenzentrum der TDS betreiben zu lassen. Der IT-Dienstleister bietet eine

Verfügbarkeit von 99,8 Prozent an 24 Stunden und 365 Tagen im Jahr an. Mit den verfügbaren Ressourcen innerhalb der norisbank war dies nicht erreichbar, zumal hohe finanzielle Investitionen in eine entsprechende EDV-Infrastruktur notwendig gewesen wären. Zudem wollte sich die Bank voll auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

Bei Projektstart galt es zunächst, die bestehenden Geschäftsprozesse auf Optimierungspotenzial zu prüfen. So wurde zunächst das bisherige Papierarchiv durch eine elektronische Kundenakte ersetzt. Diese enthält alle geschäftsrelevanten Vorgänge wie Kreditverträge, Schufa-Auskünfte und Vertragsdaten. Lediglich ältere Vorgänge bewahrt die norisbank noch in Papierform auf. Auch die Eingangspost steht den Mitarbeitern heute elektronisch zur Verfügung. Hierfür wird diese sofort nach Eingang gescannt, in digitaler Form in das ECM-System aufgenommen und steht den Mitarbeitern zeitnah in ihren elektronischen Postkäben zur Verfügung.

Heute digitalisiert das so genannte Projekt „Elektra“ der norisbank die gesamte Kundenpost, etwa zur weiteren Bearbeitung oder für die elektronische Kreditakte. Dabei sorgen die IT-Spezialisten der TDS für die kontinuierliche Anpassung an die wechselnden Anforderungen der Bank. „Im Rahmen von Application Management passen wir die Lösungen kontinuierlich an die wechselnden

*„Unser Slogan ‘wir machen es einfach’ ist bei uns keine leere Worthülse“, denn die Kredite lassen sich bei unseren Partnern im Finanzverbund, in unseren Filialen oder jederzeit schnell und unkompliziert über das Internet bestellen. Dabei bleibt der Verwaltungsaufwand im Backoffice gering, so dass sich der gesamte Prozess sehr schnell abwickeln lässt. Liegen alle Unterlagen vor, beträgt die komplette Bearbeitungszeit eines easyCredit-Vorganges im Durchschnitt nur etwa dreißig Minuten.“*

**Christian Armann**  
Leiter Post/Micro/Archiv bei  
der norisbank AG

Anforderungen der Unternehmen an. Dazu verfügen wir über eine Reihe von Experten, die sich ausschließlich mit ECM-Lösungen beschäftigen“, erklärt Thomas Jürgens, Verantwortlicher für ECM-Projekte bei der TDS. „Sie sind so in der Lage, neue Anforderungen schnell umzusetzen, ganz gleich, ob es sich um veränderte Geschäftsprozesse oder die Integration zusätzlicher Software handelt.“

Beim Kreditvergabeprozess der Bank digitalisiert dabei im ersten Prozess-Schritt ein beauftragter Scandienstleister den gesamten Posteingang. Über eine Online-Verbindung erhält der Outsourcing-Dienstleister diese Daten. Er archiviert sie mit Hilfe der ECMLösung von IBM FileNet revisionssicher. Des Weiteren bündelt und indiziert er die Dokumente, so dass elektronische Kundenakten entstehen. Diese enthalten alle für den Kredit-Prozess relevanten Unterlagen, darunter Kreditverträge, Gehaltsnachweise und Vertragsdaten. Anhand des Indexes gelangen die Akten direkt in die elektronischen Postkörbe der zuständigen Sachbearbeiter.

Innovativ ist dabei auch das Abrechnungsmodell, über das die TDS die benötigte Rechenleistung anbietet. Ähnlich wie bei einem Stromversorger oder einem Telekomunikationsanbieter, werden die IT-Leistungen aufwandsbezogen abgerechnet. Die norisbank zahlt eine

Grundgebühr und darüber hinaus weitere Leistungen abhängig von der bezogenen Menge. Der Vorteil hierbei ist, dass sich die EDV-Kosten flexibel dem Geschäftsvolumen anpassen. Wickelt die norisbank also in einem Zeitraum weniger Kreditvorgänge ab, sinken entsprechend die IT-Kosten. Für einen Finanzdienstleister kann dies von entscheidender Bedeutung sein, denn im Geschäft mit Ratenkrediten in Höhe von einigen Tausend Euro treten häufig zyklische Nachfrageschwankungen auf. So steigt die Nachfrage nach Krediten beispielsweise insbesondere vor den klassischen Urlaubsmonaten oder während der Vorweihnachtszeit stark an. Durch die aufwandsbezogene Abrechnung stellt die norisbank sicher, dass sie nur für die Leistungen bezahlt, die auch tatsächlich in Anspruch genommen werden.

#### **Der Nutzen**

Durch die Ablösung der Papierakten sind die Mitarbeiter der norisbank heute in der Lage, wesentliche Vorgänge medienbruchfrei komplett per Mausclick zu bearbeiten. Hieraus ergeben sich bereits umfangreiche Einsparungen, da die Pflege und Nutzung eines Papierarchivs sehr zeit- und personalaufwändig ist. Denn allein im Zusammenhang mit easyCredit verwaltet die norisbank mit dem neuen ECM-System einen Bestand von sechs Millionen Dokumentenseiten. Zugleich verwaltet das elektronische Archiv alle Unterlagen überschaubar und revisionssicher.



„Unser Slogan “wir machen es einfach” ist bei uns keine leere Worthölse”, erklärt Christian Armann, „denn die Kredite lassen sich bei unseren Partnern im Finanzverbund, in unseren Filialen oder jederzeit schnell und unkompliziert über das Internet bestellen. Dabei bleibt der Verwaltungsaufwand im Backoffice gering, so dass sich der gesamte Prozess sehr schnell abwickeln lässt. Liegen alle Unterlagen vor, beträgt die komplette Bearbeitungszeit eines easyCredit-Vorganges im Durchschnitt nur etwa dreißig Minuten.“

Der norisbank AG ist es durch den Einsatz der ECM-Lösung somit gelungen, den Verwaltungsaufwand entscheidend zu verringern. Der gesamte Prozess rund um die Kreditvergabe wurde erfolgreich beschleunigt und automatisiert. Insgesamt stieg die Produktivität des Backoffice dabei um etwa 30 bis 40 Prozent. Letztes Jahr hat IBM ECM die ECM-Lösung der norisbank zudem mit ihrem „Innovation Award“ als beste BPM-Lösung des Jahres 2004 ausgezeichnet.

IBM  
3565 Harbor Boulevard  
Costa Mesa, CA 92626-1420  
USA

Die IBM Homepage finden Sie unter: **ibm.com**  
IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. Internet Security Systems, Proventia und SiteProtector sind Warenzeichen, X-Force und das Internet Security Systems Logo sind eingetragene Warenzeichen von Internet Security Systems, Inc. Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein. Alle anderen genannten Marken und Handelsnamen sind Eigentum ihrer jeweils angegebenen Inhaber. Alle Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber und werden in einem redaktionellen Zusammenhang verwendet, ohne dass damit eine Rechtsverletzung beabsichtigt wird. Technische Daten und Inhalte können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. 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. Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.