

VR Kreditwerk optimiert Prozesse im Bauspar- und Darlehensgeschäft mit IBM FileNet P8

Überblick

Als gemeinsames Tochterunternehmen der Bausparkasse Schwäbisch Hall AG und der DZ Bank AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main, bildet die VR Kreditwerk Hamburg-Schwäbisch Hall AG ein Kompetenzzentrum für die Bearbeitung von Geschäften rund um die Immobilienfinanzierung und ist zugleich die erste und größte Back-Office-Gesellschaft dieser Art in Deutschland.

Die VR Kreditwerk AG übernimmt für ihre Klienten die komplette Bearbeitung und Verwaltung der Immobilienfinanzierung von der Kreditzusage bis zur vollständigen Rückzahlung. Zudem wird die Wettbewerbsfähigkeit der Kunden durch innovative Lösungen und Produkte der Informationstechnologie unterstützt. Die Leistungspalette umfasst die Entwicklung, den Betrieb und den Anwender-Support von IT-Produkten der Kunden und reicht von Basis-IT-Leistungen bis hin zum Betrieb komplexer Informationssysteme. Die VR Kreditwerk AG verwaltet für ihre Kunden ca. 7,5 Millionen Verträge und beschäftigt insgesamt 2.300 Mitarbeiter.

Die Herausforderung

Der Name „Kreditwerk“ steht dabei für die strategische Leitlinie des Unternehmens: Die Übertragung industrieller Fertigungsprinzipien und einer auslastungsorientierten Produktionssteuerung auf standardisierte Kreditprozesse, die von moderner IT begleitet werden. Vor diesem Hintergrund hat die VR Kreditwerk AG im Frühjahr 2003 am Standort Schwäbisch Hall begonnen, auf der Basis von IBM FileNet P8 ein Dokumenten Management System (DMS) einzuführen, das den gesamten Bearbeitungsprozess vom Posteingang über Scannen, Indizieren, Bearbeiten bis zum revisionssicheren Archivieren unterstützt und das mit allen notwendigen Fachanwendungen verbunden ist. „Zur Realisierung haben

wir uns für die IBM ECM-Technologie entschieden, da IBM FileNet P8 unsere Anforderungen abdeckt und wir darüber hinaus bereits positive Erfahrungen mit einem IBM ECM-Archivsystem gesammelt haben“, erläutert Michael Schneider, der verantwortliche Projektleiter bei der VR Kreditwerk AG. Mit der Beratung und Implementierung der gesamten Lösung sowie der Beschaffung der Produktkomponenten wurde der IBM ECM-Partner CENIT AG Systemhaus betraut, zu dem aus früheren erfolgreichen Projekten bereits gute Kontakte bestanden.

Die Lösung

Im Laufe des Jahres 2004 wurde im Auftrag der Bausparkasse Schwäbisch Hall zunächst das gesamte Bauspargeschäft mit den

„Unsere IBM FileNet P8-Lösung bildet die Basis zur Prozessoptimierung im Bauspar- und Darlehensgeschäft und trägt wesentlich dazu bei, dass wir auch zukünftig unsere hohen Standards bei Kundenorientierung, Qualität und Compliance einhalten.“

Michael Schneider
Projektleiter VR Kreditwerk AG

Der Kunde

■ **Firmensitz**

*Schwäbisch Hall und Hamburg,
Deutschland*

■ **Branche**

Finanzdienstleistungen

■ **Anwendung**

Electronic Document Management

■ **Kundennutzen**

- *Kostenreduzierung und optimierte Prozesse durch Entlastung der Mitarbeiter von Routinetätigkeiten, kürzere Zugriffs-, Transport-, Ablage- und Suchzeiten sowie automatisierte Verteilung von Vorgängen*
 - *höhere Kundenorientierung durch schnellere Durchlaufzeiten in der Vorgangsbearbeitung*
 - *Datensicherheit durch redundante Speicherung, revisionssichere Archivierung und Einhaltung von rechtlichen Vorschriften im Zusammenhang mit Basel II, dem International Accounting Standard (IAS) sowie nationalen Buchhaltungsstandards*
 - *geringere Fehlleistungsraten in der Sachbearbeitung*
- ### ■ **Produkte**
- *IBM FileNet Business Process Manager*
 - *IBM FileNet Content Manager*
 - *IBM FileNet Image Manager*

entsprechenden Prozessen an das System angeschlossen. Insbesondere in der Sparphase von Bausparverträgen kommt es häufig zu Veränderungen, die einen neuen Bearbeitungsprozess auslösen, wie zum Beispiel Änderungen bei Mitinhabern von Verträgen oder die Erhöhung beziehungsweise Verringerung der Bausparsumme. So gehen bei der VR Kreditwerk AG allein im Bausparbereich täglich rund 20.000 Vorgänge ein – E-Mails nicht mitgerechnet – wobei der Großteil aus Papierdokumenten besteht. Eine zentrale Rolle innerhalb der Lösung nimmt der elektronische Postkorb ein. Diese Anwendung ist in die bestehende Systemlandschaft wie zum Beispiel dem Bauspar Auskunfts- und Bearbeitungssystem, dem Host-basierten Kunden-Adress Management-System und dem RACF/LDAP System integriert. Die digitalisierten und indizierten Vorgänge sowie die Faxeingänge werden über einen automatisierten Workflow an die betreffenden Teampostkörbe oder persönlichen Postkörbe der 800 Sachbearbeiter verteilt. Eine umfassende Funktionalität sowie der einfache Zugriff auf alle notwendigen Informationen und Dokumente ermöglichen eine schnelle, effektive Bearbeitung der Vorgänge. In einem weiteren Schritt erfolgte auch die Anbindung aller E-Mail-Eingänge an den elektronischen Postkorb sowie das digitale Archiv, wodurch ebenfalls eine automatisierte Verteilung der E-Mails realisiert wurde.

In 2005 erfolgte analog zum Bausparbereich die Anbindung des Darlehensgeschäfts an die IBM ECM-Lösung. Mit Jahresbeginn 2006 werden nun alle Dokumente zur Kreditabwicklung (z.B. Verträge oder Objekt-/Bonitätsunterlagen) in einer elektronischen Darlehensakte zusammengefasst und stehen den Sachbearbeitern per Knopfdruck zur Verfügung. Seit Abschluss dieser Ausbaustufe bearbeiten bei der VR Kreditwerk AG im Bauspar- und Darlehensgeschäft insgesamt 1.400 Mitarbeiter täglich zwischen 35.000 und 38.000 Vorgänge mit Hilfe der IBM FileNet P8-Lösung.

Der Nutzen

„Die deutliche Beschleunigung der Durchlaufzeiten in der Vorgangsbearbeitung trägt wesentlich zu Kosteneinsparungen bei“, kommentiert Michael Schneider die Erfahrungen mit dem integrierten DMS. Generell sieht die VR Kreditwerk AG den Nutzen der IBM FileNet P8-Lösung unter den Aspekten Prozesse, Kunden, Sicherheit und Qualität:

- Die Entlastung der Mitarbeiter von Routinetätigkeiten, kürzere Zugriffs-, Transport-, Ablage- und Suchzeiten und die automatisierte Verteilung von Vorgängen bilden die Basis für Kostenreduzierungen und optimierte Prozesse.
- Die jederzeitige Auskunftsbereitschaft sowie schnellere Durchlaufzeiten in der Vorgangsbearbeitung führen zu einer höheren Kundenorientierung.



- Datensicherheit durch redundante Speicherung, revisionssichere Archivierung und die Einhaltung (Compliance) von rechtlichen Vorschriften im Zusammenhang mit Basel II, dem International Accounting Standard (IAS) sowie nationalen Buchhaltungsstandards führen zu mehr Sicherheit für das Unternehmen.
- Geringere Fehlleitungsraten in der Sachbearbeitung, weniger Fehler durch Vermeidung von Doppeleingaben, Plausibilitätsprüfungen und Ausschließen von Dokumentenverlust tragen wesentlich zur Sicherstellung einer hohen Qualität bei.

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.