

Digitale Darlehensakte beschleunigt Prozesse bei der Commerzbank und unterstützt Firmeneingliederungen

EIM-Lösungen von OpenText-Lösung überzeugen durch Performanz und Prozessintegration

Die Commerzbank ist eine führende Bank in Deutschland und Polen. Auch weltweit steht sie ihren Kunden als Partner der Wirtschaft in allen relevanten Märkten zur Seite. Mit den Geschäftsbereichen Privatkunden, Mittelstandsbank, Corporates & Markets und Central & Eastern Europe bietet sie ihren Privat- und Firmenkunden sowie institutionellen Investoren die Bank- und Kapitalmarktdienstleistungen an, die sie brauchen. Die Commerzbank verfügt mit rund 1.200 Filialen über eines der dichtesten Filialnetze der deutschen Privatbanken und betreut insgesamt fast 15 Millionen Privat- sowie eine Millionen Geschäfts- und Firmenkunden. Im Jahr 2012 erwirtschaftete sie mit durchschnittlich rund 56.000 Mitarbeitern Bruttoerträge von knapp zehn Milliarden Euro.

Die Commerzbank ist durch den Kauf der Dresdner Bank 2010 enorm gewachsen und hat ihr Privatkundengeschäft damit weiter ausgebaut. Dieses hatte bereits einige Jahre zuvor durch die Übernahme des Immobilienfinanzierers Eurohypo stark zugelegt. Mittlerweile verwaltet die Commerzbank heute über 800.000 digitale Akten, in denen rund hundert Millionen Dokumente abgelegt sind. Wer einen solchen Zuwachs an unterschiedlich strukturierten Akten in kurzer Zeit in standortunabhängige Prozesse einbinden will, benötigt eine digitale Aktenlösung.

Diese muss zudem nahtlos in die transaktionsorientierten Systeme und Workflowsteuerungen integriert sein. Performanz und Prozessintegration der digitalen Darlehensakte, die auf den EIM-Lösungen von OpenText für SAP® basiert, haben die Commerzbank so überzeugt, dass die Lösung kontinuierlich ausgebaut wurde.

Digitale Akten verbessern Service-Qualität

Ob es um den Neuabschluss eines Darlehens oder die Betreuung während der Laufzeit geht – wann immer ein

BRANCHE

Finanzdienstleister

KUNDE

Commerzbank AG

HERAUSFORDERUNGEN

- Aufbewahrung, Pflege und standortübergreifender Transport von Papierakten waren kostenaufwändig und verzögerten die Darlehensprozesse.
- Unterschiedliche Aktenstrukturen erschwerten die einheitliche und standortübergreifende Bearbeitung.

LÖSUNG

- OpenText Document Access for SAP® Solutions
- OpenText Archiving for SAP® Solutions

GESCHÄFTSVORTEILE

- Die Digitalisierung der Darlehensakten spart Kosten für Papierarchivierung sowie -transport und ermöglicht standortübergreifende Prozesse.
- Die Bearbeitung der Akte direkt aus SAP heraus und die äußerst hohe Geschwindigkeit der Lösung garantieren Bedienkomfort und Anwenderakzeptanz.
- Workflowsteuerung und Terminüberwachung beschleunigen Prozesse und sorgen für ein hohes Qualitätsniveau.

„Die Nutzung der e-Akte mit einer Kopplung von Workflows bildet die Grundlage für die zukunftsorientierte, flexible Kreditbearbeitung im Retail Banking der Commerzbank. Damit können wir dauerhaft am Markt konkurrenzfähig bleiben.“

KAI HUGGLE, SENIOR PRODUCT CLUSTER MANAGER BEI DER COMMERZBANK AG UND VERANTWORTLICH FÜR DAS PROJEKT DER DIGITALEN DARLEHENSAKTE VON OPENTEXT

Kunde mit der Commerzbank in Kontakt tritt, soll er schnell und kompetent beraten werden. Vor der Implementierung der OpenText-Lösungen wurden die Akten am Bearbeitungsort papierhaft abgelegt. Auf Grund der diversen Fusionen und Übernahmen und der damit gestiegenen Zahl an Standorten konnten die Angestellten Fragen von Kunden nicht immer sofort beantworten. Erkundigte sich ein Kunde beispielsweise zu Möglichkeiten seiner Darlehensrückzahlung, mussten sich die Mitarbeiter die entsprechenden Unterlagen zunächst zusenden lassen. Die Vielzahl von unterschiedlichen Aktenstrukturen der Papierordner erschwerte den Mitarbeitern zusätzlich die gezielte Suche nach Informationen. „Qualität und Schnelligkeit im Kundenservice lassen sich in einer solchen Situation nur durch eine Digitalisierung der Darlehensakten erreichen. Denn nur digitale Akten sind an jedem Ort und zu jeder Zeit einseh- und durchsuchbar“, stellt Kai Huggle fest, Senior Product Cluster Manager bei der Commerzbank AG und verantwortlich für das Projekt der digitalen Darlehensakte von OpenText.

Digitalisierung spart Papierkosten

„Mit den digitalen Akten auf Basis der OpenText-Technologie können wir auf Kundenanfragen schneller reagieren und den Kundenservice so verbessern“, erläutert Herr Huggle weiter. „Bei hundert Millionen abgelegten Dokumenten konnten wir zudem allein durch die Abschaffung des Papierarchivs hohe Einsparungen erzielen. Nur wo der Gesetzgeber es erfordert, pflegen wir

noch papierhafte Rumpfakten mit einer kleinen Anzahl von Dokumenten, die nicht vernichtet werden dürfen.“

Performanz und SAP-Integration garantieren Bedienkomfort und Anwenderakzeptanz

Mitte 2011 wurden auch die Prozesse und Darlehensakten der Dresdner Bank in die OpenText-Lösung integriert. Seither werden alle kundenrelevanten Informationen in mehr als 800.000 digitalen Darlehensakten übersichtlich abgelegt und sind dort direkt zugreifbar: Papierunterlagen, elektronische Dokumente oder Stammdaten aus dem SAP-System. Die digitale OpenText-Akte ist zudem nahtlos in die im Unternehmen eingesetzte Kreditlösung MARK (auf der Basis von SAP) integriert. „Die einfache und vollständige Integration der OpenText-Lösungen in SAP war ein entscheidendes Kriterium, die bewährte digitale Darlehensakte 2007 auch in der Commerzbank einzusetzen und ab 2010 auf die hinzugekommene Dresdner Bank zu erweitern“, betont Kai Huggle. Dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Akten direkt aus SAP heraus nutzen können, hat von Anfang an zu einer hohen Anwenderakzeptanz geführt. Der Schulungsaufwand fiel dadurch sehr gering aus. Kai Huggle ergänzt: „Am wichtigsten für den Projekterfolg war aber die Performanz der OpenText-Akte. Dauert es länger als zwei Sekunden, ein Dokument in einer Akte zu öffnen, ist das System unbrauchbar. OpenText kann diese Geschwindigkeit aber auch bei hundert Millionen Dokumenten zuverlässig bieten.“

Workflow-Steuerung erhöht Prozesseffizienz und -qualität

Die Ergänzung der Darlehensakte auf Basis der Lösungen OpenText Document Access for SAP® Solutions sowie OpenText Archiving for SAP® Solutions um SAP-Workflows hat den Bedienkomfort weiter erhöht und den Gesamtprozess wesentlich beschleunigt. So wurde unter anderem der Posteingang automatisiert. Jedes der rund 20.000 täglich neu zu digitalisierenden Dokumente im Pre-Scan-Verfahren steht den Mitarbeitern kurzfristig nach dem Einscannen zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung. Vom Kunden unterschriebene Darlehensverträge werden nicht nur revisions- und damit rechtssicher archiviert, sondern auch in den zugehörigen Workflow eingehängt.

Niemand kann mehr Fristen vergessen oder übersehen

Der Sachbearbeiter erhält automatisch vom System eine entsprechende Benachrichtigung und weiß somit auch ohne Akteneinsicht, ob der Kunde den Vertrag angenommen oder abgelehnt hat. Zudem hilft die automatische Terminverwaltung den Mitarbeitern, Fristen problemlos einzuhalten. „Die Kompetenz der Mitarbeiter und die Prozesse gehen jetzt Hand in Hand“, betont Kai Huggle. „Niemand kann mehr Fristen übersehen oder vergessen. Aktionen wie die Ablage zusätzlicher Kundenunterlagen lösen automatisch die sich daran anschließenden Prozessschritte aus. Sollte der zuständige Sachbearbeiter zu diesem Zeitpunkt etwa im Urlaub sein, übernimmt automatisch ein Stellvertreter den Fall und ist genauso gut informiert. Das ist Prozesseffizienz und -qualität in einem.“ ■