

# KBC Bank Deutschland AG nutzt die elektronische Kreditakte für das mittelständische Firmenkundengeschäft

ECM Lösung schafft Transparenz und beschleunigt Arbeitsabläufe erheblich

Die KBC Bank Deutschland AG ist eine Tochter der belgischen KBC Bank N.V. Die deutsche Tochter fokussiert sich mit ihren ca. 200 Mitarbeitern auf das Firmenkundengeschäft für mittelständische Unternehmen.

Mit der elektronischen Akte wurden die in der Zentrale gelagerten physischen Kreditakten dem gesamten Kreditprozess zugänglich gemacht und gleichzeitig sicher archiviert. Ziel ist es, Einsparungen aufgrund verkürzter Suchzeiten und verbesserter Abstimmungsprozesse zu generieren, ohne die bewährte flexible Arbeitsweise der Mitarbeiter zu gefährden. Dabei können Synergien aus einer einheitlichen Informationsplattform genutzt werden, die selbst bei konservativer Schätzung die internen und externen Projektkosten sowie die Investitionen innerhalb von drei Jahren überkompensieren.

## Kommunikation über den Papier- und Postweg sorgte für telefonische Rückfragen und längere Durchlaufzeiten

Früher wurden neben der in Papier chronologisch geführten Kreditakte der deutschen Zentrale in Bremen eine weitere Akte in der jeweiligen regionalen Filiale für den schnellen Zugriff auf wesentliche Dokumente vorgehalten, die so genannte

„Schattenakte“. Durch die aufsichtsrechtlich vorgegebenen Kreditablaufanforderungen ergibt sich einerseits eine einheitliche Prozessgestaltung. Andererseits führten die individuellen Kundenanforderungen und damit einhergehenden Kreditgestaltungen zu signifikanten Unterschieden der Kreditakten. Die Kommunikation über den Papier- und Postweg sorgte immer wieder für telefonische Rückfragen und längere Durchlaufzeiten.

Die aufwändige Suche bei Querschnittsfragen über verschiedene Engagements hinweg, das langwierige Zusammenstellen der Dokumentation insbesondere für Prolongation, Kreditüberwachung, interne und externe Prüfungen sowie die Wiederherstellung des Archivs in einem Katastrophenfall waren weitere Herausforderungen.

## Elektronischer Zugriff der Filiale auf die archivierten Unterlagen der zentralen Kreditbearbeitung

Gründe genug für den Vorstand der Bank, eine elektronische Kreditakte einzuführen.

### BRANCHE

Finanzwesen

### KUNDE

KBC Bank

### HERAUSFORDERUNG

- Lange Durchlaufzeiten von Papierdokumenten
- Auskunftsfähigkeit soll verbessert werden
- Hohe Risiken im Katastrophenfall

### LÖSUNG

- OpenText Content Server
- OpenText Template Workspaces
- OpenText Archive Server

### GESCHÄFTSVORTEILE

- Schnelle Auskunftsfähigkeit zu Kreditfällen in der Filiale
- Einheitliche Aktenführung und Vollständigkeit
- Abstimmung beschleunigt
- Führung einer „Schattenakte“ kann entfallen

Die eAkte löst die physische Kreditakte ab mit den Zielen

- Einfacher, schneller, standortunabhängiger, sicherer und nachvollziehbarer Zugriff auf Kreditakten für Markt (Vertrieb und Votum 1), Marktfolge (Votum 2) und die zentrale Kreditbearbeitung
- Standardisierung der Aktenstrukturen und Reduzierung von Doppelarbeiten (z.B. Schattenakten führen)
- Schnelles Finden von Dokumenten im Bestand bei Vertretungen, Querschnittsfragen oder der Suche nach speziellen Vertragsbedingungen
- Unterstützung des Kreditprozesses, d.h. Reduzierung von Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten für Protokollierung bei (Neu-)Anträgen und Prüfungen durch Bearbeitungsmöglichkeit von MS-Office Dokumenten, nachvollziehbare Historie, Versionsverwaltung und zentrale Datenhaltung
- Benutzerakzeptanz durch deren Einbindung in das Projekt und Integration der Lösung in gewohnte MS-Office-Tools
- Kostengünstige, schnelle Wiederherstellung für den Katastrophen-Fall

### Abläufe durch OpenText-Lösung signifikant beschleunigt

Schnell zeigten sich die vielen Vorteile der elektronischen Kreditakte und der neuen Möglichkeiten der Archivierung mit OpenText: Markt, Marktfolge und die zentrale Kreditbearbeitung können unabhängig vom Standort schnell, sicher und nachvollziehbar auf die kompletten Unterlagen im Kreditprozess zugreifen. Das Suchen und Finden von Akten und Dokumenten bei Vertretungen konnte erheblich verbessert werden.



Alle Dokumente zu den Kreditfällen des Firmenkundengeschäfts sind jetzt übersichtlich nach betreuender Filiale, Engagement, Kreditvertrag und Dokumententyp elektronisch verfügbar. Statt einer reinen chronologischen Ablage sorgt die fachlich einheitliche Gliederung der eAkte für zusätzliche Transparenz. In der Filiale kann daher weitestgehend darauf verzichtet werden, zusätzliche Schattenakten zu führen.

Die Bank hat sich für eine Standardsoftware ausgesprochen, welche flexibel für die Anforderungen des Firmenkundengeschäfts ist, sich schnell einführen und perspektivisch sehr gut an andere Kernbanklösungen anbinden lässt. Mit der integrierten Archivierung und der Records-Management-Lösung wird die KBC Bank auch für die Information Governance-Anforderungen der Zukunft gerüstet sein.

Die complon GmbH hat als kompetenter Beratungs- und Implementierungspartner der OpenText die Lösung konzipiert und eingeführt. Die complon GmbH ist auf Vertragsmanagement und elektronische Akten spezialisiert und verfügt über internationale Erfahrung in den Bereichen Projekt- und IT-Service Management,

Dokumenten Management Systeme (DMS) und Archivierung.

Durch eine proaktive Einbeziehung der Betroffenen in das Projekt und die Bestandsmigration konnten die unterschiedlichen Wünsche der Fachabteilungen an den Umfang der eAkte berücksichtigt und die Qualität der Dokumentation verbessert werden. Während der Vertrieb weitgehend auf Papier verzichten würde, wird Papier bei Analysten aufgrund höherer Übersichtlichkeit oft vorgezogen.

Der Umfang der verbleibenden Papierakten insbesondere für Kreditanalysen konnte in einem Kompromiss immerhin um ca. 2/3 gesenkt werden. Die komplette Kreditakte wird mit Ausnahme der Bilanzunterlagen und Kreditverträge nur noch elektronisch geführt. Die Betroffenen konnten als Beteiligte damit für die neue Arbeitsweise gewonnen werden. Die Unterstützung durch den Vorstand war ein wesentlicher Garant für die zügige Umsetzung des Projektes. „Es gab am Anfang durchaus Widerstände gegen die neue Technik. complon hat uns im Projekt sehr gut unterstützt, so dass mittlerweile unsere Mitarbeiter kaum mehr ohne das System von OpenText arbeiten wollen“, so das Fazit der KBC Bank.

### Die elektronischen Akten werden in weiteren Geschäftsbereichen eingesetzt

Mit der erfolgreichen Einführung der elektronischen Kreditakte war das Projekt allerdings noch nicht zu Ende. Die Dokumentation der IT-Softwareentwicklungsprojekte seit 2012 erfolgt in elektronischer Form ebenfalls im System. Weitere Anwendungsszenarien wie die Kontoeröffnung oder die Geldwäscheprüfungen mit der elektronischen Akte sind geplant. ■



complon erbringt ECM Strategieberatung und IT-Dienstleistungen für Vertragsmanagement und Dokumentation in Einkauf, Vertrieb, Engineering, Rechtsabteilung, Corporate Finance und IT. complon spezialisiert sich dabei auf Geschäftsprozess-Optimierung durch Konzeption und Einführung von vorkonfigurierten Best Practice Lösungen für elektronische Aktenlösungen auf Basis SAP Extended ECM by OpenText™ und Microsoft SharePoint™. Die Leistungen basieren auf den Erfahrungen mit langjährig erfolgreichen Services bei großen Industrieunternehmen und aus vielen erfolgreichen Kundenprojekten.

[www.opentext.de](http://www.opentext.de) ■ [info.de@opentext.com](mailto:info.de@opentext.com) ■ +49-(0)89-4629-0