



# ANWENDERBERICHT

## Digitalisierung von 11.500 Aktenordnern

Elektronische Kreditakte als wichtiger Baustein für neue digitale Geschäftsprozesse



**Volksbank**   
**Raiffeisenbank Bayern Mitte eG**

Die Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte eG ist eine Genossenschaftsbank mit Sitz in Ingolstadt. Sie hat 55.555 Mitglieder und betreut ca. 100.000 Kunden mit ihren 37 Geschäftsstellen. Mit einer Bilanzsumme von ca. 2,4 Mrd. Euro ist sie ein starker und verlässlicher Partner für die Wirtschaft und Menschen in der Region.

Einen wichtigen Schritt hin zum papierlosen Büro und zu beschleunigten Prozessen hat die Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte eG Ende des Jahres 2016 mit dem Projekt „Digitale Kreditakte“ initiiert. Das Projekt umfasste sowohl die Digitalisierung des physischen Bestands vorhan-

dener Kreditakten bis Mitte 2017 als auch das Ziel der digitalen Erfassung und Verarbeitung der Daten im Neukreditgeschäft auf dem Weg zum digitalen Kreditprozess. Mit der elektronischen Kreditakte verfolgt die Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte eG zum einen das Ziel der Verbesserung der Auskunftsfähigkeit und Beratungsqualität. Besonders den dezentral tätigen Vertriebsmitarbeitern soll ein einfacherer und aktueller Zugriff auf die Daten ihrer Kunden ermöglicht werden. Zum anderen konnte durch die Digitalisierung die angespannte Platzsituation entschärft und gleichzeitig die Sicherheit der Aktenverwahrung erhöht werden. Die digitale Kreditakte ist dabei Grundvoraussetzung, um das Ziel des digitalen Kreditprozesses zu erreichen, die Durchlaufzeiten zu verringern, Wegezeiten beim physischen Aktentransport einzusparen und interne Kurierfahrten spürbar zu reduzieren.

### SICHERHEIT UND ERFAHRUNG SPRICHT FÜR RATIODATA

Um möglichst schnell und reibungslos das Scan-Projekt umzusetzen, hatte man sich entschlossen, einen externen Dienstleister in Anspruch zu nehmen. Bei der Anbieterauswahl fiel die Wahl auf die Ratiodata als Verbundpartner, da sie mit ihrem Angebot vollumfänglich überzeugen konnte. Denn bei der Digitalisierung der Kreditakten

haben – neben der schnellen Umsetzung und fachlichen Qualifikation des Scan-Personals – die Sicherheit und Einhaltung der aufsichtsrechtlichen Vorgaben oberste Priorität.

Die Digitalisierung des Kreditaktenbestands erfolgte im Zeitraum von Dezember 2016 bis Juni 2017. Zu digitalisieren waren rund 8.000 Hängeordner sowie rund 3.500 weitere Aktenordner. Wie in dieser Größenordnung üblich, startete das Projekt mit einem initialen Workshop in der Bank. In diesem Workshop wurden die Verfahrensbeschreibung sowie sämtliche Prozesse und Regelwerke des Scan-Projekts besprochen und vereinbart. Mit der Erfahrung von mehr als 100 Kreditaktenprojekten im Verbund und bei anderen Finanzinstituten konnte die Ratiodata mit ihren Kreditaktenexperten der Bank jederzeit mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Die verantwortliche Projektleiterin, Sabine Graf, berichtet zur Projektarbeit: „Man hat sofort gemerkt, dass die Chemie stimmt und die Mitarbeiter der Ratiodata auf Augenhöhe mit unseren Kreditspezialisten kommunizieren konnten.“ Die Verbundzugehörigkeit ermöglichte der Ratiodata darüber hinaus kurze und unbürokratische Kommunikationswege für die notwendigen Abstimmungen mit dem zuständigen FCMS-Projektleiter der Atruvia AG. Von der guten Zusammenarbeit der Un-

Die Einführung der elektronischen Kreditakte war für uns ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu neuen digitalen Geschäftsprozessen. Mit der Ratiodata steht uns ein verlässlicher Partner zur Verfügung, der uns auch in der Zukunft mit investitionssicheren Verbundlösungen unterstützen kann.



Anton Graf, Bereichsleiter Organisation/IT-Systeme der Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte

ternehmensgruppe konnte die Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte eG direkt profitieren. Die Synergien haben die Bank spürbar entlastet. Hierzu der Bereichsleiter Organisation / IT-Systeme der Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte, Anton Graf: „Besonders erwähnenswert ist, dass der Stammdatenaustausch sowie das Zurückliefern der elektronischen Dokumente vollautomatisch und mehrmals täglich ohne jeglichen administrativen Aufwand erfolgten.“

## LÜCKENLOSE KONTROLLE DANK TRACK & TRACE

Über die webbasierte Software „Ratiodata Web-Avise“ wurde jede Kreditakte, die die Bank verlassen hat, elektronisch registriert. Mit diesem System ist eine Nachverfolgung (Track & Trace) jederzeit möglich und die Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte konnte somit zu jedem Zeitpunkt den Status der Bearbeitung einzelner Akten oder ganzer Lieferungen einsehen. Wurde zwischendurch einmal eine Akte benötigt, die sich gerade im Digitalisierungsprozess befand, konnte die Bank diese umgehend über die „Ratiodata Web-Avise“ digital oder physisch anfordern. Diese Priorisierungen wurden jeweils innerhalb von 24 Stunden abgearbeitet.

In 14 kontinuierlichen Lieferchargen wurden über einen eigenen Kurierdienst der Ratiodata die Kreditakten in Ingolstadt abgeholt. Gleichzeitig wurden dabei die verarbeiteten Sicherheitenbelege in Form von fertig konfektionierten Restakten an die Bank zurückgeliefert. Mit einem Projektteam von 27 Mitarbeitern hat die Ratiodata die komplette Verarbeitung von Januar 2017 bis Juni 2017 abgewickelt. Der Ratiodata ist die Kundennähe und der persönliche Kontakt auch während der Projektzeit sehr wichtig. So traf man sich regelmäßig zu Servicemeetings in der Bank. Die Verarbeitungsqualität, der aktuelle Verarbeitungsstatus sowie die Einhaltung von Terminen und Budgetierung konnten so direkt besprochen werden. Durch diesen regelmäßigen Austausch hatte die Bank immer ein gutes Gefühl, bei der Ratiodata gut aufgehoben zu sein.

Anton Graf, Bereichsleiter Organisation/IT-Systeme der Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte, resümiert das Projekt so: „Die Einführung der elektronischen Kreditakte war für uns ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu neuen digitalen Geschäftsprozessen. Mit der Ratiodata steht uns ein verlässlicher Partner zur Verfügung, der uns auch in der Zukunft mit investitionssicheren Verbundlösungen unterstützen kann.“

## KONTAKT

**Ratiodata SE**  
Gustav-Stresemann-Weg 29  
48155 Münster  
Tel. +49 251 20830-0  
info@ratiodata.de  
www.ratiodata.de