

Die elektronische Kreditakte als Stellhebel bei der Prozessoptimierung

Durchgängige Prozesse

Moderne Kreditbearbeitung zeichnet sich durch Automatisierung, Workflowsteuerung und Papierlosigkeit aus. Der Einsatz elektronischer Akten gewinnt immer mehr an Bedeutung, denn nur ein digitales Dokumentenmanagement ermöglicht durchgängige und qualitätsgesicherte Prozesse. Einige Kreditinstitute setzen bereits digitalisierte Akten ein. Der Nachholbedarf ist aber nach wie vor groß, denn häufig genügt die reine Digitalisierung nicht den kreditfachlichen und organisatorischen Anforderungen.

Autor: Beate Stollenwerk, Sprecherin der Geschäftsführung von Kreditwerk Hypotheken-Management.

Bild: Christian Lord Otto, Copyright bei Hypotheken-Management



Die Studie „Effizienz der Kreditprozesse in deutschen Kreditinstituten“ (2008) von Price Waterhouse Coopers konstatiert: „Die Unterstützung der Prozesse durch eine leistungsfähige IT-Infrastruktur ist zu einem der entscheidenden Effizienzparameter im Kreditgeschäft der Banken geworden.“ Priorität hat dabei laut Studie vor allem die Einführung von Workflow-Management-Systemen oder elektronischen Kreditakten. Banken, die die Optimierung ihrer Prozesse vorantreiben, profitieren signifikant von einem professionellen Dokumentenmanagement. Voraussetzung ist, dass Einführung und Konzeption der Dokumenten-Management-Systeme auf die Bedürfnisse des einzelnen Instituts abgestimmt sind.

Häufig ist eine durchgängige Bearbeitung von Kreditakten innerhalb eines Systems noch nicht möglich. Die elektronische Akte ermöglicht es Banken, diesen Bremsstein im Prozess zu überwinden. Finanzdienstleister profitieren dabei von der Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Kreditservicer, der Fachkompetenz mit State-of-the-Art-IT-Systemen kombiniert und die professionelle Umsetzung garantiert.

Mit der elektronischen Akte erleichtern Finanzdienstleister ihren

Mitarbeitern den Arbeitsalltag, reduzieren Prozesszeiten, unterstützen die Einhaltung hoher Qualitätsstandards und senken langfristig Kosten. Sie vermeiden aufwändigen Aktentourismus. Front- und Backoffice profitieren gleichermaßen von vereinfachten Bearbeitungsvorgängen und der Möglichkeit, unmittelbar, parallel und ortsunabhängig auf Dokumente zugreifen zu können.

Einführung und Umsetzung sind allerdings komplexer, als es viele Unternehmen zunächst vor Augen haben. Denn die E-Akte beeinflusst die Arbeits- und Prozessorganisation im Ganzen, umfassende kreditfachliche und organisatorische Aspekte müssen in eine Gesamtlösung integriert werden.

Um den individuellen Anforderungen eines Finanzdienstleisters Rechnung zu tragen und alle Themen eines professionellen und effizienten Dokumentenmanagements abzudecken, bietet Kreditwerk Hypotheken-Management zum Beispiel im Rahmen ihrer Franchise-Services mit der E-Akte eine Komplettlösung zur bedarfsorientierten physischen und digitalen Aktenarchivierung, die speziell auf die Bedürfnisse und fachlichen Besonderheiten von Finanzdienstleistern zugeschnitten ist. Aktuell verwaltet Hypotheken-Management mittels E-Akte rund 47 Millionen archivierte Dokumente.

Die eingehende Post wird direkt nach Eingang voll automatisiert verarbeitet: Die Postsendungen werden gescannt und das enthaltene Schriftgut mittels automatischer Texterkennung (Optical Character Recognition/OCR) analysiert. Der folgende Postverarbeitungsprozess klassifiziert das Schriftgut und bildet automatisch die physischen Do-

kumente digital in der E-Akte ab. Daraufhin werden dann die einzelnen Kreditprozesse in der Sachbearbeitung angestoßen.

Eine Schlüsselfrage ist, wie mit dem Bestand an Altakten umgegangen wird. Eine Möglichkeit wäre, die E-Akte nur im Neugeschäft zu nutzen und das Bestandsgeschäft weiter in Papierform zu bearbeiten. Dies würde jedoch der Prozessautomatisierung entgegenwirken. Deshalb wird die Bestandsakte bei Bedarf durch den Sachbearbeiter direkt bei der Scanstelle angefordert. Dies erspart den hohen zeitlichen und finanziellen Aufwand, alle Altakten gesammelt mit Einführung der elektronischen Akte zu digitalisieren. Struktur und Funktion der physischen Akten werden bei der E-Akte der Hypotheken-Management 1:1 digital abgebildet: Der Sachbearbeiter kann in der Akte blättern und sie über eine intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche verwalten. Darüber hinaus ist mittels der E-Akte ein umfassendes Reporting möglich. Der Status aller Akten und Vorgänge ist lückenlos nachvollziehbar.

Entscheiden sich Finanzdienstleister dafür, elektronische Akten zu nutzen, können sie die Produktivität in der Kreditbearbeitung steigern, ohne umfangreiche Investitionen in die IT zu tätigen oder Prozesse auszulagern. Der plattformübergreifende Zugriff ermöglicht die arbeitsteilige Bearbeitung, so dass zum Beispiel bei Kapazitätsengpässen problemlos auf andere Standorte umgestellt werden kann. Banken verfügen damit über einen modularen Baustein, der sich nahtlos in die bestehenden Processing-Lösungen einfügt. Die elektronische Akte bedeutet für Banken täglich praktizierte Effizienz und Flexibilität.