

Die VR Bank Hof eG setzt auf EAB

Der Wettbewerbsdruck im Banken- und Finanzsektor wächst, Finanzprodukte und -dienstleistungen sind zunehmend austauschbar, die Anforderungen der Kunden an qualifizierte Serviceleistungen steigen.



In diesen Zeiten lässt sich die Wettbewerbsfähigkeit besonders über mehr Servicequalität, optimale Geschäftsprozesse und konsequente Kostenorientierung sichern.

Diese simple Erkenntnis veranlasste die VR Bank Hof eG, ihre Kundendokumente künftig im elektronischen Archiv für Banken (EAB) der HENRICHSEN AG zu archivieren.

Aus Gesprächen mit Banken wissen wir, dass die Kunden einer Bank die menschliche Nähe, die hervorragende Beratungsqualität und hohe Verlässlichkeit der Mitarbeiter zu schätzen wissen.

Wir, die HENRICHSEN AG, unterstützen Banken dabei mit leistungsstarken Werkzeugen zur Optimierung aller dokumentenbezogenen Prozesse. Unsere Lösungen helfen den Banken, Kosten zu sparen und Prozesse zu beschleunigen.

Gleichzeitig verbessern die Banken Ihren Kundenservice. Die zentrale Verfügbarkeit aller Informationen zu den Bankkunden macht jeden der Bankenmitarbeiter zum kompetenten Ansprechpartner – egal wo und wie ihn der Kunde gerade erreicht.

Schnell und einfach erhält der Mitarbeiter einen transparenten Überblick über alle für ihn freigegebenen Informationen und damit der Kunde eine qualitativ hochwertige Auskunft.

Die VR Bank Hof eG ist zum vierten Mal in Folge Testsieger beim „Hofer Kundenspiegel“, einer unabhängigen Verbraucherbefragung, geworden. Besonders stolz sind die Mitarbeiter der Bank auf das Siegel „Geprüfte Beratungsqualität“, das ihrem Hause vom renommierten Marktforschungsinstitut TNS Infratest verliehen worden ist.

So ist es nicht verwunderlich, dass die Zusammenarbeit beider qualitätsbewusster Häuser, der VR Bank Hof eG und der HENRICHSEN AG, sehr erfolgreich läuft. Die VR Bank Hof eG setzt auf schlanke und kostenoptimierte Prozesse. Um die Dokumente und den Schriftverkehr rund um die Kundenakte effizient zu verwalten, wurde im Jahr 2007 das elektronische Dokumenten-Management- und Archivsystem EAB der HENRICHSEN AG eingeführt.

Ziel war es dabei, die Dokumente sowohl revisionssicher als auch rechtssicher zu archivieren. Matthias Herpich, Leiter Organisation bei der VR Bank Hof eG, berichtet über das Archivierungsprojekt bei der VR Bank Hof eG, das mit dem Echteinsatz im Dezember 2007 startete.

„Es war eine gute Entscheidung, EAB einzusetzen und die HENRICHSEN AG als Projektpartner zu wählen.“

Matthias Herpich, Leiter Organisation bei der VR Bank Hof eG.

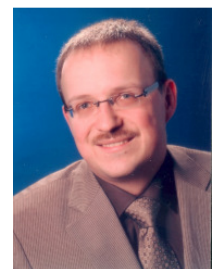


Bild: Matthias Herpich

Die VR Bank Hof eG setzt auf EAB

Die Situation:

Im täglichen Bankbetrieb steigt die Dokumentenmenge stetig an.

Kundenstammverträge, Kontoverträge, Sparbriefe, Aufträge – eine Fülle an Dokumenten, die meist noch in Papierform vorliegen und entsprechend umständlich zu handhaben sind.

Hinzukommen mehr und mehr elektronische Dokumente wie z.B. Emails, Telefaxe und Datensätze aus internetbasierten Finanztransaktionen.

Alle diese Dokumente wurden in der Regel an verschiedenen Arbeitsplätzen und in unterschiedlichen Abteilungen für die Beratung, Sachbearbeitung oder den Kundenservice benötigt.

Doch der Zugriff hierauf ist, wenn überhaupt, nur mit langen Wartezeiten möglich.

Der Einsatz eines Archivsystems sollte den Medienbruch aus Papier- und elektronischen Dokumenten abschaffen und einen direkten, kontrollierten Zugriff aller berechtigten Personen auf das digitale Archiv ermöglichen. Aktenorientierte Dokumentenablagen nach Kundennummern oder Kontonummern für Kunden- und Kontodokumente sowie Kreditakten sollten ebenso selbstverständlich sein wie Indexkonzepte für Kassenbelege, Zahlungsverkehrsbelege, Freistellungsaufträge, Buchungsbelege, Betriebsakten oder Verträge.

Bei der Auswahl des neuen Dokumenten-Management- und Archivsystems war das Projektteam um Matthias Herpich schnell und gründlich vorgegangen.

Zielvorgaben bei diesem Projekt waren u.a. folgende Aspekte:

- Das System sollte eine **übersichtliche und einheitliche Oberfläche** bieten und **präzise Informationen liefern**.
- Das System sollte darüber hinaus **modular aufgebaut** und **flexibel** genug sein, um sich an das Wachstum der Bank anpassen zu können.
- Last but not least bestand die Herausforderung darin, dass die Anwender auch von der Lösung und der Oberfläche der Software überzeugt sein sollten.

Die Lösung:

Durch die elektronische Archivierung mit dem EAB konnten die angestrebten Ziele erreicht werden.

Seit einem Jahr arbeiten die Sachbearbeiter der VR Bank Hof eG mit den elektronischen Akten. Der direkte Zugriff auf die Kundenakten ist von jedem Arbeitsplatz und jeder Filiale aus möglich, Akten müssen nicht mehr im Archiv angefordert werden und auch um die Ablage der Dokumente müssen sich die Mitarbeiter der Bank nicht mehr kümmern.

Das Papiervolumen wird auf ein Minimum reduziert, was teuren Lagerraum für die Archivierung der Papierakten spart.

Matthias Herpich ist zufrieden mit den Fortschritten:

„Die Zukunft sollte ja möglichst ohne Papier sein. Ich sage nicht ‚papierlos‘, sondern ‚möglichst wenig‘. Da sind wir einen großen Schritt weiter gekommen.“

Die VR Bank Hof eG setzt auf EAB

Heute ist die Zufriedenheit der Anwender besonders hoch und das Feedback zu HENRICHSEN BANKING EAB sehr positiv. Dies liegt nicht zuletzt an der hohen Performance des Systems, die für den schnellen Service am Telefon von großer Bedeutung ist.

300 Mitarbeiter greifen täglich auf das elektronische Archiv zu. "In weniger als einem Wimpernschlag ist ein gescanntes oder elektronisch erstelltes Dokument schon auf dem Bildschirm des Sachbearbeiters. Durchschnittlich dauert eine Recherche nur 1 Sekunde, vielfach ist es bedeutend weniger." Für den schnellen Zugriff sorgen ein interner Cache für kurzfristig recherchierbare Dokumente sowie eine leistungsfähige Jukebox, in denen die Unterlagen dauerhaft revisionsicher abgelegt sind. Inzwischen ist das Datenvolumen im Archiv deutlich gestiegen: Mehr als 170.000 Kundenaktendokumente werden jetzt im EAB verwaltet. Täglich wächst der Datenbestand um weitere etwa 1200 Dokumente.

Das Resümee der Bank:

Mit der Einführung von HENRICHSEN BANKING EAB im Passivgeschäft und in der Buchhaltung sind die Hofer zufrieden. Der eingeschlagene Weg zum papierarmen Büro wird weitergegangen. Im nächsten Jahr soll im Bereich der Mailarchivierung die Notes-Archivierungssoftware „DOMINO“ der HENRICHSEN AG zum Einsatz kommen. Von der Einführung der Mailarchivierung verspricht sich die Bank eine hohe Wertschöpfung.

Die VR Bank Hof sieht sich für die Zukunft gut gerüstet.

Auf die Frage, ob HENRICHSEN BANKING EAB die Erwartungen erfüllt hat, antwortet Matthias Herpich:

„Die an das Archisystem geknüpften Erwartungen bezüglich der Kosten- und Zeiteinsparungen sowie der gestiegene Kundenservice wurden voll erfüllt. Außerdem wurde der Investitionsplan zu jeder Zeit eingehalten“.

Aus Erfahrungen gut: DMS-Lösungen für Finanzdienstleister:

- Aus der jahrelangen Zusammenarbeit mit renommierten Banken in Nord- und Süddeutschland hat die HENRICHSEN AG praxiserprobte Lösungen für Banken entwickelt.
- Als erfahrener Lösungsanbieter verbindet die HENRICHSEN AG das Wissen um die Geschäftsprozesse

Referenz:
VR Bank Hof eG
Schillerstr. 25-27
95028 Hof
Tel.: 0 92 81 / 8 10 - 0
Fax: 0 92 81 / 1 66 77
E-Mail: info@vrbank-hof.de
Ansprechpartner
Herr Matthias Herpich

Kontakt:
Markus Pischinger
Consultant Manager Banking

HENRICHSEN AG
Telefon: +49(0) 9421/8109-0
Telefax: +49(0) 9421/8109-190
Mobil: +49(0) 170/2267314
E-Mail: markus.pischinger@henrichsen.de