

## Sparkasse Essen profitiert von digitalen Kreditakten mit einheitlicher Struktur

# Bereit für weitere Projekte

Die Bearbeitung von Krediten auf Grundlage papierbasierter Akten ist mühsam, umständlich und zeitaufwendig. Allein die Suche nach der richtigen Akte nimmt insbesondere bei großen Finanzdienstleistern enorm viel Zeit in Anspruch. So auch bei der Sparkasse Essen, die sich u. a. deshalb dazu entschied, Kreditakten elektronisch vorzuhalten. Die Digitalisierung der Bestandsakten mit insgesamt zwölf Millionen Blatt hat die Tropper Data Service AG übernommen, die als Dokumentendienstleister über entsprechende Erfahrung verfügt.

waren ihr Team und sie allerdings bei zwei benachbarten Sparkassen. Diese setzten ihre Digitalisierungsprojekte mit dem Dokumentendienstleister Tropper Data Service um. Hier wurden die Dokumente kategorisiert, so dass die anschließende Arbeit mit den Akten leichter von der Hand geht und auch eine schnelle Suche möglich ist. Tropper migriert bereits seit 1999 verschiedenste Aktenbestände von Banken und Sparkassen. Im Bereich der Sparkassen und deren Datenmigration nach OSP (ZDA) der Finanzinformatik, nutzt Tropper eine zertifizierte Schnittstelle.



Helga Luttmann aus der Abteilung Betriebsorganisation der Sparkasse Essen. „Hinzu kam, dass die Mitarbeiter trotz allgemein verbindlichen Vorgaben mit unterschiedlichen Ablagestrukturen agierten.“ Mit der Einführung einer digitalen Kreditakte sollte diese vereinheitlicht werden. Ein weiteres Argument für die Digitalisierung war, dass Mitarbeiter zeitgleich auf die Akten zugreifen können, z. B. wenn es darum geht, Geschäftsvorgänge gemeinsam zu besprechen.

### Qualität hat ihren Preis

Mit diesen Eindrücken startete die Sparkasse Essen dann die Ausschreibung. „In dem Verfahren haben wir festgestellt, dass kleinere Anbieter, die über keine Erfahrung in der Verarbeitung von Kreditakten verfügen, kaum eine Vorstellung davon haben, was auf sie zukommt“, sagt Helga Luttmann. „Deren Preise waren entsprechend niedrig, da sie von einem Massenscan mit nur einem Dokumententypen ausgingen. Allerdings ist der Aufbau von Kreditakten mit unterschiedlichen Dokumentenarten wesentlich komplexer und erfordert tiefe Sachkenntnisse, beispielsweise was die Dokumentenstrukturen und die Zusammenhänge betrifft.“ Schließlich waren dann noch drei Bewerber verblieben, die Erfahrung in diesem Bereich vorweisen konnten. Tropper Data Service erhielt dann den Zuschlag aufgrund der erfolgreichen Referenz der Nachbarkassen und der räumlichen Nähe.

Im Mai 2013 startete das Projekt. Eine Mitarbeiterin packte die Akten in Transportkisten, die ein Kurier von Tropper Data Service anschließend

2013 hat sich die Sparkasse Essen entschieden, ihre Kreditbestände zu digitalisieren – der Dokumentendienstleister Tropper Data Service erhielt den Zuschlag.

Bis Ende 2016 reichten sich in der Zentrale der Sparkasse Essen auf mehreren Kilometern in Rollregallagern Kreditakten. Zur Vorbereitung der Kundentermine forderten die Mitarbeiter der einzelnen Filialen die Kreditakten an. Die Sachbearbeitung hingegen wird zentral in der Hauptstelle durchgeführt. Das Auffinden und Bereitstellen der Akten war durch einen hohen Aufwand gekennzeichnet. Teilweise lagen die Akten bei Urlaubsvertretungen, wurden versteckt oder die Entnahme durch einen Sachbearbeiter wurde nicht korrekt vermerkt. „Es wurde ein enormer Aufwand betrieben, um Kreditakten zu suchen“, erläutert

### Klassifizierung für leichtere Bearbeitung

2013 hat sich die Sparkasse Essen entschieden, ihre Kreditbestände zu digitalisieren. Aufgrund des hohen Volumens von zwölf Millionen Blatt sollte damit ein Dienstleister beauftragt werden. Zunächst hat sich das Projektteam bei anderen Sparkassen darüber informiert, wie diese ihre Digitalisierungsprojekte abgewickelt haben. „Dort fanden wir viele abschreckende Beispiele vor. Teilweise wurden sämtliche Dokumente in einem Rutsch eingescannt, ohne vorher entsprechende Strukturen zu erarbeiten“, erinnert sich Helga Luttmann. Positiv überrascht

wöchentlich abgeholt hat. In einer dafür eigens erstellten Datenbank dokumentierte sie, welche Akten zur Bearbeitung an den Dokumentendienstleister abgegeben wurden. Gleichzeitig konnte die Sparkasse kontrollieren, dass die Akten nach der Digitalisierung wieder zurückgeliefert wurden.

## Über 120 Dokumententypen

Am Standort Leverkusen hat Tropper Data Service dann die Akten digitalisiert. Dazu haben die Mitarbeiter die Belege aufbereitet, indem sie sie z. B. entklammerten und eine Aktenbereinigung durchführten. Dabei wurden verschiedene definierte Dokumente aussortiert, so dass sie nicht der elektronischen Akte zugeführt wurden. Es folgte das Scannen, zum Großteil in Schwarz-Weiß. Lediglich bestimmte Dokumententypen wurden farbig gescannt, z. B. Baupläne. Waren diese größer als DIN A3, entschied sich die Sparkasse Essen aufgrund der eingeschränkten Wiedergabe auf dem Monitor, diese nicht zu digitalisieren. Wenn die Mitarbeiter von Tropper Data Service solche großformatige Dokumente vorfanden, haben sie ein entsprechendes Informationsblatt mit dem Vermerk hinterlegt, dass weitere Unterlagen in den Restkreditakten vorhanden sind.

Bei der sich anschließenden Dokumentenklassifizierung mussten insgesamt 120 unterschiedliche Dokumententypen erkannt werden. Typische Beispiele sind Baufinanzierung mit Standardverträgen, Sicherheiten, Wertgutachten und KfW-Unterlagen. Hinzu kommen aus dem Großkundengeschäft Konsortialverträge und hochkomplexe Kreditmodelle. Nach einer sorgfältigen Qualitätskontrolle hat Tropper Data Service die Bilddaten schließlich über eine sichere Datenleitung direkt an das Archiv der Finanzinformatik übertragen. Über Vorgaben war definiert, an welchen Positionen die entsprechenden Dokumententypen abgelegt werden sollen. Nach der Digitalisierung hat Tropper



Durch die Digitalisierung reduzierte sich der Platzbedarf für die Kreditakten bei der Sparkasse Essen um etwa 90 Prozent.

Data Service die Unterlagen, die im Original aufbewahrt werden müssen, an die Sparkasse Essen zurückgegeben. Dies sind z. B. Urkunden im Original. Dokumente, die lt. Gesetzgeber nicht archivierungspflichtig sind, bewahrte der Dokumentendienstleister ein Jahr auf und vernichtete sie anschließend unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzrichtlinien. Insgesamt reduzierte sich damit der Platzbedarf für die Kreditakten bei der Sparkasse Essen um etwa 90 Prozent.

Ursprünglich war geplant, sämtliche Akten innerhalb eines Jahres zu verarbeiten. Dazu hätte die Sparkasse pro Woche etwa 40 Kisten liefern müssen. „Den Plan haben wir dann aber schnell verworfen, da wir im Haus die Schlagzahl nicht halten konnten“, erinnert sich Helga Luttmann. „Es sind dann drei Jahre geworden und wir konnten das Digitalisierungsprojekt Ende 2016 erfolgreich beenden.“

## Digitalisierung in Eigenregie

Die im Tagesgeschäft eingehenden Dokumente, die zu den Kreditakten gehören, scannt die Sparkasse in Eigenregie. Dazu hat Tropper Data Service die involvierten Mitarbeiter des Finanzinstituts ausgebildet, indem sie in die Prozesse in der Produktionsstätte von Tropper Data Service eingebunden wurden. Hier wurden sie z. B. angelernt, an welchen Positionen die digitalisierten Dokumente abzulegen sind. Damit ist gewährleistet, dass

sämtliche Kreditakten in einer einheitlichen Struktur abgebildet sind, was sich in der jetzigen Bearbeitung für alle Beteiligten als vorteilhaft erweist. Allerdings traf die Arbeit mit digitalen Akten bei den Mitarbeitern zunächst auch auf Widerstände. Denn, wie bei jedem neuen Verfahren, werden gewohnte Arbeitsabläufe auf den Kopf gestellt. „Da wir damit gerechnet hatten, haben wir die Mitarbeiter frühzeitig in das Projekt eingebunden“, sagt Helga Luttmann. „So starteten wir mit dem komplexeren Firmenkundengeschäft unter Einbindung der Kollegen. Das hat prima funktioniert.“

Nach wenigen Monaten haben sich die Mitarbeiter an die neuen Arbeitsabläufe gewöhnt. Die Arbeitsplätze wurden mit einem zweiten Bildschirm ausgestattet, so dass die Mitarbeiter die Kreditunterlagen auf einem Bildschirm einsehen und auf dem anderen entsprechende Bearbeitungen vornehmen konnten. Dies hat die Zufriedenheit und Akzeptanz noch einmal gesteigert.

„Die Entscheidung, Tropper Data Service mit der Digitalisierung unserer Kreditakten zu beauftragen, war richtig“, fasst Helga Luttmann zusammen. „Das Unternehmen verfügt über eine sehr gute Logistik, tiefgreifende Kenntnis und Erfahrung, wie solche Projekte ideal zu bewerkstelligen sind.“ Die Sparkasse Essen wäre gern bereit, auch bei weiteren Digitalisierungsprojekten wieder mit der Firma Tropper Data Service zusammen zu arbeiten. ([www.tropper.de](http://www.tropper.de))