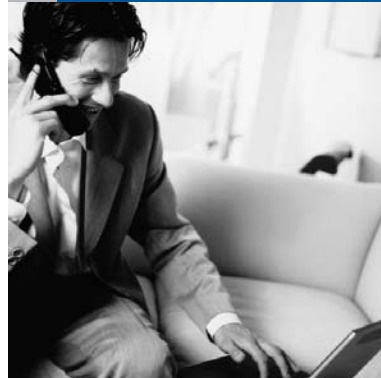


SAP Customer Success Story



Die **Westdeutsche ImmobilienBank** setzt als erste deutsche Bank eine elektronische Kreditakte auf Basis von SAP® Records Management ein. Ziel des Instituts ist es, die **Kostenführerschaft im Markt für Wohnungsbaudarlehen weiter auszubauen. Erste Erfolge sind bereits sichtbar. Seit Einführung der Lösung konnte das Kreditinstitut die Produktivität nachhaltig steigern und die Kosten für die Darlehensbearbeitung senken.**

 Westdeutsche ImmobilienBank



WESTDEUTSCHE IMMOBILIENBANK

SAP® RECORDS MANAGEMENT BEI DER WESTDEUTSCHEN IMMOBILIENBANK VON DER PRODUKTBANK ZUR „KREDITFABRIK“

Mit einer Bilanzsumme von 19 Milliarden Euro und rund 450 Mitarbeitern zählt die 1995 gegründete Westdeutsche Immobilienbank (WIB) zu den bedeutendsten Anbietern von Immobilienfinanzierungen. Die 100-prozentige Tochtergesellschaft der WestLB hat Niederlassungen in Mainz, Münster sowie London und positioniert sich als Spezialist für komplexe Immobilienfinanzierungen sowie für Immobilien-Investmentbanking innerhalb des Konzerns. „Unsere Kompetenz in allen immobilienrelevanten Bereichen und unser hohes Synergiepotenzial setzen wir ein, um kundenorientiert Höchstleistungen zu erbringen“, so die Firmenphilosophie der Mainzer Produktbank. Ziel dabei ist die Übernahme der Kostenführerschaft bei der Finanzierung von Immobilien für Privatkunden. Erreicht werden soll dies zum einen durch die Standardisierung der Darlehensprodukte, zum anderen durch eine kontinuierliche Prozessoptimierung. „Wir möchten den Bearbeitungsaufwand von Antragseingang bis Auszahlung reduzieren“, verdeutlicht Dr. Rainer Wilhelm, Leiter Betriebsorganisation bei der WIB.

Mit dieser Maxime vor Augen führte das Institut 2003 als erste Bank Deutschlands ein integriertes Dokumentenmanagementsystem (DMS) auf Basis von SAP® Records Management für den Privatkundenbereich ein. In nur zehn Monaten stellte das Kreditinstitut sämtliche Finanzierungsakten auf elektronische Vorgänge um. Eine der zentralen Herausforderungen des Projektes war die Integration vorhandener Systeme. Denn nur durch Verknüpfung folgender beteiligter Lösungen kann der komplexe Prozess der Kreditsachbearbeitung wirkungsvoll unterstützt werden:

- Das DMS-System mit dem eingesetzten Bankingmodul zur Darlehensverwaltung (SAP CML),
- die kundeneigene CRM-Lösung,
- die Standardlösung zur Objektdatenverwaltung und Vertragserstellung von ImmoData,
- das Saperion-Archivsystem
- und die vorhandene Kommunikationslösung Lotus Notes.

„Neben der technischen Komponente war die Einbindung der künftigen Anwender für uns besonders wichtig“, erinnert sich Wilhelm: Schließlich sollen die Sachbearbeiter das System nicht

„Mit der Einführung der elektronischen Kreditakte wurde die Basis für zukünftige Optimierungen der Kreditprozesse geschaffen.“

**Dr. Rainer Wilhelm, Leiter Betriebsorganisation,
Westdeutsche ImmobilienBank**

nur effektiv nutzen, sondern auch akzeptieren. Umfangreiche Akzeptanztests waren deshalb im Anschluss an Systemauswahl und Kick-Off im September 2002 wesentlicher Bestandteil des Implementierungsprojektes und trugen zum reibungslosen Produktivstart knapp ein Jahr später bei.

PROZESSOPTIMIERUNGEN NACH INNEN UND AUßEN

Weitere Erfolgsfaktoren bildeten die kompetente Beratung durch SAP und den Walldorfer Technologie-Dienstleister xft GmbH (www.xft.de) sowie die Produkt-Qualität der SAP-Lösung.

„Dank des integrierten DMS bedarf es nur noch weniger Sekunden, bis die elektronische Akte samt Aktenstruktur, Berechtigungskonzepten und Verbindungen zu anderen Systemen allen Beteiligten zur Verfügung steht.“

Ralf Soboll, Kreditreferent, Westdeutsche ImmobilienBank

Obwohl man sich im Vorfeld des Projektes auch bei anderen DMS-Anbietern umgesehen hatte, fiel den Verantwortlichen die Entscheidung für SAP Records Management letztlich nicht schwer: Die offenen Schnittstellen, die eine Integration vorhandener Bankingmodule problemlos ermöglichen, die Prämisse der Bank, nach Möglichkeit Standardlösungen einzusetzen sowie das gute Preis-/Leistungsverhältnis der zukunftsorientierten Technologie stellten für die Mainzer kaum zu schlagende Argumente dar. SAP Records Management bietet als Informationsportal alle Vorteile eines effektiven und variablen Systems für die elektronische Aktenverwaltung und kombiniert diese gleichzeitig mit den Vorzügen, die sich aus dem Zusammenspiel mit anderen betriebswirtschaftlichen Anwendungen ergeben. „Das SAP-Produktportfolio geht in seinem Potenzial weit über die Möglichkeiten der klassischen DMS-, Archiv- und Content-Management-Ansätze hinaus“, lobt Wilhelm.

Die Entscheidung, ein integriertes DMS einzuführen, wurde aber nicht nur durch das mögliche Einsparpotenzial beeinflusst. Schließlich zählen Qualität, Flexibilität und schnelles Handeln im Immobilienmarkt zu den wichtigsten Wettbewerbsvorteilen. „Uns ging es vor allem darum, die Qualität unserer Prozesse zu verbessern – sowohl intern als auch nach außen zu unseren

Kunden und Partnern“, resümiert Wilhelm. Dieses Ziel scheint erreicht, konnten doch dank der elektronischen Kreditakte nicht nur Vorgänge synchronisiert, Zugriffszeiten beschleunigt und papiergebundene Tätigkeiten reduziert werden. Auch Kundenanfragen werden inzwischen noch schneller und zuverlässiger beantwortet als bisher. „Zeitaufwändige Anforderungen und Transporte der Papierakten aus dem Archiv gehören dank des integrierten Dokumentenmanagement-Systems heute der Vergangenheit an – das freut auch unsere Kunden“, weiß Ralf Soboll, Kreditreferent der WIB in Münster. Zudem gewährleistet das integrierte revisionssichere Archivsystem von Saperion eine wesentlich höhere Datensicherheit.

AMORTISIERUNG IN NUR VIER JAHREN

Seit Oktober 2003 steuert die elektronische Akte den gesamten Prozess vom Eingang des unterschriebenen Darlehensantrags, über die Vertragsabwicklung und Auszahlung hinweg bis hin zur langjährigen Bestandsbetreuung. Dazu wurden mehr als 200 unterschiedliche Dokumentenarten in die intelligente Akten-

„Selbst bei konservativer Berechnung gehen wir von einer Zeitersparnis von rund 2,5 Stunden pro Mitarbeiter und Woche aus.“

**Dr. Rainer Wilhelm, Leiter Betriebsorganisation,
Westdeutsche ImmobilienBank**

verwaltung integriert. Neben papiergebundenem und elektronischem Schriftverkehr lassen sich auch Beschriftungen, Markierungen, Bearbeitungshinweise und Stempel, die im täglichen Arbeitsalltag nach wie vor anfallen, hinterlegen. Gleichzeitig verfügt die E-Akte durch mehrfach belegte Ankerwerte über eine klare und übersichtliche Struktur. Die zweistufige Aktenhierarchie, die eine Verknüpfung mit anderen Objektakten ermöglicht, beschleunigt so den Bearbeitungsprozess, reduziert Übertragungsfehler und fördert die Kundenzufriedenheit.

Zudem erleichtern Workflow-Funktionen wie Wiedervorlage oder Weiterleitung von Akten über die elektronische Umlaufakte die Zusammenarbeit zwischen Sachbearbeitern und Vorgesetzten.

„Das SAP-Produktportfolio geht in seinem Potenzial weit über die Möglichkeiten der klassischen DMS-, Archiv- und Content-Management-Ansätze hinaus.“

**Dr. Rainer Wilhelm, Leiter Betriebsorganisation, Westdeutsche
ImmobilienBank**

„Selbst bei konservativer Berechnung gehen wir von einer Zeitersparnis von rund 2,5 Stunden pro Mitarbeiter und Woche aus“, verdeutlicht Wilhelm. Sobald die Bestandsdigitalisierung der Altakten abgeschlossen ist, will die Bank deshalb im Geschäftsbereich Privatkunden ausschließlich auf Basis von E-Akten arbeiten.

HOHE AKZEPTANZ DER NEUEN LÖSUNG

SAP Records Management ermöglicht den Kundenbetreuern, sämtliche Informationen in einer intelligenten Kreditakte zu einem durchgängigen Geschäftsvorfall zusammenzufassen, während die eigentliche Datenhaltung weiterhin über SAP CML gewährleistet wird. „Durch die Verbindung der beiden Lösungen kann der Sachbearbeiter beispielsweise direkt aus der Kreditakte in das Kontosystem wechseln oder seinen Schriftverkehr per Mausklick an der richtigen Stelle in der entsprechenden Finanzierungsakte ablegen“, hebt Betriebsorganisationsleiter Wilhelm hervor. Angelegt wird die elektronische Kreditakte im eigens von der Bank entwickelten System WANESSA. Diese workfloworientierte Anwendung wurde ebenfalls nahtlos in das neue DMS-System integriert. „Jetzt bedarf es nur noch weniger Sekunden, bis die virtuelle Akte samt Aktenstruktur, Berechtigungskonzepten und Verbindungen zu anderen Systemen zur Verfügung steht“, erläutert Werner Sechelmann, Leiter der Zentralen Aufgaben im GB Privatkunden.



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**
F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

Mit dieser positiven Einstellung zum neuen System steht Sechelmann nicht alleine. Auch die rund 100 Anwender der elektronischen Kreditakte haben ihre anfängliche Skepsis überwunden. Seit der Einführung stieg die Akzeptanz der papierlosen Akte stetig an. Und auch anderen Banken, Sparkassen und Versicherungen möchte die WIB die kostengünstige und schnelle Bearbeitung von Wohnungsbaufinanzierungen zugänglich machen: Die Produktbank will zukünftig als „Kreditfabrik“ auch das Hypotheken- und Kreditprocessing für andere Institute übernehmen.

AUF EINEN BLICK

Unternehmen	Westdeutsche ImmobilienBank
Branche	Finanzdienstleister
Wichtigste Herausforderungen/Projektziele	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durchgängige Prozesse ▪ Schnellere Darlehensbearbeitung
Implementierungspartner	SAP Consulting, xft GmbH (www.xft.de)
Lösung	SAP Records Management
Bestehende Lösung	SAP Consumer and Mortgage Loans (SAP CML)
Implementierung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integration mit bestehenden SAP- und Non-SAP-Lösungen ▪ Kontinuierliche Einbindung der künftigen User ▪ 100 Anwender
Wichtigste Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparente Prozesse ▪ Kürzere Bearbeitungszeiten
Hardware	SUN
Betriebssystem	Solaris