

Referenzprojekt: Volksbank Freiburg eG



Das Unternehmen

Die Volksbank Freiburg ist eine der größten deutschen Genossenschaftsbanken. 145.000 gewerbliche und private Kunden wickeln ihre Gelddispositionen über die Bank ab, die den Schwerpunkt ihrer Tätigkeit auf mittelständische Unternehmen setzt. Über 30 Prozent aller im Einzugsgebiet ansässigen Unternehmen und Bürgern nennen die Volksbank Freiburg als Hausbank, mehr als 43.000 Kunden sind Teilhaber.

Branche

Finanzdienstleistungen

Facts & Figures

Gründungsjahr:	1866
Mitarbeiter/innen:	ca. 550
Zentrale:	Freiburg
Geschäftsstellen:	42
Bilanzsumme (200x):	2,2 Milliarden Euro
Vorstände:	Heinrich Vomstein, Uwe Barth

Herausforderung:

Angesichts sinkender Belegmengen stand die Volksbank Freiburg eG vor der Entscheidung, ihren Zahlungsverkehr künftig weiterhin selbst zu bearbeiten oder die Tätigkeit an einen externen Dienstleister abzugeben.

Eingesetzte Produkte:

SC 60 H Scanner, EBS 2000 Zahlungsverkehrs-System, EBS 2000 CD/DVD-Archiv-Software

Nutzen der eingesetzten Beta Systems Lösung

Durch die interne Zahlungsverkehrs-Bearbeitung spart die Volksbank bei jedem Beleg zwei Cent Bearbeitungskosten und profitiert zudem von Zinsgewinnen durch die taggleiche Verbuchung, insbesondere bei Großbetragschecks.

Wettbewerbsvorteil:

Die Servicequalität hat sich erhöht durch die Möglichkeit, im Zahlungsverkehr flexibel auf Kundenanforderungen reagieren zu können und dank des internen Beta Systems Archivs dezentral schnell auf alle Belege zugreifen zu können.

Die große deutsche Genossenschaftsbank hat sich für die Inhouse-Bearbeitung ihres Zahlungsverkehrs mit Beta Systems Technologie entschieden

Auf schnellste und günstigste Weise vom Papier zum Datensatz

IT-Outsourcing oder nicht, diese Frage stellt sich jede Bank, auch mittelständische Institute. Und sie betrifft nicht nur die Belegverarbeitung, sondern auch weitere Geschäftsprozesse wie das Kreditwesen. Auch die Volksbank Freiburg stand vor der Entscheidung, ihre Zahlungsverkehrs-Belege mit vorhandener Soft- und Hardware von Beta Systems weiter selbst zu verarbeiten oder diese Tätigkeit an einen externen Dienstleister abzugeben. Eine Vollkostenrechnung ergab niedrige Produktionspreise pro Beleg bei interner Verarbeitung mit dem Zahlungsverkehrs-System von Beta Systems. Vor allem kann die Volksbank bei interner Verarbeitung flexibler auf Kundenanforderungen reagieren und profitiert zudem von taggleicher Valutierung im Großbetrags-Scheckverfahren.

Die Volksbank Freiburg ist langjähriger Nutzer von Beta Systems Produkten. Bereits seit 1991 verarbeitet das Institut seine Zahlungsverkehrs (ZV)-Belege mit der Beta-Technologie, angefangen mit dem Kleindienst Belegleser DL 100. 25.000 Schecks, Überweisungen und Lastschriften waren es früher täglich, in Spitzenzeiten 35.000. Davon sind heute knapp 6.000 übrig geblieben, in der Summe 1.200.000 im Jahr. Das wachsende Online-Banking macht sich also auch hier bemerkbar. Seit einigen Jahren verzeich-

net die Volksbank jährlich einen gewollten 6%-igen Rückgang der Papierbelege im Zahlungsverkehr. So kam zwangsläufig die Überlegung auf, ob ein Outsourcing von Technik und Korrekturarbeiten nicht günstiger sein könnte.

Den Zahlungsverkehr erledigt bei der Volksbank Freiburg der Bereich Marktservice. Dort sind alle Back Office-Abteilungen wie Kontoverwaltung, Online-Banking und zentrale Marktunterstützung zusammengefasst.



Beta Systems ermöglicht sichere Anbindung von Home Offices

„Nach umfangreicher Kalkulation sind wir zu dem Ergebnis gekommen, dass es lohnender ist, die Belege weiterhin intern mit bestehender Beta Systems Technologie zu verarbeiten“, erklärt Ulrich Leisinger, Abteilungsleiter Außenhandel und Zahlungsverkehr. Und nicht nur das: Zum 1. Januar 2009 baut die Bank ihre Lösung zudem aus und migriert das bestehende ZV-Archivsystem EBS 20 auf eine EBS 2000 CD/DVD-Archiv-Lösung von Beta Systems.

Im Gegensatz zu anderen Systemen, die über Citrix oder VPN angebunden werden, bietet das ZV-System von Beta Systems die einfache Möglichkeit zur Integration von Heimarbeitsplätzen über Einwahlknoten. So kann von der Zentrale aus eine gesicherte Verbindung mit den Home Offices aufgebaut werden. Dies versetzt die Volksbank Freiburg in die Lage, die ZV-Bearbeitung intern und damit auf günstigste Art und Weise zu erledigen: Ein wesentlicher Teil der Belegverarbeitung, nämlich die Korrekturen, wird an Home Office Arbeitsplätzen von vier 400€ Arbeitskräften abgewickelt. Die Clients wählen sich über

eine schmalbandige 128 KB ISDN-Leitung auf den Einwahlknoten ein, welcher nur von bestimmten ISDN-Anschlüssen die Einwahl erlaubt. Sie erhalten dann nicht den gesamten Beleg, sondern nur Teile dessen, also einzelne Felder wie das Betrags- oder das Namensfeld, und auch dies immer von unterschiedlichen Belegen. So lässt sich nicht nachvollziehen, welches Dokument welches Kunden gerade bearbeitet wird und das Bankgeheimnis wird eingehalten.

Günstiger Produktionspreis pro Beleg

Simone Rudmann, zuständig für IT und Netzwerkbetreuung bei der Volksbank, erläutert: „Wir gehen sehr restriktiv hinsichtlich der Drittnetzanbindung an unser Banknetz vor, um die Zertifizierungsbedingungen zu erfüllen. Durch die Möglichkeit, einzelne Felder statt der kompletten Belege zu übermitteln, können wir die vollständige Einhaltung des Bankgeheimnisses garantieren.“ Dass Beta Systems in seiner Software eine solche Fremdanbindung ermöglicht, macht die Lösung für die Volksbank derart

attraktiv, dass Outsourcing kein Thema ist; vielmehr bietet die Lösung der Volksbank auch die Option des Insourcings. Das Institut spart dadurch hohe Lohnkosten und kann einen Beleg in der Summe billiger produzieren als im Outsourcing. Denn für die vier Arbeitskräfte hätte man im Unternehmen gar keine vollen Stellen zu vergeben. Auch die Produktivität der Mitarbeiterinnen – zumeist Mütter in Elternzeit – an den Home Offices Plätzen ist höher als bei Vollzeitkräften. Gleichzeitig ist das Home Office Modell so attraktiv, dass es eine lange interne Warteliste von Müttern im Erziehungsurlaub gibt.

Taggleiche Verbuchung generiert Valuta-Gewinn

„Es geht doch darum: Wie schnell lassen sich papierhafte Informationen in einen Datensatz umwandeln. Und was kostet uns das?“, erklärt Ulrich Leisinger. Nicht nur die Kosten sind am niedrigsten bei der Inhouse-Verarbeitung, auch bei der Geschwindigkeit hat man die Nase vor. Denn die Kolleginnen können bereits morgens um halb acht mit der Korrektur anfangen. Ist ein Kunde mit unbedingter



„Wir sind nach umfangreicher Kalkulation zum Ergebnis gekommen, dass es lohnender ist, die Belege weiterhin inhouse mit bestehender Beta Systems Technologie zu bearbeiten als sie outzusourcen.“

Ulrich Leisinger,
Abteilungsleiter Außenhandel und Zahlungsverkehr



Priorität dabei, tritt ein brisanter Fall auf, so wird er einfach vorgezogen. Schwieriger bei der Außer-Haus-Verarbeitung: Dort werden die Belege nach und nach abgearbeitet und das Institut hat wenig Einfluss auf die Reihenfolge. So kann man in Freiburg flexibler auf Kundenanforderungen reagieren.

Ein klassisches Beispiel dafür, dass sich Schnelligkeit in Gewinn ummünzt, ist das Imagegestützte Scheckeinzugsverfahren (ISE) für Großbetrags-Schecks. Wer seine Daten bis acht Uhr bei der Fiducia AG in das Banken Clearing gibt, kommt in den Genuss der taggleichen Valutierung. Deshalb verarbeitet der Marktservice der Volksbank Freiburg morgens als erstes die Großbetragschecks, um diesen Valuta-Gewinn zu generieren. Bei großen Beträgen resultieren daraus beträchtliche Zinsgewinne. Vergleichsweise gering hingegen die Chance für eine taggleiche Verbuchung beim Outsourcing.

Die Gutbelegquote mit dem Zahlungsverkehrs-System von Beta Systems betrug bislang rund 42%. „Wir haben das System bewusst sehr restriktiv eingestellt“, erklärt Willi Rudmann, verantwortlich für

die Belegverarbeitung, „das heißt, alles was nicht sauber interpretiert wird, geht zur Korrektur an unsere Home Office Arbeitsplätze.“ Durch die Einführung einer neuen Version der Erkennungssoftware von Beta Systems im September 2008 konnte der Aufwand in der Korrektur der verbleibenden Belege nochmals verringert und damit die Gutbelegsquote auf über 50% gesteigert werden.

Integration der Kassenbelege bzw. Offline Belege in digitale Signaturlösung

Kassenbelege/Offline Belege werden an den Schaltern der Geschäftsstellen heute digital auf Unterschriften-Pads des Signaturanbieters Signotec signiert und der erforderlichen Archivierung über das Beta System zugeführt. Das „Penpad“ von Signotec dient dazu, um all diejenigen Geschäfte zu signieren, die bisher ausschließlich über Kassenanwendungen laufen. Zu diesem Zweck haben die Experten von Beta Systems die Verarbeitung der Kassen-/Offline Belege mit der Signaturlösung von Signotec verknüpft, die in den Filialen der Volksbank im Einsatz ist.

Die kompletten Formulare erscheinen dabei am Schalter auf den digitalen Pads und der Kunde bestätigt den Vorgang mit seiner Unterschrift auf dem Pad. Diese wird gegen den Unterschriftenbestand im Kundenstamm der Volksbank geprüft und das digitale Formular anschließend auf dem Netzlaufwerk abgelegt. Dort greift sich das Zahlungsverkehrssystem von Beta Systems die Daten und legt den Beleg indiziert im digitalen Archiv ab. Hier kommt seit kurzem die EBS 2000 CD/DVD-Archiv-Software von Beta Systems zum Einsatz, mit der das alte EBS 20 System abgelöst wurde. Durch den dezentralen Zugriff auf das elektronische Archiv an allen 550 Arbeitsplätzen der Volksbank hat sich der Service nochmals deutlich verbessert. Willi Rudmann: „Wenn ein Kunde am Schalter eine bestimmte Überweisung einsehen will, dreht die Kollegin einfach nur den Bildschirm herum und zeigt ihm den Beleg im elektronischen Archiv.“ Kein Vergleich zu früheren Nachforschungsaufträgen, wo mikroverfilmte Daten erst kopiert und verschickt werden mussten.



„Schnelligkeit bei der Bearbeitung durch Beta Systems Technologie münzt sich direkt in Zinsgewinn um, dies sehen wir täglich bei der Bearbeitung der Großbetrags-Schecks.“

Willi Rudmann,
verantwortlich für die Belegverarbeitung



Dezentraler Zugriff auf alle ZV-Belege an 550 Arbeitsplätzen

Das Zahlungsverkehrs-Archiv von Beta Systems bietet der Volksbank Freiburg nicht nur größte Flexibilität; es ist auch günstig, denn die Freiburger speichern ihre ZV-Belege auf CD/DVD und halten sie im eigenen Haus vor. Beim Zugriff auf das Archiv gibt es verschiedene Berechtigungsstufen. Die Zahlungsverkehrs-Belege kann jeder der 550 Beschäftigten recherchieren, auf andere Archive, etwa das Dokumentenarchiv, gibt es nur beschränkten Zugriff. Die Home Office Arbeitsplätze haben keinen Zugang zum Beta Systems ZV-Archiv.

Parallel zur neuen Archivlösung hat die Volksbank Freiburg im Juli/August 2008 ihr ZV-System um ein Beta Systems Modul für SEPA-Überweisungen ergänzt. Ulrich Leisinger: „Bis dahin hatten wir unsere gesamte Zahlungsverkehrsbearbeitung so geregelt, dass SEPA-Überweisungsträger nur im grenzüberschreitenden Zahlungsverkehr zum Einsatz kommen, wir hatten also den gedanklichen Unterschied zwischen In- und Ausland bzgl. der Belege aufrechterhalten.“

Mit der neuen Technologie werden nun auch SEPA-Überweisungen als solche bearbeitet. Die Installation lief ohne Probleme, viel wurde auch online im Remote-Zugriff der Beta Systems Techniker erledigt. „Hervorragend, schnell und einfach. Die Programme sind gut vorbereitet“, so die prägnante Einschätzung von Ulrich Leisinger zur Zusammenarbeit mit der Beta Systems Software AG.

Kennzahlen

- Jahresvolumen im Zahlungsverkehr: 1,2 Mio. Belege
- Preisvorteil je Beleg ggü. Outsourcing: bis zu 2 Cent
- Ersparnis pro Jahr: 24.000€

Beta Systems Software AG – Agility Integrated

Die Beta Systems Software AG entwickelt hochwertige Software-Produkte und -Lösungen für die sichere und effiziente Verarbeitung großer Datenmengen. Kerngeschäftsfelder von Beta Systems sind Dokumentenverarbeitung und IT-Benutzermanagement, Datenverarbeitung in Rechenzentren sowie Compliance-Lösungen. Zudem erhalten Großunternehmen mit der Beta 4Agility Suite neue Integrationsprodukte für mehr Agilität in der IT und in Geschäftsprozessen. Diese vereinfachen die Automatisierung der Daten- und Dokumentenverarbeitung und erhöhen die Sicherheit und Leistungsfähigkeit der IT.

Beta Systems wurde 1983 gegründet, ist seit 1997 börsennotiert und beschäftigt mehr als 600 Mitarbeiter. Sitz des Unternehmens ist Berlin. Beta Systems ist in den Kompetenz-Centern Augsburg, Köln und Calgary sowie international mit 18 eigenen Tochtergesellschaften und zahlreichen Partnerunternehmen aktiv. Zu den weltweit mehr als 1.300 Kunden mit über 3.000 laufenden Installationen zählen Großunternehmen aus den Bereichen Financial Services, Industrie und IT-Dienstleistungen in Deutschland, Europa und den USA.

Beta Systems Software AG
Hübnerstr. 3
86150 Augsburg / Deutschland
Tel.: +49 (0) 821 79 41 0
Fax: +49 (0) 821 79 41 400
Email: ecm@betasystems.com



„Die Integration des Zahlungsverkehrs-Systems in die Signaturlösung von Signotec ermöglicht es uns, künftig immer mehr Formulare am Schalter digital ausfüllen und anschließend automatisiert weiterbearbeiten zu lassen.“

Simone Rudmann,
zuständig für IT und Netzwerkbetreuung

