

# LANDESKREDITBANK BADEN-WÜRTTEMBERG: FINANZIERUNG IN DIE EIGENE ZUKUNFT – DIGITALER POSTKORB & E-AKTE

Durch Macros eWorkplace wird den Mitarbeitern der L-Bank ein weites Funktionsspektrum zur effizienten Sachbearbeitung bereitgestellt. Die elektronische Akte ermöglicht hierbei das Zusammenstellen fallbezogener Dokumente auf intuitive Weise. Die Organisation der Bearbeitungsabläufe wird mithilfe des Macros Postkorbs vorgenommen. Vorgänge und Akten werden im Rahmen der Workflow-Lösung entsprechend des Bearbeitungsstands von Dokumenten und Prozessen zum verantwortlichen Mitarbeiter zugestellt. Die einfachere Handhabung und größere Flexibilität führten zu einer hohen Akzeptanz bei den Mitarbeitern. Durch effizientere Vorgangsbearbeitung konnte die Kundenbetreuung gesteigert werden. Ergebnis ist seit dem eine höhere Kundenzufriedenheit. Die Produktivität stieg bei gleichzeitiger Kostenreduktion.



**„Mit diesen Lösungen konnte der Ablauf bei der Bearbeitung von Vorgängen wesentlich zuverlässiger gestaltet und stark beschleunigt werden.“**

Dieter Weick, Direktor der Informationstechnologie, Service

## DER KUNDE

Landeskreditbank Baden-Württemberg — Förderbank (L-Bank): Die L-Bank ist die Staatsbank für Baden-Württemberg. Sie fördert mittelständische Unternehmen, Kommunen und Familien mit Kindern.

Damit unterstützt die L-Bank das Land bei der Erfüllung seiner öffentlichen Aufgaben.

Das Ziel ihrer Arbeit sind eine wettbewerbsfähige Wirtschaft und eine sozial ausgewogene Gesellschaft.

## IM VORFELD

IT-Lösungen unterstützten in der Vergangenheit oft nur die Sachbearbeiterfunktion an einem Arbeitsplatz. Zunehmend wird sichtbar, dass Rationalisierungspotenziale in Zukunft besonders in der Verbesserung der Zusammenarbeit mehrerer Sachbearbeiter liegen, die gemeinsam mit jeweils spezifischen Aufgaben an einem Vorgang arbeiten. Diese Sachbearbeitung über mehrere Stationen hinweg ist besonders prominent bei Versicherungen und Banken, aber sie existiert auch in jeder anderen Organisation. Für die koordinierte Sachbearbeitung muss ein Vorgang mit den zugehörigen Dokumenten zuverlässig von einem Arbeitsplatz zum nächsten weitergeleitet oder in die eigene Wiedervorlage eingestellt werden können. Der Bearbeitungsstatus muss für die Auskunftsfähigkeit bei Nachfragen jederzeit ermittelbar sein. Für die

IT-gestützte Sachbearbeitung von Anträgen suchte die L-Bank eine durchgängige und umfassende Lösung, die sowohl die Bearbeitung der Antragsvorgänge mit den anfallenden Dokumenten als auch deren Verwaltung und Archivierung übernehmen konnte.

## DIE LÖSUNG

Für die Bearbeitung von Dokumenten wurde von Macros im Rahmen des Projektes eine umfassende Lösung implementiert. Die Gesamtlösung der L-Bank bietet dem Nutzer neben der neuen Postkorb-Komponente ein breites Funktionsspektrum für die effiziente Sachbearbeitung:

- Erfassung der eingehenden Korrespondenz und Dokumente
- Postkorblösung zur Organisation des Bearbeitungsablaufs zu einzelnen Vorgängen
- Integration der Sachbearbeitung mit bestehenden Host-Lösungen über Terminal-emulation
- elektronische Akte zur Zusammenführung aller fallbezogenen und für einen Vorgang benötigten Dokumente
- Textverarbeitung zur Erstellung von Individual- und Massenbriefen
- Management der Druckausgabe für Korrespondenz und Dokumente
- Ablage aller Dokumente in einem elektronischen Archiv
- Kontoauszugsarchivierung

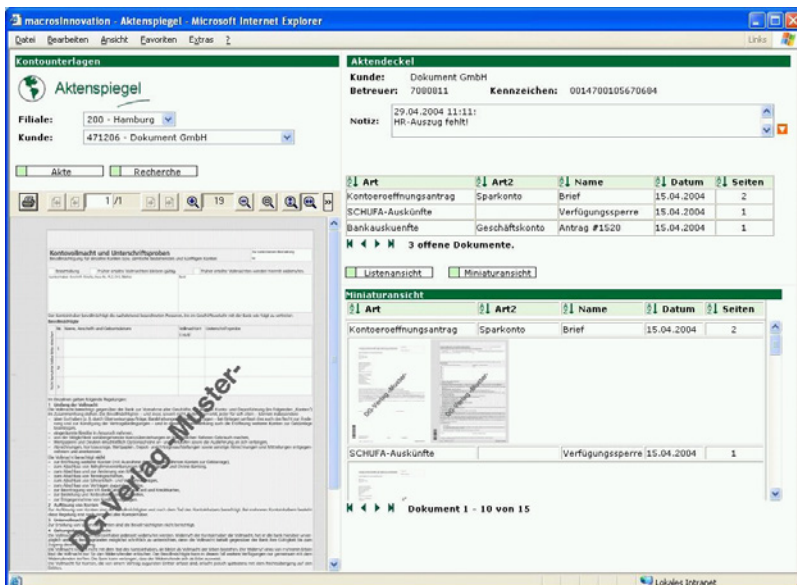


Abbildung: Macros Akte

Für die Implementierung nutze Macros zum Teil eigene oder fremde vorgefertigte Komponenten und erstellte daneben individuelle Teile neu. So nutzt die Dokumenten-erfassung ein Scanning-System von Kodak, während alle Verwaltungs- und Bearbeitungsfunktionen, wie Ablage, Prüfung und Attributierung und Anfügen von Vermerken bzw. Wiedervorlagen, von Macros erstellt wurden. Die Anbindung an das Host-System erfolgt über eine beigestellte Terminalemulation. Die **Macros Akte** ist Teil des bestehenden Intranets und erlaubt das Zusammenstellen von fallbezogenen Dokumenten in einer Akte. Der Akteninhalt wird dem Anwender zur Auswahl über das Verzeichnis oder eine Thumb-Nail Darstellung (kleine Bilder) zur optischen Auswahl dargestellt. Das innovative Textverarbeitungssystem der L-Bank wurde so in die Lösung integriert, dass es als Werkzeug im Intranet-Portal genutzt wird, während die Verwaltung der Daten vollständig im Kontext der Lösung erfolgt. Das Management der Druckausgaben nutzt die ADOBE Standardsoftware für die Formatierung und druckt Dokumente mit entsprechender Formatüberlagerung am Arbeitsplatz. Kernstück der Anwendung ist der **Macros Postkorb** zur Organisation des Bearbeitungsablaufs von einzelnen Vorgängen. Entlang festgelegter Arbeitsprozesse werden Vorgänge während der Bearbeitung an einem Platz für andere gesperrt, in einem Workflow an andere Sachbearbeiter weitergeleitet, durch einen Sachbearbeiter in die eigene Wiedervorlage eingestellt oder die Freigabe des Vorgangs initiiert. Die einzelnen Arbeitsprozesse werden entweder fest vordefiniert, wenn sie bestimmten Regeln genügen müssen. Sie können aber auch, wie etwa im Freigabeprozess, vom Anwender selbst spezifiziert werden, wenn dieser erst aus der Bearbeitung der Akte erkennt, wie die weitere Bearbeitung konkret ablaufen soll. Die **Workflow-Lösung** ermöglicht die unternehmensweite Zustellung von Vorgängen und Akten, entsprechend dem Bearbeitungszustand von Dokumenten oder Prozessen, zum verantwortlichen Mitarbeiter. Die hohe Flexibilität des Workflows verbessert und vereinfacht die gesamte Kundenbetreuung. Die schnelle, aktuelle und unternehmensweite Bereitstellung der benötigten Daten sichert ein integriertes, organisiertes und reibungsloses Arbeiten und dadurch eine wesentliche Produktivitätssteigerung. Die **Dokumentenbearbeitung** macht es möglich,

Dokumente beim Abruf dynamisch aus den jeweils aktuell gültigen Vorlagen zu erstellen. Dabei stehen dem Sachbearbeiter am Arbeitsplatz für die Bearbeitung der Korrespondenz Standard Microsoft-Werkzeuge wie Word zur Verfügung. Mit der browserbasierten Lösung werden sämtliche Formulare, Dokumentvorlagen und Textbausteine zentral so verwaltet, dass der Sachbearbeiter Texte aus Bausteinen zusammenstellt und nur an bestimmten Stellen Änderungen vornehmen kann, um individuelle Formulierungen einzufügen. Rechtsverbindliche Texte sind geschützt, Daten aus dem Bestand werden automatisch eingefügt. Das Ergebnis ist größte Flexibilität für den Sachbearbeiter bei maximaler Sicherheit und minimalen Betriebskosten. Das Formularmanagement stellt für verschiedene Vorgänge unternehmensweit einheitliche Vorlagen für alle Arten von Dokumenten zur Verfügung und sichert den Zugriff auf die jeweils gültige Version von Formularen. Es sichert die korrekte Vertragsbeziehung zum Kunden und sorgt für korrekte Dokumentenbearbeitung entsprechend der Benutzerrechte. Für jeden Vorgang werden von berechtigten Sachbearbeitern Formulare und Textinhalte definiert und zentral zur Verfügung gestellt. Dies sichert die korrekte Einhaltung unternehmensweiter Layoutvorgaben, erleichtert und beschleunigt das Erstellen neuer Formulare und überwacht deren Gültigkeit. Im Versandkorb wird die interne Weiterleitung von Vorgängen über den Postkorb abgewickelt. Die an Kunden ausgehenden Schreiben werden zur Versandkostenoptimierung aus mehreren Komponenten wie Standardbriefen, Änderungsmitteilungen zur Police und Formularen zusammengestellt und dann dem Sachbearbeiter bei Bedarf zur Endkontrolle präsentiert. Hier können noch Änderungen an zulässigen Passagen vorgenommen werden. Die Bearbeitung bleibt so flexibel und die Antragsbearbeitung so effizient wie möglich. Über das Druckmanagement werden die Dokumentaufträge aus dem Versandkorb übernommen, auf Inhalt und Datenkonsistenz überprüft und in der Druckaufbereitung mit den Vorlagen und benötigten Formaten zusammengeführt. Dabei werden die Werte der Variablen, eingesetzt in die benötigten Zielformate, entsprechend der Versandwege in TIFF oder PDF überführt. Das Schreiben wird wahlweise als Brief, als Fax oder

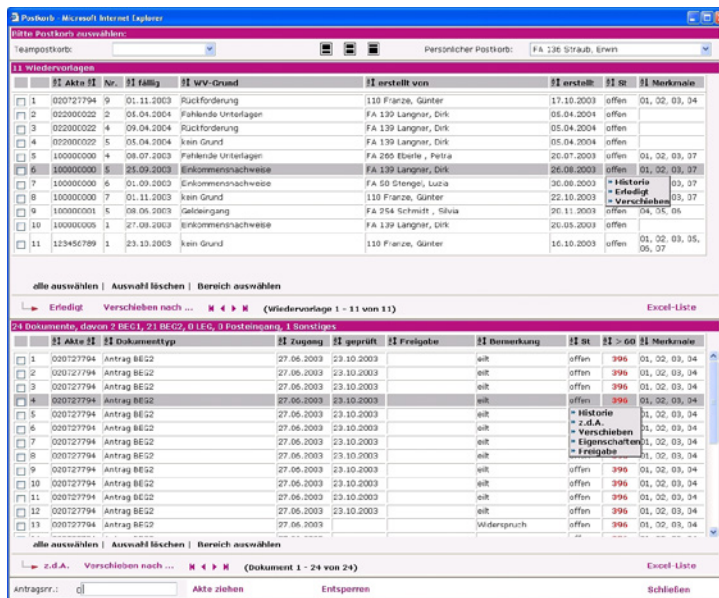


Abbildung: Macros Postkorb

als E-Mail zugestellt. Briefe können entweder am Arbeitsplatz oder über zentrale Drucker ausgegeben werden, wobei die Druckausgabe transaktionsgesichert ist, so dass im Fehlerfall kein Schriftstück verloren gehen kann. Gleichzeitig werden die Dokumente mit den Attributen in das DMS eingestellt und archiviert. In der Kundenhistorie wird der erfolgreiche Dokumentversand vermerkt und eine ToDo-Liste für den Rücklauf erzeugt. Die innovative Lösung für Druckoutput-Management vereinheitlicht die Bearbeitung von sämtlichen Druckausgaben. Sie erlaubt, eine Druckausgabe unter Kontrolle des Anwenders oder der unterliegenden Anwendung beliebige Druckerstationen wie Arbeitsplatzdrucker, Abteilungsdrucker oder auch Schnelldrucker zu leiten. Über dieses System können aus der Browser-Umgebung auch Massendrucke ausgeführt werden. Das uckoutput-Management übernimmt dabei die jeweils erforderliche spezifische Formatierung unter Nutzung von ADOBE und anderen Formatierungssystemen im PCL Format, ohne dass der Anwender etwas von den Unterschieden bemerkt oder etwas dafür tun müsste. Der Druckoutput wird über den Web-Server in einen zentralen Druck-Spool eingestellt und daraus mit entsprechenden Treibern an die einzelnen Druckerstationen ausgegeben. Für die Ausgabe von Druckdaten

aus Host- oder UNIX-Umgebungen lesen Treiber die Druckdaten aus den jeweiligen Spool-Dateien aus und übertragen sie in den zentralen Spool. Für die endgültige Druckaufbereitung können Daten aus verschiedenen Spool-Dateien zusammengemischt und zusätzlich nachformatiert werden, um z.B. Formulare über das Jetform System zu unterlegen. „Mit diesen Lösungen konnte der Ablauf bei der Bearbeitung von Vorgängen wesentlich zuverlässiger gestaltet und stark beschleunigt werden“, erklärt Dieter Weick, Direktor der Informationstechnologie, Service, der L-Bank. Daneben sind weitere beliebige Nachbearbeitungen des Druckoutput möglich. Der Druckvorgang aus der zentralen Druckdatei wird über den Spool überwacht, indem dort die Quittung für erfolgreichen Ausdruck hinterlegt wird. So kann der Anwender über den zentralen Spool auch die Druckausgabe steuern: Drucker starten, stoppen, eine Ausgabe bei Defekt eines Druckers auf einen anderen Drucker umleiten, mehrere Drucker für höheren Durchsatz parallel betreiben, Ausgaben löschen oder erneut ausdrucken. Eine wesentliche Funktion ist auch die Archivierung der Druckdaten, die revisionssichere Ablage für spätere Zugriffe und auch die Ausgabe erforderlich hoher Durchsätze. Die Archivierung der Dokumente erfolgt auf Speichersystemen von EMC<sup>2</sup> über die bereits bestehende DMS-Lösung. Schließlich übernimmt

die Print-Management Software von Macros die Kontoauszüge als Massendruck aus der Druckdatei und lagert sie im zentralen Archiv ein. Die neue Lösung bietet für den Betrieb eine wesentlich einfachere Handhabung und für den Anwender größere Flexibilität und mehr Funktionalität. So wurden in den ersten Monaten, in denen das System im Einsatz war, durchweg sehr gute Erfahrungen mit der Lösung gemacht. Daher fiel die Entscheidung leicht, die Funktionalität bezüglich der Nachbearbeitungsmöglichkeiten in einer zweiten Ausbaustufe zu erweitern. Für die Realisierung dieser umfangreichen Lösung nutzte Macros gemäß dem komponentenbasierten Ansatz verschiedene bereits verfügbare Bausteine, so dass auch hier nur wenige Funktionen kundenspezifisch implementiert werden mussten. Die gesamte aufgeführte Funktionalität wurde innerhalb eines Jahres fertig gestellt und in den Pilotbetrieb übergeben. Insgesamt waren für Macros eine Reihe technischer Herausforderungen zu bewältigen, die zeitweise größten Einsatz erforderten, aber letztlich erfolgreich gemeistert wurden.



Als Spezialist für Dokumentenmanagementsysteme innerhalb der Reply Gruppe optimiert Macros Reply durch innovative Software die Geschäftsprozesse seiner Kunden. Unternehmensweite Informations- und Dokumentenmanagementsysteme, Archivlösungen, Vorgangsteuerung und Postkorb-/Aktensysteme der Macros Reply haben zahlreiche namhafte Kunden überzeugt. Das hohe fachliche, branchen- und prozessspezifische Know-how der Macros-Mitarbeiter spiegelt sich in jedem Produkt wider und ist zugleich wertvollstes Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens. Denn in Kombination mit den konfigurierbaren Standardprodukten und Erweiterungsmodulen bietet Macros Reply seinen Kunden genau die Lösung, die die individuellen Geschäftsprozesse präzise abbildet. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet Macros Reply den Zugriff auf das Know-how von über 5 000 IT-Experten.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.macrosreply.com](http://www.macrosreply.com) und unter [www.reply.com](http://www.reply.com)

**Macros Reply GmbH**  
Hackerbrücke 6  
80335 München  
Tel. +49 89 411142-400  
Fax +49 89 411142-499