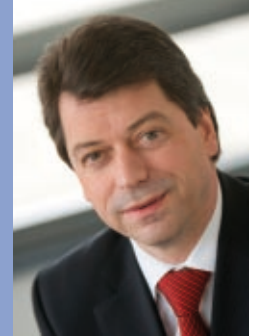


# Aktendigitalisierung bei der Sparkasse Hannover

Dass Kreditsachbearbeiter zum Lachen in den Keller gehen, ist ein Gerücht: Sie suchen dort nur nach einer Akte. Bei dieser Bank ist das nicht mehr nötig – zur Freude aller.



**Matthias Benk**  
Sparkasse Hannover

**tom sprach mit Matthias Benk, stellvertretender Vorstand für Organisation und IT bei der Sparkasse Hannover, über die Einführung einer elektronischen Kreditakte mit Computacenter.**

**tom:** Herr Benk, wo bewahren Sie die Kreditunterlagen auf?

**Benk:** Die Kreditakten lagern noch in den Kellern unserer Gebäude, und die Akten müssen natürlich immer transportiert werden, wenn der Sachbearbeiter sie braucht. Das ist die klassische Bearbeitung. Von dieser klassischen Bearbeitung wollen wir uns trennen. Wir wollen Zeit und Raum schneller überwinden und das geht nur, indem wir sämtliche Inhalte, die in der Kreditakte vorhanden sind, digitalisieren und dem Sachbearbeiter elektronisch zur Verfügung stellen.

**tom:** Warum stellen elektronische Unterlagen für den Sachbearbeiter einen Fortschritt dar?

**Benk:** So erreichen wir natürlich, dass er darauf schneller und gezielter zugreifen kann. Und vor allen Dingen können viele Sachbearbeiter gleichzeitig auf diese Unterlagen zugreifen, während das in der Papierform immer nur derjenige kann, der gerade diese Kreditakte auf seinem Schreibtisch hat.

**tom:** Über wie viele Akten reden wir denn?

**Benk:** 75.000 Akten mit tatsächlich 21 Millionen Blatt Papier. Da muss man wirklich einen professionellen Prozess haben, der fabrikähnlich eingeschliffen ist, damit man das Ganze mit einer hohen Taktfrequenz bearbeiten kann. Dafür ist es natürlich wichtig, dass die technischen Systeme funktionsgerecht und mit hoher Performance zur Verfügung stehen.

**tom:** War das technologisch eine Herausforderung?

**Benk:** Ja, die technologische Herausforderung war tatsächlich groß. Nicht weil es ein völlig neuer Prozess ist, sondern weil hier eine Hochleistung in der Bearbeitung gefordert wurde und weil das Zusammenspiel der einzelnen Komponenten wichtig war.

**tom:** Und was ist der Kniff, mit dem man aus dieser beeindruckenden Menge an Daten elektronische Akten macht?

**Benk:** Diese Papierdokumente so zu kennzeichnen und diese Kennzeichnung so elektronisch zu verarbeiten, dass eine vernünftige Zuordnung und eine spätere Sortierung erfolgen kann. Dafür haben wir einen Dokumentenkatalog mit über 500 Dokumententypen entwickelt, die später eine gezielte und schnelle Auffindbarkeit ermöglichen. Jedes Dokument wird mit einem entsprechenden Barcode versehen, der eine automatische Zuordnung nach Kundennummer und nach Dokumententyp ermöglicht. Und die Aussagen der Sachbearbeiter, die später damit arbeiten sollen, zeigen uns, dass wir damit eine sehr, sehr hohe Zufriedenheit erreichen. Denn es ist für einen Sachbearbeiter sehr schnell möglich, aus diesen – teilweise ja mehreren hundert – Dokumenten einer Kreditakte genau das herauszufinden, was er sucht.

**tom:** Hat der Kreditkunde auch was davon?

**Benk:** Der Effekt für die Kunden ist eine wesentlich zügigere Bearbeitung – sowohl im Vertrieb als auch in der Sachbearbei-

tung. Und damit sind wir bei einem sehr starken Kundenmotiv: Wenn ich einen Kreditvertrag unterschrieben habe, dann möchte ich schnell an das Geld kommen.

**tom:** Und Ihre Mitarbeiter? Haben die das digitale Format ohne Weiteres akzeptiert?

**Benk:** Einen Kreditsachbearbeiter, der bisher mit Papier gearbeitet hat, der so was in der Hand haben muss und der, wenn er grübelt, gerne ein bisschen blättert – den zu überzeugen, dass er sich zukünftig nur mit der Maus in der Hand auf seinen Bildschirm stürzt: Das braucht viel Kommunikationsbegleitung und viel Aufklärung. Also: Die Akzeptanz ist da, und das war ein wirklich großer Erfolg.

**tom:** Warum brauchten Sie für das Projekt einen Dienstleister wie Computacenter?

**Benk:** Wir wollten eine Verantwortlichkeit, und wir wollten ein optimales Zusammenspiel zwischen Hardware und den entsprechenden Anwendungen. Und tatsächlich gibt uns das Ergebnis recht: Wir sind sehr, sehr zufrieden. Und wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit diesem System arbeiten, denen auf die Schulter klopfen und danken, die es konzipiert und bereitgestellt haben, dann kann man sagen: Es war wirklich ein erfolgreiches Projekt.