



Sparkasse Aachen Kompetente, neutrale und individuelle Beratung durch das FIR

Foto: © FIR

> Neben dem technischen und betriebswirtschaftlichen Know-how war uns die Neutralität des FIR bei der Auswahl und Bewertung der richtigen Informationstechnologie besonders wichtig. <

Ralf Wagemann, Mitglied des Vorstands der Sparkasse Aachen

Ausgangssituation

Die Sparkasse Aachen verfügt mit etwa 100 Filialen über das dichteste Geschäftsstellennetz in der Städte Region Aachen. Mit den Partnern der Sparkassen-Finanzgruppe ist die Sparkasse Aachen der größte selbstständige Finanzdienstleister in der Region und bietet seinen Kunden – Privatkunden, Selbstständigen und Unternehmen und Kommunen – die komplette Bandbreite von Finanzdienstleistungen.

Die Sparkasse Aachen ist ständig bemüht, ihre internen Prozesse zu optimieren. Dabei ist der Einsatz von IT-Systemen, wie in der gesamten Branche, sehr verbreitet. Viele Prozesse sind bereits heute IT-unterstützt und werden weitgehend elektronisch be- und verarbeitet. Wesentliche Teile der IT-Infrastruktur werden von der Finanz-Informatik, dem IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe erbracht. Trotz aller IT-Unterstützung fällt in den Filialen nach wie vor eine große Menge an Papier an, insbesondere in Form von Verträgen und Formularen, die eine rechtsverbindliche Unterschrift des Kunden benötigen.

Diese physischen Dokumente werden mit Kurieren in die Zentrale, zum Marktfolgebereich, befördert. Die Marktfolge ist für die Bearbeitung und Prüfung sämtlicher im Markt, d. h. in den Filialen, erstellter Dokumente zuständig. Die eingehenden Verträge und Formulare werden in der zentralen Marktfolge nach Sachgebieten und Zuständigkeiten sortiert, weiterverteilt, bearbeitet, ggf. geprüft und freigegeben sowie nach Abschluss archiviert. Die anfallenden manuellen Tätigkeiten wie Transport und Sortierung sind zeitaufwendig und nicht direkt wertschöpfend. Außerdem wollte die Sparkasse Aachen die Verfolgbarkeit der Dokumente verbessern und die Marktfolgeprozesse insgesamt optimieren.

Aus diesem Grund wurde das FIR beauftragt, die Einsatzmöglichkeiten von automatischen Identifikationstechnologien (Auto-ID), wie Barcode und Radiofrequenzidentifikation (RFID) in diesen Prozessen zu untersuchen und zu bewerten.



Foto: © FIR

Sparkasse Aachen

Branche:	Finanzen
Produkte:	Bankdienstleistungen für Privat- und Firmenkunden sowie Kommunen, Baufinanzierung, Altersvorsorge
Bilanzsumme:	9,2 Mrd. Euro (2008)
Mitarbeiter:	2 101 (2008)
Standorte:	96 Geschäftsstellen inkl. zwei Zentralen (2008)

Schwerpunkte im Projekt

Der Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien bietet in vielen Bereichen erhebliche Optimierungspotenziale, sowohl in Bezug auf die Effizienz als auch auf die Effektivität der unterstützten Aufgaben. Auto-ID-Technologien wie RFID und Barcode ermöglichen die Automatisierung von bisher manuellen Tätigkeiten. Dadurch können Medienbrüche und Übertragungsfehler vermieden, die Prozessgeschwindigkeit erhöht und die Datenqualität verbessert werden.

Schwerpunkte des Projekts bestanden darin, die Einsatzmöglichkeiten von Auto-ID-Technologien in den Marktfolgeprozessen der Sparkasse aufzuzeigen, und die Potenziale des Technologieeinsatzes zu bewerten. Neben der Analyse der bestehenden Prozesse und Prozessvarianten wurden verschiedene Technologievarianten untersucht. Außer den optischen Verfahren wie ein- und zweidimensionalen Barcodes wurden insbesondere auch Verfahren, die keine Sichtverbindung benötigen (RFID), in die Analyse einbezogen. Anhand einer Szenariobetrachtung wurden die verschiedenen Varianten im Hinblick auf Zeit, Qualität und Kosten untersucht und bewertet.

Vorgehensweise und Ergebnisse

Im Projekt wurde nach der vom FIR entwickelten 3-stufigen Vorgehensweise zur Planung und Bewertung des Auto-ID-Einsatzes vorgegangen. Nach der Analyse der Objekt- und Informationsflüsse wurden mehrere alternative Technologieszenarien erarbeitet, die sich sowohl nach Art der eingesetzten Identifikationstechnologie (RFID oder Barcode) als auch in der Ebene der zu identifizierenden Dokumente (einzelne Verträge oder Sachgebietsmappen) unterschieden. Zwei Alternativen stellten sich als besonders interessant heraus. Die Variante „RFID-Dokumente“ umfasst das Tagging sämtlicher Dokumente im Markt mit passiven RFID-Smart-Labeln. Durch Installation von RFID-Readern an den strategischen Orten können so die Dokumente vollständig verfolgt und in Echtzeit gesteuert werden (Track & Trace). Die Variante „Barcode DMS“ umfasst das Bedrucken der Dokumente mit Barcodes und das Einscannen in ein zentrales Dokumentenmanagementsystem (DMS) im Marktfolgebereich in Kombination mit einem elektronischen Archiv. Beide Szenarien wurden umfassend bewertet. Neben den Investitions- und Betriebskosten wurden Einsparungen und qualitative Vorteile in die Berechnung einbezogen. Ferner wurden mögliche Risiken bei der Einführung analysiert.

Im Ergebnis stand die Empfehlung, statt einer RFID-Lösung auf eine Kombination von Barcode und DMS zu setzen. Das erlaubt einerseits, die Bearbeitung der Verträge vollständig elektronisch abzuwickeln, und andererseits, hohe Kosten für die Ausstattung aller Verträge mit RFID-Tags zu vermeiden.