

VORSPRUNG

Das Magazin der PRO-DIRECT-FINANCE . Ausgabe Oktober 2018



PRO-DIRECT-FINANCE

EIN RUDEL FÜR DIE DIGITALISIERUNG



LUHUANFENG/Getty Images
KenCanning/Getty Images d1sk/
Getty Images



IM SPAGAT

Zwei Welten – Digital und Analog

Artikel auf Seite 3



UNERFORSCHTE TIEFEN

Das Mee(h)r an Informationen

Artikel auf Seite 8



NATÜRLICH ERGO

Ein Livegang mit neuen Technologien

Interviews auf Seite 13



Liebe Leserinnen und Leser,

was haben Wölfe und Superhelden mit Digitalisierung zu tun? Was ist das Kryptonit der Künstlichen Intelligenz? Und wie lässt sich das Mee(h)r an Informationen durchqueren, um das Ufer zu erreichen?

In der neuen Ausgabe von Vorsprung geht es selbstverständlich um Banken-Software, Prozessoptimierung und Wettbewerbsvorteile. In erster Linie jedoch geht es um die Verbindung von Menschen mit Technologie. Denn aufgrund unserer Branchenerfahrung wissen wir: Wem diese Symbiose gelingt, der wird die Zukunft erfolgreich gestalten.

Es stellt sich mittlerweile nicht mehr die Frage, ob digitale Innovationen und Künstliche Intelligenz, sondern nur wie und in welchem Ausmaß. Unser Umfeld gibt uns dafür den Takt vor: Natürliche Prozesse haben sich über Millionen Jahre geformt – die hier gewachsenen Prinzipien in unser berufliches Handeln zu übernehmen und als Vorbild für Technologie einzusetzen, ist eine Säule, auf der die digitale Transformation erfolgreich errichtet werden kann. Eine Weitere ist, Vorurteile abzulegen und angstfrei mit Veränderungen und Natur umzugehen.

Lesen Sie in dieser Ausgabe, wie Banken von Wölfen lernen können und wie wir den demographischen Wandel nicht fürchten müssen. Erfahren Sie außerdem aus Interviews mit den Finanzinstituten Ergo Group AG und PSD Bank Nürnberg eG, wie sich die neue, digitale Welt anfühlt.

Eine gute Lesezeit wünschen Ihnen

Natalie Gude Losada und Siegfried Fichtler

Inhalt

- 3** | Im Spagat
Zwei Welten
– Digital und Analog
- 8** | Unerforschte Tiefen
Das Mee(h)r an Informationen
- 13** | Natürlich Ergo
Ein Livegang mit neuen Technologien
- 18** | Superheld Künstliche Intelligenz
Im Kampf gegen den Fachkräftemangel
- 20** | Nutzerstory faScan
Im Gespräch mit der PSD Bank Nürnberg eG
- 24** | Cartoon
Impressum



IM SPAGAT: DIGITAL UND ANALOG – ZWEI WELTEN

Arbeitswelten befinden sich im Spagat zwischen den unterschiedlichen Ansprüchen der Generationen. Ein Teil der Welt wird von den Generationen geprägt, die traditionell arbeiten und analoge Prozesse gelernt haben. Häufig wurden hier Leistungen von Einzelkämpfern erbracht und geschätzt.

Ein weiterer Teil der Welt ist digital und vernetzt, hält die Anforderungen hoch und bewegt sich in einem atemberaubenden Tempo. Die Aufgaben sind komplex, einzeln nicht überschaubar – die Geschwindigkeit ist gestiegen. Unternehmen sind auf Kompetenzen, Fähigkeiten und Stärken angewiesen. Zeitersparnis führt paradoxerweise zu Zeitverknappung.

Wir suchen die fachliche Kompetenz gepaart mit der Fähigkeit zur Wahrnehmung und Kommunikation, denn heute erbringt eine Gruppe ein Werk, eine Gesamtleistung oder auch den Erfolg. Der einsame Wolf ist der Vertreter für einen Übergang, da Wölfe sonst immer im Rudel leben.

Das sorgt für Spannung, die zu spüren ist. Auch hier stehen alte Vorgehensweisen den heute notwendigen Arbeitsweisen gegenüber. Agieren wie ein Wolfsrudel – eine effiziente

Strategie, die für Unternehmen von Wert ist. Das Wolfsrudel als Vorbild – ein Netzwerk aus Spezialisten sichert das Überleben.

Laut führenden Hirnforschern und Soziologen sind es Strukturen der kollektiven Intelligenz, die größere menschliche Leistungen in Zukunft erst möglich machen – sei es in der Wissenschaft, in der Wirtschaft oder im kulturellen Bereich. Voraussetzung ist jedoch, dass sich der Einzelne innerhalb des Teams zur vollen Entfaltung bringen kann. Sprich: Die Zeit des Einzelkämpfers ist vorbei.

„Jetzt geht es um die Entfaltung derjenigen Potenziale, die in menschlichen Gemeinschaften angelegt sind und die nur durch das freiwillige, selbstbestimmte, offene und erst durch das konstruktive Zusammenwirken von gut ausgebildeten Spezialisten und Experten zur Entfaltung kommen können“, so Gerald Hüther, Neurobiologe an der Psychiatrischen Klinik der Universität Göttingen.

Ganz in diesem Sinne hat sich ein Team von PRO-DIRECT-FINANCE im vergangenen Monat auf die Spuren der Wölfe begeben: In dem Revier eines Wolfsrudels lernten die Digitalisierungsexperten die Tiere näher kennen und schätzen – dabei wurde auch manches Vorurteil abgebaut. „Wir haben erfahren, dass europäische Wölfe friedliche Tiere sind, vor denen der Mensch sich nicht fürchten muss. Faszinierend war für uns aber auch, dass Wölfe soziale Wesen sind, die beispielsweise ihre Artgenossen gesund pflegen“, erklärt René Lehmann, Projektmanager bei P-D-F. Übertragen auf das gemeinschaftliche Arbeiten heißt das: Kollektive Intelligenz ja, aber immer so, dass das Individuum geschützt ist und sein Wert innerhalb der Gruppe geschätzt wird.

Und wie steht es dabei um Banken und ihrer Einführung neuer Technologien?

Wann immer Menschen miteinander arbeiten, entstehen Reibungsverluste. Informationen werden nicht richtig übergeben, Experten verschiedener Disziplinen sprechen nicht „die selbe Sprache“, sind nicht auf der gleichen Wellenlänge oder verfolgen unterschiedliche Interessen. Zukünftig wird also entscheidend sein, genau diese Reibungsverluste zu minimieren.

Digitalisierung wird dabei zu einer Art Allzwecktool: Sie hilft, Aktionen zu protokollieren, und gewährleistet damit auch eine bessere Übergabe von Arbeitsständen und Informationen. Ganz selbstverständlich werden Abteilungen verknüpft und Transparenz geschaffen. Digitalisierung homogenisiert Entscheidungskriterien und dient mit ihren vielseitigen Kommunikationskanälen als Knotenpunkt eines dynamischen Netzwerks mit schnellem Austausch. Gleichzeitig kann sie mit ihrer Objektivität auch Konflikte



Anagramm/Getty Images
c1a1p1c1o1m1/Getty Images
leonardo255/Getty Images

Wenn Wölfe erwachsen werden und aus dem Rudel abwandern, kommt es nicht selten vor, dass sie einsam, einem eigenen Trieb folgend, sehr große Strecken alleine zurücklegen – solange bis sie eine/n Partnerin/Partner zur Gründung einer eigenen Familie (Rudel) gefunden haben. Wölfe sind wie Menschen „Gruppenlebewesen“, können aber auch für Übergangszeiten zurechtkommen.



Der „einsame Wolf“ steht in Literatur und Popkultur für eine Person, die sich alleine durch die Wildnis schlägt, auf soziale Kontakte verzichtet und kaum kommuniziert. Ein klassisches Beispiel dafür: „Mundharmonika“ aus dem Western-Klassiker „Spiel mir das Lied vom Tod“ – der stereotype Cowboy, der lieber auf einem Grashalm rumkaut, als mit Menschen zu sprechen. In der realen Natur allerdings haben einsame Wölfe dauerhaft so gut wie keine Überlebenschancen. Denn Wölfe sind Tiere, die im Rudel agieren – hochintelligente soziale Strukturen, in der jedem Mitglied bestimmte Aufgaben zugeordnet sind. Die Tiere werden zu „Experten“ in ihren Teilbereichen. Die hohe Effektivität und Durchsetzungsfähigkeit eines Rudels werden maßgeblich durch das Zusammenwirken der einzelnen Akteure bestimmt.

vorbeugen und den Blick auf Dinge vereinheitlichen. Sie schafft Zeit genau dort, wo Aufgaben lästig sind, und kann – wenn richtig eingesetzt – Menschen noch stärker zusammenführen.

KI als Freiheit auf dem Weg zur Potenzialentfaltung

Künstliche Intelligenz kann wie ein weiterer Akteur verstanden und eingesetzt werden. KI wird in absehbarer Zeit nicht alles ersetzen können. Empathie, Intuition, Taktgefühl oder einfach die wunderbare menschliche Gabe, dem Umfeld ein gutes, vertrauensvolles Gefühl zu vermitteln, wird der Mensch einbringen. Vor allem aber darf KI nicht daran hindern, das menschliche Potenzial zu entfalten, sondern muss zu dessen Entfaltung beitragen. Sie ist dann gut eingesetzt, wenn sie Ressourcen und Kanäle schafft, die es den anderen in der Gruppe ermöglichen, leichter, sicherer, aber auch angenehmer den Job zu erledigen und Ideen zu generieren, sprich: sich voll zu entfalten.

Alte Kanäle auch künftig offenhalten

Die bisherige analoge Welt „abzuschneiden“ und allein digital anzubieten, ist überhaupt keine Option. Wir haben eine Welt im Wandel der genutzten Medien und Generationen, die sowohl analog als auch digital geprägt sind. Ganz gleich welche Prägung – jeder Einzelne ist ein wertvoller Kunde. Für manch einen ist es notwendig, den Kundenberater am Tresen zu haben, mit dem Stift Formulare auszufüllen, per Hand geschriebene Anschreiben zu senden oder per Post versendete Dokumente zu akzeptieren. Das ist ein Alltag. Apps, KI, Machine Learning, Online Banking sind da nicht nur uninteressant – sie sorgen schlicht für Ängste und Orientierungslosigkeit. Nicht alle innovativen Applikationen und Softwarelösungen sind selbsterklärend und auch die speziellen Fachtermini, die von den Behörden, Banken oder diversen Firmen abverlangt werden, sind nicht auf Anhieb für jede Generation verständlich. Alte Kanäle müssen offen gelassen werden, aber „hinter der Bühne“ in einen digitalen Kanal münden.

Das Prinzip der Mitte

Digitale Transformation bedeutet auf der einen Seite aufmerksame und individuelle Unterstützung auf persönlicher Ebene und für die digital Versierten auf der anderen Seite die zur Verfügungstellung moderner und sicherer Applikationen. Letzteres aber nicht zum reinen Selbstzweck. Das Ziel muss immer lauten: die Performance im persönlichen Kundenkontakt zu verbessern und das direkte Serviceerleben unabhängig vom Kanal zu etablieren. Der Mensch steht im Mittelpunkt, egal welches Medium er nutzt und aus welcher Generation er stammt.

Die bisherige analoge Welt „abzuschneiden“, ist überhaupt keine Option.



Dieses Prinzip der Mitte wird allzu oft selbst Opfer der Kompetenz und Möglichkeiten. Entscheidungen werden nicht getroffen, Projekte und neue Technologien mit Werkzeugen und Methoden einer alten Welt umgesetzt.

Der perfekte Spagat

Die körperliche Kunst des Spagats ist für Menschen immer mit einer besonderen Faszination verbunden gewesen. Sie gilt als schwierig, ausgleichend und schön. Nicht anders ist der Spagat zwischen der Welt der Einzelkämpfer und der Welt der Gemeinschaft, dem Rudel. Er muss über lange Zeit geübt werden und erfordert Flexibilität, aber vor allem auch Geduld. Aber wenn er gelingt, ist der Spagat eine der schönsten Figuren im täglichen Tanz zwischen Kunden und Unternehmen.



„Alles das, was dazu führt, dass sich die Beziehungsfähigkeit von Menschen verbessert, ist gut fürs Hirn und gut für die Gemeinschaft, in der diese Menschen leben. Alles, was die Beziehungsfähigkeit von Menschen einschränkt und unterbindet, unterminiert, ist schlecht fürs Hirn und schlecht für die Gemeinschaft.“

(Prof. Gerald Hüther, Neurobiologe an der Psychiatrischen Klinik der Universität Göttingen)





PRO-DIRECT-FINANCE

Intelligentes Kreditprocessing mit PRO-DIRECT-FINANCE

Harmonisch. Schnell. Effektiv.

Digitale Akte

Das dynamische Herzstück Ihres Kreditprozessings. Alle Informationen und Dokumente zentral abgelegt. Immer aufrufbar, immer bearbeitbar. Von jedem Ort der Welt. Harmonische Schnittstellen zu faScan, dem Portal und dem Kreditprozessingsystem.

faScan

Automatisierung des Dokumentenmanagements. faScan erkennt Antragsdokumente, sortiert sie, ordnet zu. Schnell und effektiv – das hochintelligente Facettenauge Ihrer Baufinanzierung.



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ:

Mario Faubert/Getty Images
den-belitsky/Getty Images
cokada/Getty Images

DER WELLENBRECHER IN DER INFORMATIONENFLUT



DAS MEE(H)R AN INFORMATIONEN

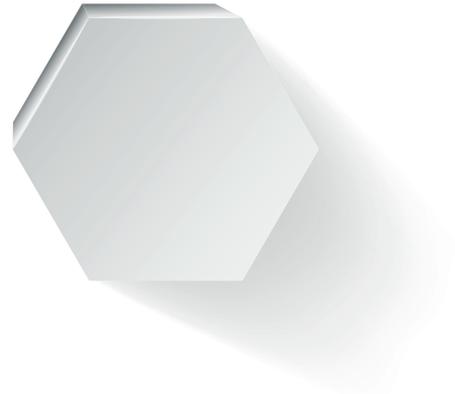
Wir starten einen Vergleich zu den tagtäglichen Fluten an Informationen und Daten, die unser Leben begleiten, auf uns einströmen und vereinnahmen. Informationen haben, wie das Meer, keinen festen Aggregatzustand. Sie umfließen uns in verschiedensten Formen: digital, in Papierform, mündlich oder manchmal nur als flüchtiger Gedanke. Wahrnehmbar oder unbewusst. Für die Wirtschaft ist der Umgang mit Informationen existenziell. Das Spektrum, die Fülle und Globalität, hat sich aufgrund der bestehenden Technologien und Möglichkeiten massiv erweitert. Das Informationsmanagement ist deswegen bedingt komplex und beinhaltet viele Instanzen, aber auch Distanzen, ehe Informationen ver- oder bearbeitet werden

können. Durch die Möglichkeiten der Verarbeitung sind auch die Möglichkeiten des In- oder Outputs eines jeden Unternehmens erheblich gestiegen. Aus dem weiten Ozean, dem Mehr an Informationen, bricht sich täglich eine wahre Sintflut an Dokumenten seine Bahn, sodass Serviceunternehmen regelmäßig ein „Landunter“ haben. Ist das Unternehmen technologisch nicht optimal ausgestattet, kann im Bereich der Verarbeitung der Dokumente und Daten nicht mitgehalten werden. Insbesondere das Segment der Banken ist in seiner durch Vorgaben entstandenen bisherigen Umgebung geprägt durch Regularien. Personelle Besetzungen nach noch alten Strukturen, welche nur teilweise an den Wandel angepasst wurden. Ausgestattet mit teilweise immer noch sehr alten Technologien ohne durch-

gängige Prozesse und konfrontiert mit einem hohen Wettbewerb.

Täglich fallen haushohe Datenwellen an. Der Sachbearbeiter muss entscheiden: Wo kommt die Information her, wo gehört sie hin, was mache ich mit ihr? Innovative Technologien bieten Hilfsmittel, der Masse an Informationen Herr zu werden. Was ist dazu notwendig?

TÄGLICH FALLEN HAUSHOHE DATEN- WELLEN AN.

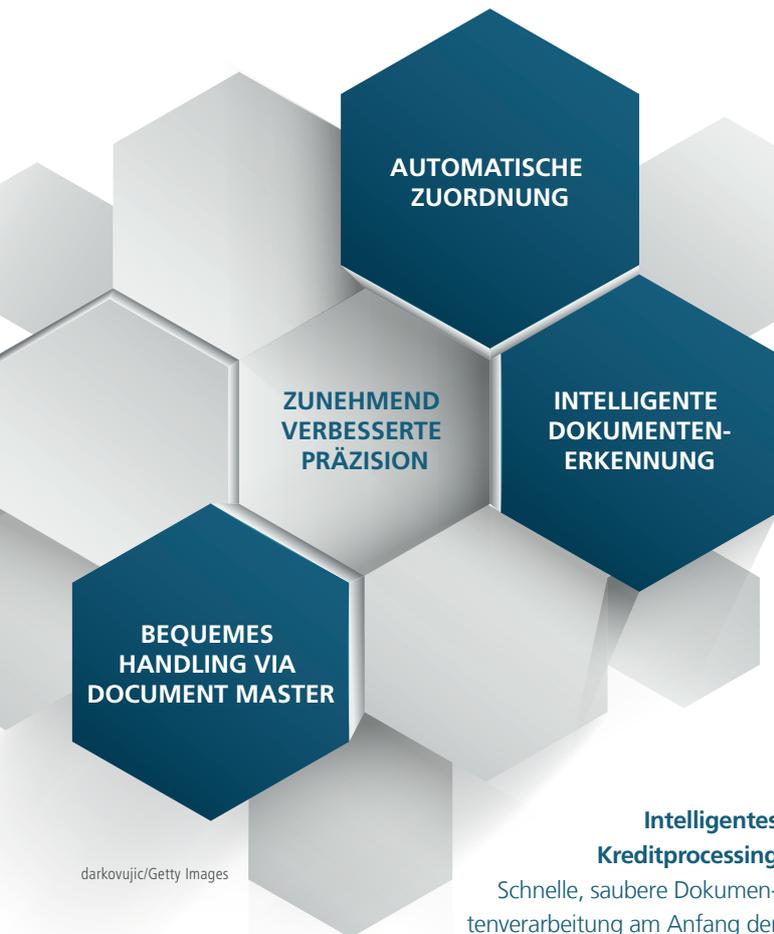


Zuerst einmal eine Definition des Ziels. Und dann natürlich Entscheidungen.

Neuanträge, Nachfragen, Nachreichungen, Bestandsinformationen: Alles Daten, die ein Bankinstitut täglich auf unterschiedlichste Weise erreichen. Wo gehört all das hin? Welcher Bereich bearbeitet das Thema oder den Auftrag? Wen oder was wollte der Absender erreichen? So sieht der Alltag in vielen Poststellen von Firmen und Konzernen aus. Das Dilemma: Während die Poststellen noch sortieren und zuordnen müssen, warten die Fachbereiche dringend auf den Eingang der Dokumente, um die Vorgänge bearbeiten zu können.

Schon fragt der Kunde nach dem Stand seiner Bearbeitung. Sein Verständnis ist nicht groß, wenn Tage vergehen. Und der

Wettbewerb sitzt stets im Nacken. Es entsteht schon zu Beginn der Bearbeitungskette ein Rückstau, der wiederum die Nachfolgeabteilungen infiziert.



darkovujic/Getty Images

Intelligentes Kreditprocessing

Schnelle, saubere Dokumentenverarbeitung am Anfang der Prozesskette wirkt exponentiell auf alle nachfolgenden Glieder.

Wie funktioniert Informationsmanagement aktuell?

In der Regel lenkt die menschliche Hand die Poststelle eines Konzerns. Mitarbeiter verwalten den Posteingang, ordnen zu. Bereits hier gibt es ganz unterschiedliche Medien. Die klassische Post, das nur noch selten vorkommende Fax und der zentrale Posteingang per E-Mail. Was zunächst einfach klingt, ist eine komplexe Aufgabe. Schnelligkeit, breites Wissen über die hausinternen Strukturen und zu dem Inhalt der Information sowie Präzision sind gefragt.

Doch zunächst ist für die Poststelle unklar, ob ein Kunde bereits mit einem Thema im System aufgeführt ist. Gehört das Anliegen vielleicht in die Abteilung X oder ist es eine Nachfrage? Welche Abteilung ist für Y zuständig? Eine Bewertung des Dokuments steht aus und führt häufig dazu, dass der Mitarbeiter den Inhalt, wenn auch oberflächlich als Thema, identifizieren und zeitaufwendige Recherchen veranlassen muss. Damit kann die Zuordnung eines Posteingangs bereits Tage dauern – auch wenn es kaum zu glauben ist. Fehlläufer irren dabei durch die Abteilungen. Dadurch, dass Anliegen und Themen immer kleinteiliger und vielschichtiger werden, entsteht ein Mikrokosmos an Zuordnungskriterien. Es resultieren erste Fehler und Verluste. Das erste Glied bricht schon aus der Prozess- und Servicekette heraus.

Entlastung & Automatisierung: Effizientere Arbeitsprozesse

Wo kann der digitale Hebel angesetzt werden, um einen möglichst großen Wirkungsgrad für effiziente Prozesse zu erreichen? Logischerweise beim Quell der Prozesskette: dem Kunden. Unsauberkeiten und Verzögerungen an dieser Stelle infizieren alle folgenden Kettenglieder in exponentieller Weise.

Dem Kunden sollte schon am Anfang die Möglichkeit an die Hand gegeben werden, seine Unterlagen personalisiert direkt und natürlich auf sicherem Weg zu transportieren. Mit den technischen Möglichkeiten ausgestattet kann ein Routing beim Eingang dieser Dokumente gleich mit der richtigen Zuordnung erfolgen. Häufig versuchen Unternehmen, die Dokumentenzuordnung mit Barcode oder Kennzeichnung zu lösen. Dies funktioniert allerdings nur, wenn Dokumente im eigenen Haus generiert werden oder einen immer wiederkehrenden Standard im Markt aufweisen.

Dokumentenmanagement am Beispiel der Baufinanzierung: Der ganz normale Wahnsinn

Eine Zuordnung via Barcode oder Kennzeichnung ist in der Baufinanzierungsbranche für den Antragsprozess kaum möglich. Hier gibt es vielleicht noch ein Standardantragsformular, der Rest sind Dokumente, die frei vom Antragsteller

kommen. Die Dokumente, die der Antragsteller übermittelt, um eine Kreditprüfung durchführen zu können, sind alles andere als standardisiert. Erst mit der Beratung oder dem Aufsetzen von Darlehensverträgen beginnt weitestgehend wieder die Erzeugung von Dokumenten im bankbekannten und bankindividuellen Standard.

Aktuell werden Kreditentscheidungen in der Baufinanzierung immer noch auf Basis der Nachweise der Antragsteller durch Dokumente durchgeführt. Dabei sorgen Antragsteller und deren Leben für sehr viel Individualität, je nach Objektwunsch und Ausgangssituation. Damit umgehen zu können, wäre für den eigenen Wettbewerbsvorteil zu empfehlen, denn den Standard gibt es nur noch selten. Mittlerweile werden neben den Unmengen an Anträgen inklusive dazu-

gehöriger Unterlagen, die mit der Post eingeschickt werden, auch eine Vielzahl an Nachweisen via Mail versendet. Antragstellern ist häufig nicht bewusst, mit welchen Risiken diese Vorgehensweise behaftet ist. Die Dokumentation

eines Lebens in Zahlen und Fakten auf einen Blick gehört nur in ausgewählte Hände. Eine ungesicherte E-Mail ist nach der Datenschutzgrundverordnung eher ausgeschlossen.

DIE DOKUMENTATION EINES LEBENS IN ZAHLEN UND FAKTEN AUF EINEN BLICK GEHÖRT NUR IN AUSGEWÄHLTE HÄNDE.

Potenzialentfaltung durch Gruppenleistung und Spezialisierungen

Unsere Arbeitswelt befindet sich in einem fundamentalen Wandel. Wie im Artikel „Im Spagat“ (Seite 3) beschrieben, ist der Wissenschaft längst bekannt, dass ein Zusammenschluss und das Zusammenwirken von verschiedenen Expertisen produktiver und effizienter sind als die Arbeit eines Einzelnen. Kooperationen mit Technologieunternehmen eröffnen auch im Bereich des Dokumentenmanagements in der Baufinanzierung ganz neue Möglichkeiten. Dass hierbei letzten Endes Maschinen oder Künstliche Intelligenzen arbeiten, ist das Produkt von verschiedensten Fachexpertisen. Eine aktuelle

Studie des Weltwirtschaftsforums zeigt: Maschinen verrichten immer mehr Arbeiten. Laut der Studie werden bis 2025 mehr Aufgaben von Robotern erledigt als von Menschen.

Dass Millionen Jobs durch diese Entwicklung wegfallen, negiert die Studie nicht – aber sie weist auch darauf hin, dass noch mehr neue entstehen.¹

faScan im zentralen Posteingang: Erleichterung im Dokumentenmanagement

In der Baufinanzierung gilt natürlich, dass alles, was aus dem eigenen Haus an den Kunden rausgeht und von diesem zurück gesendet wird, direkt mit einer 100 prozentigen Erkennungsquote zugeordnet werden könnte. In der Regel können selbst erzeugte Dokumente ein einheitliches Erkennungsmerkmal oder einen Code besitzen, der ein Formular markiert. Anhand dessen sollte ein Zuordnen ohne Probleme selbstverständlich sein. Allerdings setzt das voraus, dass Projekte mit der Dokumentenkennzeichnung über Barcode oder andere Codes im Einsatz sind. Der Einsatz der Kennzeichnung von Dokumenten mit maschinellm Auslesen ist eher noch ein geringerer Teil und, wenn in Anwendung, ein größerer Tropfen auf dem heißen Stein. Was, wenn Dokumente nicht bekannt sind oder keine Einheitlichkeit vorhanden ist? Wer ist in der Lage, spezielle Dokumente zu erkennen? Grundschuldbestellung oder notariell beglaubigte Grundschuldbestellungen, Abtretungserklärungen, Gütertrennungsvereinbarungen, Modernisierungsaufstellungen, Werkverträge, Angebote der Baufirmen usw.

faScan wird immer präziser, immer besser

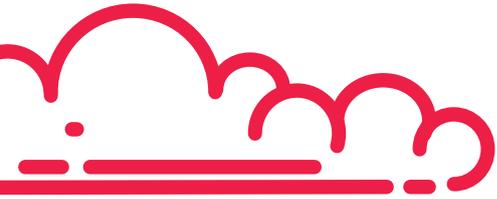
Hier kommt faScan, die automatisierte Dokumentenerkennung und KI in Kombination mit der Dunkelverarbeitung, zum Einsatz. faScan im zentralen Posteingang erkennt die digitalisierten Dokumente, deren Inhalt und ordnet diese automatisch zu. Die mit einem Code gekennzeichneten Dokumente leitet faScan in der Dunkelverarbeitung gleich weiter. Es gibt extrem viele Dokumente in der Baufinanzierung – derzeit sind 149 verschiedene Dokumentenklassen schon angelemt und es gibt noch viel zu tun. Daher kann und sollte sich ein Mitarbeiter zur Sicherheit die erkannten und zugeordneten Ergebnisse noch einmal ansehen. Nicht erkannte, fehlinterpretierte oder noch nicht angelemtete Dokumente können schnell und leicht korrigiert werden. faScan wird durch das Machine Learning immer präziser, immer besser, sodass Korrekturen weniger werden – der fehlerfreie Durchlauf der Dokumente erhöht sich.

1 Maren Jensen

Maschinen verrichten bald mehr Arbeit als Menschen, erschien auf: <http://www.spiegel.de>; 16.09.2018 (<http://www.spiegel.de/wirtschaft/soziales/studie-weltwirtschaftsforum-maschinen-verrichten-bald-mehr-arbeit-als-menschen-a-1228108.html>; Abrufdatum: 09.10.2018).

Über faScan wird damit im intensiven Einsatz bei Kreditinstituten im Bereich der Baufinanzierung eine Zuordnung zu den weiterverarbeitenden Abteilungen erleichtert, Zeiten werden verkürzt und Informationen sicher übertragen. Was ein Mitarbeiter im zentralen Posteingang oder im Service schwer erkennen kann, da fachlich spezialisierte Expertise notwendig ist, hat faScan gelernt und trainiert. Und faScan wird fortlaufend weiter entwickelt. Der Umgang der verschiedenen Nutzer mit der Software wird laufend beobachtet und die Erkenntnisse in Form von Verbesserungen fließen ständig ein.

ERGO



NATÜRLICH ERGO: EIN LIVEGANG MIT NEUEN TECHNOLOGIEN

Unternehmen arbeiten heute in der Regel mit einem zentralen Posteingang – einer zentralen Stelle, an der alle Arten von Input zusammenfließen. Der Artikel „Das Mee(h)r an Informationen“ (siehe Seite 8) macht deutlich, dass die Flut an Informationen erhöhte Anforderungen an das Dokumentenmanagement stellt, die sich bereits in der Poststelle eines Konzerns bemerkbar machen. Im Zuordnungsprozess der Eingangsbearbeitung durch menschliche Hand ergeben sich viele Arbeitsschritte: Zeitverzögerungen, die heute, in der digitalen Welt, mehr denn je auffallen. Das Dilemma: Am Ende münden diese Zeitverzögerungen in lange Wartezeiten und Unzufriedenheit beim Kunden mit verheerender Auswirkung in den Folgeabteilungen. Doch es gibt Lösungen.

**Ein Weg ohne direktes, menschliches Zutun:
die Dunkelverarbeitung mit faScan**

Die PRO-DIRECT-FINANCE bietet mit der intelligenten Software-Lösung faScan eine Erleichterung für das Dokumentenmanagement. In einem gemeinsamen Projekt mit der ERGO



unterstützt faScan die Arbeit mit Dokumenten im zentralen Posteingang, der ersten Anlaufstelle für alle einkommenden Informationen und Unterlagen – sowohl analog in Papierform als auch digital per E-Mail. Das Ziel des zentralen Posteingangs ist die Erkennung und Weiterleitung in die jeweilig zuständigen Bereiche. Hier werden KI und maschinelles Lernen für unbekannte Dokumente und DMS Codeerkennung für bekannte Dokumente kombiniert. Hundertprozentig erkannte Dokumente werden vollautomatisch in der sogenannten „Dunkelverarbeitung“, also ohne manuelle Kontrolle, weitergeleitet: Die Dunkelverarbeitung ist eine Vorsortierung des Posteingangs, die vom Anwender weder beeinflusst noch verfolgt werden muss. Der Vorteil der Kombination aller Methoden liegt in der deutlich erhöhten Zuverlässigkeit und damit tatsächlich: verkürzte Bearbeitungszeiten, Reduzierung von Fehlerraten des Menschen und Steigerung der Qualität bei standardisierten Vorgängen, Unabhängigkeit sowie ein 24/7 Einsatz.

faScan im zentralen Posteingang bei der ERGO – Entlastung des menschlichen Indizierens

Im Juni 2018 fand der Livegang von faScan bei der ERGO statt. Seitdem sind nun bereits ein paar Tage ins Land gegangen. Wir haben uns mit Christian Hilberger, Abteilungsleiter der Immobilienfinanzierung Neugeschäft der ERGO Group AG, über die Implementierung von faScan und ihre Funktionen im zentralen Posteingang unterhalten. Auch seine Kollegen, Bastian Sturmat, der den Livegang fachlich begleitet hat, sowie Rainer Wichmann, der die technische Perspektive einnimmt, kamen hierbei zu Wort und berichten von ihren Erfahrungen.

Christian Hilberger

HERR HILBERGER, WAS IST EIN ZENTRALER POSTEINGANG UND WELCHE ANFORDERUNGEN WERDEN AN DIESEN GESTELLT?

Der zentrale Posteingang ist unser Sammelbecken, in das alle Dokumente, sowohl analoge als auch digitale, einfließen. Dort werden die Dokumente gesichtet, kategorisiert und an die entsprechenden Stellen zur Weiterverarbeitung weitergeleitet. Je reibungsloser dieses Sichten und Weiterleiten funktioniert, desto effizienter lassen sich Aufgaben bearbeiten.

faScan UNTERSTÜTZT SIE IN DIESEM BEREICH. WAS WAR DIE IDEE DAHINTER, DAFÜR EINE DOKUMENTENERKENNUNG MIT EINER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ EINZUSETZEN?

Wir wollen die manuellen Tätigkeiten, die heute noch in dieser zentralen Posteingangsverarbeitung erforderlich sind, komplett ersetzen, sodass durch faScan die Dokumente zuverlässig zum Großteil (Zielvision 100 Prozent) erkannt werden und diese dann vollautomatisch direkt der entsprechenden Gruppe oder dem entsprechenden Sachbearbeiter zugewiesen werden. Die dann noch erforderliche Nacharbeit, Kontrolle und ggf. Korrekturen erfolgen somit bei der Sachbearbeitung selbst und erfordern keine vorgeschalteten zentralen Indizierer mehr.

GAB ES VOR DER IMPLEMENTIERUNG VON faScan IHRERSEITS BEFÜRCHTUNGEN BEIM EINSATZ EINER KI?

Befürchtungen nicht, nur Erwartungen.

UND SIND DIESE ERWARTUNGEN ERFÜLLT WORDEN?

Wir haben als Konzern ein sehr umfangreiches Dokumentenmanagement. Dazu gehören nicht nur Unterlagen aus dem Neugeschäft, sondern auch eine Vielzahl an Unterlagen aus dem Bestand und Schriftverkehr. Gleich zwei Systeme werden automatisch von faScan beliefert. SAP für den Bestand und unser neues Kreditprozessingsystem MONTO (ERGO-intern „ImmoSmart“ genannt) für das Neugeschäft. Bisher ist es noch ein wenig früh, das alles zu beurteilen. Durch die Vielfalt der

Dokumente ist die Erkennungsquote von faScan in vielen Bereichen schon sehr gut und in anderen noch anzulernen. Wir haben aber auch nicht direkt erwartet, dass das mit der Einführung bereits perfekt sein würde. Unser Ziel ist, dass durch faScan im Laufe des nächsten Jahres, zumindest für uns im Neugeschäft, keine manuelle Indexierung der Anträge inkl. aller Dokumente oder Folgeposten mehr erforderlich ist.

HABEN SIE ZAHLEN, WIE HOCH DIE ERKENNUNGSQUOTE AKTUELL IST?

Wir berücksichtigen aktuell ca. 110 verschiedene Dokumentenklassen. Grob überschlagen, liegen wir bei vielen Dokumenten bei einer Erkennungsquote von über 80 Prozent, bei etlichen auch schon bei 100 Prozent. Bei ca. einem Viertel der Klassen liegt die Erkennungsquote allerdings noch unter 50 Prozent. Da faScan aber erst frisch implementiert und eingeführt ist, wollen wir noch nicht auf eine manuelle Prüfung verzichten. Diese Kontrollen und Korrekturen dienen aber ebenso gleich dem Anlernen der Dokumente und verbessern so dann auch die in Zukunft zu erwartenden Quoten.

AUS WELCHEM GRUND HABEN SIE SICH FÜR faScan ENTSCHEIDEN? WIE GESTALTET SICH DIE ZUSAMMENARBEIT MIT DER PRO-DIRECT-FINANCE?

Wir haben uns verschiedene Produkte auf dem Markt angesehen und tatsächlich erschien uns faScan in der Entwicklung am weitesten vorangeschritten.

Die Zusammenarbeit mit der P-D-F gestaltet sich als eng im positiven Sinne. Sie hat mit der Produktivsetzung von faScan natürlich nicht aufgehört, da faScan noch kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert wird. Die P-D-F bekommt von uns ein Feedback darüber, was funktioniert und was nicht funktioniert, sodass wir dann gemeinsam an einer Lösung bzw. Optimierung arbeiten können.

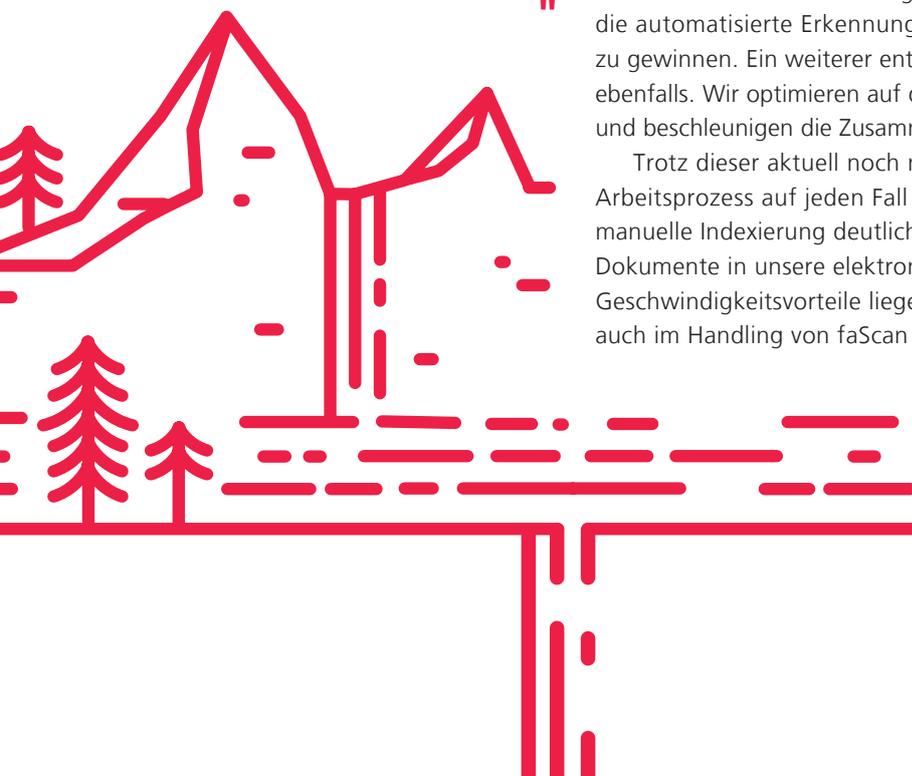
Die P-D-F hat zudem ja auch für uns noch interessante Ziele, in der Form z. B., dass auch Inhalte aus den Dokumenten ausgelesen und direkt in unser Kreditprozessingsystem, das ja auch von der P-D-F stammt, übertragen werden. Genutzt wird diese Technologie der Datenextraktion aktuell schon im Bereich der Erkennung und der Zuordnung von ganz spezifischen Unterlagen. faScan erkennt ja heute schon die Namen und Adressen der Antragsteller oder Objekte und weitere Inhalte, die dann spezifisch den digitalen Akten zugeordnet werden.

WAS VERSPRECHEN SIE SICH FÜR DIE NAHE ZUKUNFT VON faScan? EINE HUNDERT-PROZENTIGE ERKENNUNGSQUOTE IM NEUGESCHÄFT?

Eine hundertprozentige Quote werden wir so schnell nicht erreichen; aber sie sollte schon so bei 90 Prozent liegen, sodass die Fehler, die noch auftreten, durch den Sachbearbeiter direkt und leicht behoben werden können. Ziel ist, die manuelle Postbearbeitung abzuschaffen, papierlos zu werden und durch die automatisierte Erkennung ca. 1-2 Arbeitstage auf den gesamten Prozess zu gewinnen. Ein weiterer entscheidender Punkt: Die Vertriebe digitalisieren ebenfalls. Wir optimieren auf diese Weise unsere Schnittstelle zu den Vertrieben und beschleunigen die Zusammenarbeit.

Trotz dieser aktuell noch notwendigen Prüfung sind wir bereits jetzt im Arbeitsprozess auf jeden Fall schon schneller geworden, weil faScan auch die manuelle Indexierung deutlich beschleunigt. Zudem ist die Übertragung der Dokumente in unsere elektronische Akte deutlich komfortabler geworden. Die Geschwindigkeitsvorteile liegen nicht nur in der Erkennungsquote, sondern auch im Handling von faScan inkl. des DocMasters.

„
faScan erkennt
ja heute schon
die Namen
und Adressen
der Antragstel-
ler oder Objekte
und weitere
Inhalte, die
dann spezifisch
den digitalen
Akten zugeord-
net werden.“



Bastian Sturmat (fachliche Perspektive)

HERR STURMAT, SIE HABEN DEN GESAMTEN PROZESS DER AUSWAHL UND INTEGRATION AUF FACHLICHER EBENE BEGLEITET. WO LAGEN DIE HERAUSFORDERUNGEN BEI DER AUSWAHL UND DER INTEGRATION EINER FÜR SIE PASSENDEN SOFTWARE? UND WIESO HABEN SIE SICH DANN LETZTLICH FÜR DEN EINSATZ VON faScan ENTSCHIEDEN?

In unserer täglichen Arbeit erreichen uns Unterlagen unterschiedlichster Art aus ganz verschiedenen Quellen, etwa per E-Mail, per Fax oder per Scan. Wir suchten aus diesem Grund ein flexibles und offenes Programm, das mit dieser Heterogenität umgehen kann und sich gleichzeitig in unsere Systemwelt integrieren lässt. Die Software benötigt für unsere Bedürfnisse also Schnittstellen „vorne“ und „hinten“.

Dabei reicht es nicht aus, dass die Software Dokumente nur digital weiterleiten kann; es muss diese auch inhaltlich verarbeiten können. Eine herkömmliche Erkennungssoftware kann zwar mehr oder weniger gut Vorlagen erfassen, käme aber in unserem Arbeitsalltag schnell an ihre Grenzen. Der Grund: Wenn wir Unterlagen erhalten, dann in der Regel immer einen ganzen Stapel, der aus den unterschiedlichsten Dokumenten besteht. Wir benötigen daher eine Software, die auch erkennt, wo in diesem Stapel ein Dokument endet und wo ein anderes beginnt – und das kann faScan eben auch.

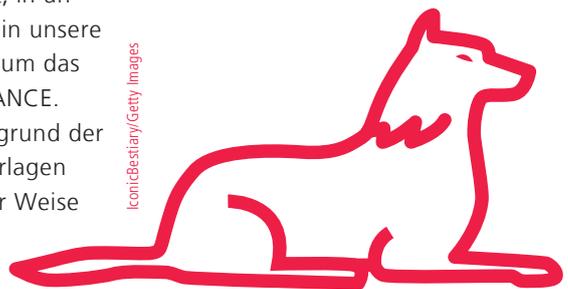
Das Schöne an faScan ist für uns auch, dass die Software gleichzeitig erkennt, um welche Art von Dokument es sich handelt, und sich durch den inhaltlichen Input immer weiterentwickelt.

Obwohl wir uns intensiv auf dem Markt umgesehen haben, haben wir abseits von faScan nichts gefunden, was all diesen Anforderungen und Ansprüchen genügt.

WIE GESTALTET SICH DIE ARBEIT MIT faScan? WELCHE AUSWIRKUNG HAT DIE SOFTWARE AUF IHREN ARBEITSALLTAG?

Aktuell befinden wir uns in der Einführungs- und Weiterentwicklungsphase. Normalerweise ist es ein Mangel, wenn ein Produkt am Kunden reift, in unserem Fall ist dies aber gewollt und positiv, da wir die Software so in unsere Richtung entwickeln können. Die Basis ist da, es ist alles gegeben, um das Spezifische kümmern wir uns gemeinsam mit der PRO-DIRECT-FINANCE.

faScan ist erst seit kurzem bei uns im Betrieb, erkennt aber aufgrund der Indexierung mittels eines DMS-Codes so gut wie alle eigenen Unterlagen automatisch, also zu 100 Prozent. Schwieriger ist nachvollziehbarer Weise der Umgang mit „fremden“ Dokumenten, die uns von außen erreichen, da diese sehr unterschiedlich aussehen und keiner Standardstruktur genügen. Hier benötigt faScan noch eine Kontrolle durch einen Mitarbeiter, der ein Auge darauf hat, ob die Zuweisung auch richtig vorgenommen worden ist. Trotzdem spart faScan auch bereits hier Arbeitszeit, da eine Kontrolle weit geringer ist als eine manuelle Indexierung.



IconicBestiary/Getty Images

WIE IST IHR FEEDBACK?

Generell sehr positiv. Wir erhoffen uns, dass die Erkennung von externen Dokumenten durch das maschinelle Lernen kurzfristig und durch die Implementierung weiterer Erkennungsmethoden kontinuierlich immer besser wird. Das endgültige Ziel ist natürlich eine 100%-Erkennung; bis dahin ist es aber viel wert, dass die Arbeitsintensivität in der Prüfung durch die Anpassung der Software auf ERGO und den Bereich der Immobilienbranche, welche die Lernbasis darstellt, sukzessive zurückgeht.

Rainer Wichmann (technische Perspektive)

HERR WICHMANN, WO LAGEN IN TECHNISCHER HINSICHT DIE ANFORDERUNGEN BEI DER IMPLEMENTIERUNG VON faScan?

Die größte Anforderung war es, den Umgang mit eingescannten Dokumenten nachzuhalten. Wir bekommen in der Regel große Dokumentenstapel herein, die z.B. 100 Seiten umfassen. Daraus werden dann bspw. 30 Dokumente mit je 3 Seiten. Wir müssen sicherstellen, dass bei der Konvertierung durch faScan nichts vergessen wird, keine Information liegen gelassen wird und faScan das Dokument richtig analysiert an unser System (SAP) zurückgibt, sodass wir dann in SAP problemlos weiterarbeiten können.

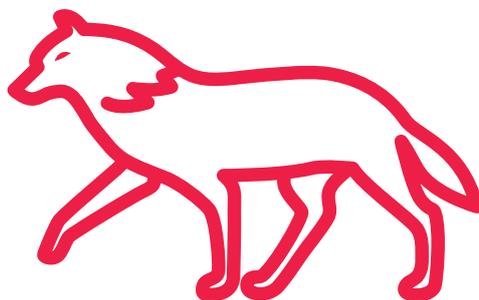
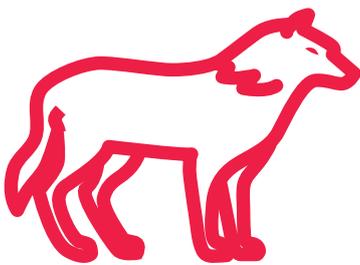
Das ist das eine. Eine weitere Herausforderung liegt bei den verschiedenen Schnittstellen der Software. faScan gibt Dokumente sowohl an das Kreditprozessingsystem MONTA (ImmoSmart) als auch an SAP. Bei der Zusammenarbeit dieser drei Systeme müssen wir den Überblick bewahren. Wir müssen bspw. nachhalten, dass ein bestimmtes Dokument erstmal nach SAP gekommen ist, nachher aber in ImmoSmart bleibt.

WIE VERLIEF DIE ERSTE ARBEITSPHASE MIT faScan? GIBT ES AKTUELL BAUSTELLEN?

Wir waren mit der Einführung, Produktivsetzung und der Stabilisierungsphase sehr zufrieden. faScan läuft sehr stabil. Trotzdem versuchen wir aktuell das Zusammenspiel mit ImmoSmart und die Handhabung für den Mitarbeiter weiter zu verbessern. Unser Ziel ist es dort, insbesondere den Antragsprozess zu optimieren. Der Sachbearbeiter soll am Ende in der digitalen Akte des Kreditystems immer die gleiche Sortierung bekommen, die gleiche Anzeige vor Augen haben, damit er sich sofort im Dokument orientieren kann. Er soll sofort wissen, dass dieser und jener Aspekt im Dokument immer an genau dieser Stelle erscheint. Es geht also um Einheitlichkeit, die den Arbeitsprozess erleichtern soll.

AN WELCHEN PROZESSEN ARBEITEN SIE DARÜBER HINAUS AKTUELL NOCH?

Vor allem an dem weiteren Anlernen von Dokumenten für die Erkennungsquoten. Wir arbeiten aktuell daran, faScan weiter zu entwickeln, sodass noch mehr maschinell erkannt und indexiert wird. Dabei geht es im Übrigen nicht nur um technische Algorithmen. Ein deutliches Potenzial liegt auch aktuell noch in der sauberen Definition von Dokumentenklassen. Solange diese Definition nicht eindeutig ist, kann eine technische Erkennung auch nicht eindeutig sein – trotz KI.





SUPERHELD KÜNSTLICHE INTELLIGENZ: IM KAMPF GEGEN DEN FACH- KRÄFTEMANGEL

Was können Comic-Superhelden besonders gut? Genau: die Welt retten. Der Antagonist ist zumeist übermächtig, eine Urgewalt, der der Mensch ameisenhaft klein gegenübersteht. Der Weg des Superhelden zum Sieg gegen den Bösewicht, dem „Happy End“, ist steinig: Seine Intentionen und Kräfte werden oft missverstanden. Menschen fürchten ihn, weil sie ihn nicht einschätzen können. Nicht selten muss der Superheld also zugleich an zwei Fronten kämpfen: Zum einen ist da sein Widersacher, zum anderen sind da jene, die er eigentlich retten möchte, die sich aber seiner entledigen wollen. Kommt Ihnen die Geschichte auch bekannt vor?

Sagen wir, der Bösewicht in unserer Geschichte ist der demographische Wandel bzw. der Fachkräftemangel. Um eine Gesellschaft stabil zu halten, gilt eine Fruchtbarkeitsziffer von 2,1 als Daumenregel.¹ Aktuell hat Deutschland eine von 1,59 – wobei das der höchste Wert seit Jahren ist. Die Folgen sind verheerend: Im umlagefinanzierten Rentensystem kann die arbeitende Generation die ältere nicht mehr versorgen, und schließlich fehlt es der Wirtschaft an Mitarbeitern, insbesondere Fachkräften. Laut Bundesministerium für Wirtschaft und Energie wird die Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter bereits im Jahr 2030 um fast 4 Millionen gesunken sein.² Der proportionale Anteil an

1 Rainer Münz

Fertilität und Geburtenentwicklung, erschienen auf: <https://www.berlin-institut.org>; Artikel von Oktober 2007, aktualisiert durch Mitarbeiter des Berlin-Instituts im März 2013 (<https://www.berlin-institut.org/online-handbuchdemografie/bevoelkerungsdynamik/faktoren/fertilitaet.html>); Abrufdatum: 09.10.2018).

2 Bundesministerium für Wirtschaft und Energie

Fachkräfte für Deutschland, erschienen auf: <https://www.bmw.de/> (<https://www.bmw.de/Redaktion/DE/Dossier/fachkraeftesicherung.html>); Abrufdatum: 09.10.2018).

Fachkräften schrumpft hingegen sogar exponentiell: Denn unter anderem der hohe Akademisierungsgrad wirkt wie ein Brandbeschleuniger. Einer Studie des Instituts der deutschen Wirtschaft folgend fehlen derzeit bereits etwa 440.000 qualifizierte Arbeitskräfte – Tendenz steigend.³ Konsequenz: volkswirtschaftliche Kosten in Milliardenhöhe, gebremstes Wachstum und Zukunftsängste.

Yin und Yang: Das ausgleichende Prinzip

Der Fachkräftemangel in Deutschland scheint übermächtig: Er war plötzlich da, wurde nicht antizipiert, versetzt Unternehmen in Furcht und Schrecken und ist mit rein menschlicher Mühe nicht zu stoppen. Doch, wie so oft in Comics, erwächst – vielleicht aus dem Prinzip des Gleichgewichtes heraus, das vielen Comics immanent ist – eine ausgleichende Kraft, so wie Yin und Yang als gegensätzliche Pole aus einer allumfassenden Mitte schöpfen. Es ist die Kraft der Digitalisierung, der Datenanalysen, der Künstlichen Intelligenz und Automatisierung.

Digitalisierung wird qualifizierte Büro-Jobs ersetzen

Digitalisierung kann den Bösewicht genau da treffen, wo es die Menschen nicht schaffen: Sie kann Technologien zur Verfügung stellen, die Menschen bei ihren Tätigkeiten entlasten, oder sogar ganze Aufgabenbereiche eigenständig übernehmen. Laut einer Studie des Weltwirtschaftsforums wird bis 2025 ein Großteil aller Arbeiten von Maschinen übernommen. Bislang sind es demnach noch 71 Prozent der Arbeitsstunden, die von Menschen verrichtet werden; in den kommenden Jahren wird dieser Anteil auf 48 Prozent fallen.⁴ Ein großer Teil an Arbeitsplätzen werde entfallen, aber neue Stellen werden gleichzeitig entstehen: Maßgeblich IT-Jobs und Stellen, in denen menschliche Fähigkeiten wie beispielsweise Empathie besonders zentral sind. Arbeitsplätze von beispielsweise Lohnbuchhaltern oder Sachbearbeitern würden durch Maschinen ersetzt werden, so die Studie. Halt! Lohnbuchhalter? Ja, Sie haben richtig gelesen: Lohnbuchhalter gehören in Deutschland derzeit einer extrem seltenen Spezies an und sind als Fachkräfte dementsprechend schwer zu finden. Sie sind qualifiziert, verrichten komplexe Arbeiten und werden derzeit in zahlreichen Unternehmen durch Quereinsteiger ohne Erfahrung ersetzt. Genau bei solchen Büro-Berufen setzt also die Digitalisierung

an und wird zur helfenden Hand im Kampf gegen den Fachkräftemangel. Für die Bankenbranche liegt hier ein ungemeines Potenzial, nicht nur effizienter zu wirtschaften, sondern auch horrenden Kosten durch mangelhafte Bewerbungen in Quantität und Qualität entgegen zu wirken. Diese Möglichkeiten haben wir in den vergangenen Vorsprung-Magazinen dargelegt – daher werden wir an dieser Stelle nicht weiter darauf eingehen.

Das Kryptonit der Digitalisierung: Es braucht Vertrauen

Aber selbstverständlich gibt es kein gutes Comic, in dem der Held nicht eine eklatante Schwäche hat. Das „Kryptonit“ für die Digitalisierung ist in diesem Kontext, dass sie selber Fachkräfte benötigt, um solche Technologien zu entwickeln, anzupassen und in den Markt zu bringen. Sprich: Digitalisierung verschärft Fachkräftemangel zunächst, bevor sie ihn lösen kann. Daher sind Geschwindigkeit und Commitment entscheidend: Unternehmen, die sich frühzeitig bewegen und fokussiert an ihren Digitalisierungszielen arbeiten, sind die ersten, die ihren Weg durch den Flaschenhals finden. Hier kommt der Rudelgedanke (siehe Artikel "Im Spagat" auf Seite 3) wieder ins Spiel: Der Mensch kann künftig nicht ohne die Technik – und die Technik nicht ohne ein Netzwerk von menschlichen Experten, die sie gemeinsam verbessern. Es hilft allerdings nicht, sich punktuell der Oberfläche anzupassen, sondern es braucht ein strategisches Gesamtkonzept, das von der Unternehmensleitung beispielsweise gemeinsam mit Technologieunternehmen aufzustellen ist.

Der Mensch kann künftig nicht ohne die Technik – und die Technik ohne ein Netzwerk von menschlichen Experten.

Letztlich geht es um einen Vertrauensvorschuss in die Technologie: Der Glaube daran, dass eine Welt, in der Maschinen vielfach die Arbeiten von Menschen erledigen, mit einer höheren Produkt- und damit Lebensqualität Hand in Hand geht. Die Erfahrung aus der Vergangenheit sollte uns lehren, dass dem so ist: Was wäre unser Leben ohne die Möglichkeit, zu fliegen oder mit einem guten Freund auf der anderen Seite der Welt zu chatten?

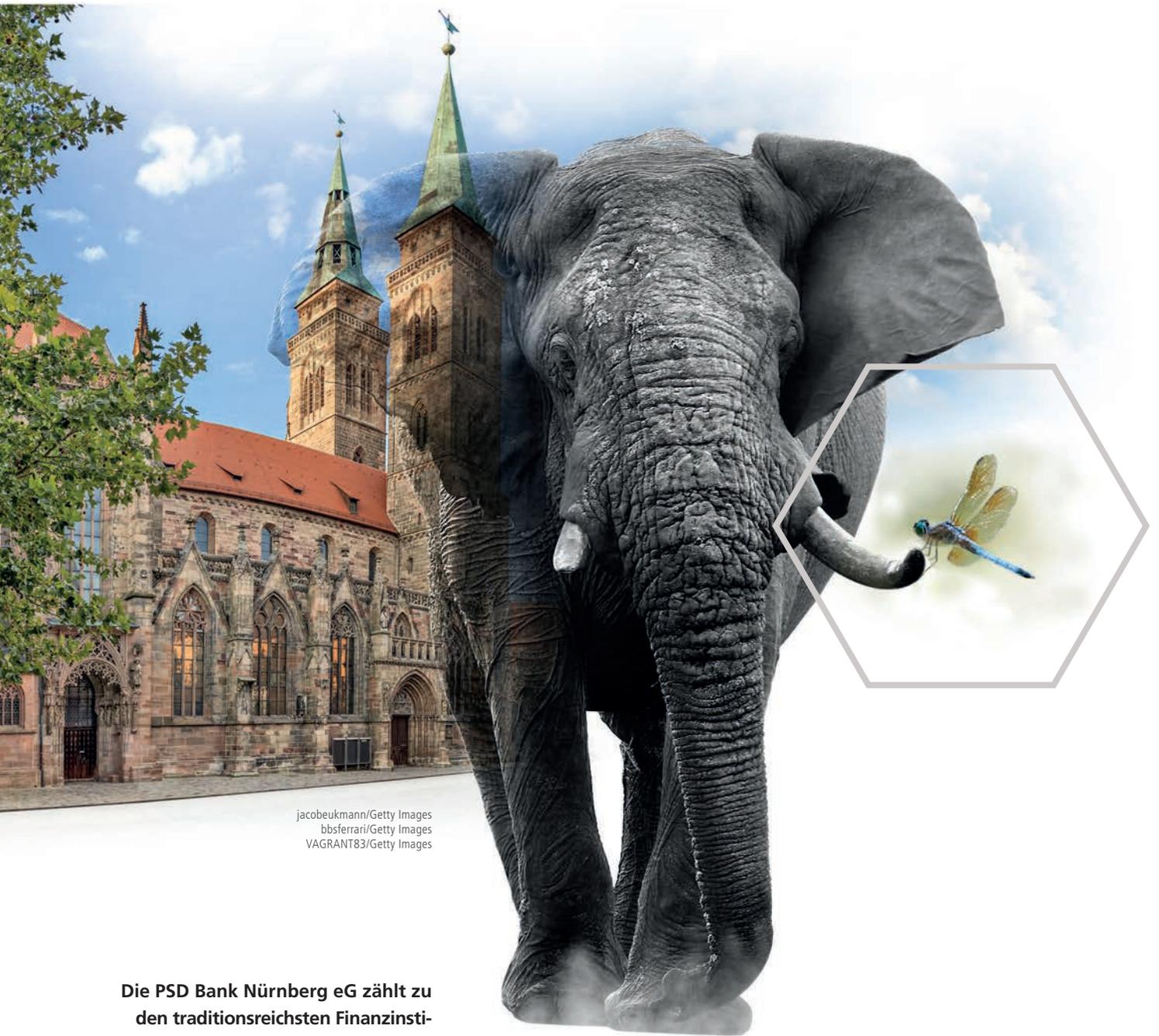
Das Fazit ist also wie in jedem guten Comic: Die Menschen brauchen den Helden – und der Held wiederum das Vertrauen der Menschen. Erst wenn Mensch und Held eine Einheit, ein Rudel werden, hat der Bösewicht keine Chance mehr.

³ Alexander Burstedde / Galina Kolev / Jürgen Matthes

Wachstumsbremse Fachkräftengpässe, in: IW-Kurzbericht 27/2018, 16. Apr 2018, erschienen auf: <https://www.iwkoeln.de/> (<https://www.iwkoeln.de/studien/iw-kurzberichte/beitrag/alexander-burstedde-galina-kolev-juergen-matthes-wachstumsbremse-fachkraefteengpaeisse-386110.html>); Abrufdatum: 09.10.2018).

⁴ Vgl. Klaus Schwab

Preface, in: Centre for the New Economy and Society (Hrsg.), The Future of Jobs Report 2018. Insight Report, S. VIII, erschienen auf: <http://reports.weforum.org/> (<http://reports.weforum.org/future-of-jobs-2018/>); Abrufdatum: 09.10.2018).



jacobeukmann/Getty Images
bbsferrari/Getty Images
VAGRANT83/Getty Images

Die PSD Bank Nürnberg eG zählt zu den traditionsreichsten Finanzinstituten Süddeutschlands. Hier werden ausschließlich Privatkunden betreut – deswegen stehen regionales Engagement und die enge Betreuung von Mensch zu Mensch im Fokus der Bank. Seit 2008 arbeitet die PSD Bank Nürnberg eG zusammen mit PRO-DIRECT-FINANCE und nutzt das ganzheitliche Kreditprozessingsystem MONTO.

Jetzt ist auch die Libelle in der PSD Bank Nürnberg eG gelandet: Denn das Finanzinstitut setzt seit November 2017 faScan ein. Von der Überleitung

NUTZERSTORY faScan: IM GESPRÄCH MIT DER PSD BANK NÜRNBERG eG





als Forschungsprojekt in die Pilotierung mit Start Ende 2017 bis heute ist ca. 1 Jahr vergangen. Die intelligente Software, die Dokumente in der Immobilienfinanzierung vollautomatisch erkennen und zuordnen kann, bringt Zeitersparnis und schafft Kapazitäten.

Wir haben bei der Abteilungsleiterin für Baufinanzierung, Jessica Tröger, und ihren Kolleginnen aus der Baufinanzierung, Melina Teichmann und Kathleen Diemar, nachgefragt, wie sich faScan etabliert hat und der Einsatz im täglichen Arbeitsprozess funktioniert.



WIE SAH DAS DOKUMENTENMANAGEMENT BEI IHNEN IM HAUS VOR DER IMPLEMENTIERUNG VON faScan IM VERGLEICH ZU JETZT AUS?

Frau Diemar: Vorher hatten wir die Unterlagen für jeden Fall bei uns im Ordner. Hier lagen sie als einzelne Dokumente, also Dokument Gehaltsabrechnung, Dokument Selbstauskunft, Dokument XY, vor. Von dort wurden die Dokumente einzeln in unsere digitale Akte übertragen – oder das Ganze über den alten Document Master erledigt. Hier hatten wir die Möglichkeit, aus einem Gesamtdokument Seiten zu trennen und vereinzelt zu kategorisieren. Zum Beispiel: Bei einem Dokument, das über 20 Seiten verfügt, sind die Seiten 1-4 Gehaltsabrechnung. Das ließ sich über den Document Master festlegen und wurde am Ende dann so in die digitale Akte gespielt. Das war unser Stand vor faScan.

Mit faScan ist es aktuell so, dass wir einen Kreditfall ganz normal durcharbeiten. Erst am Ende kommt faScan ins Spiel. Hierbei laden wir in faScan entweder unsere Gesamtdatei oder auch die einzelnen Dokumente hoch. faScan analysiert die Unterlagen und ordnet automatisch zu. Danach können wir mit dem neuen Document Master Dokumentenklassen oder Kategorien hinzufügen bzw. die Zuordnung korrigieren. Am Ende überspielen wir das Ganze dann in die digitale Akte.

WELCHE EFFEKTE ERGEBEN SICH DABEI IN DER KREDIT-VERARBEITUNG?

Frau Tröger: Einfach gesagt: Wir sparen wahnsinnig viel Zeit. Was wir vorher einzeln zugeordnet haben, können wir jetzt über faScan automatisiert machen. Das Schöne ist: Das Programm lernt immer mehr dazu, so dass wir immer mehr Zeit gewinnen.

Frau Teichmann: Die Haupteffekte, die sich für uns im Vergleich zu vorher ergeben, sind tatsächlich Schnelligkeit und Bequemlichkeit.

ZEIT EINSPAREN IST HIER DAS STICHWORT: SPÜREN SIE BEI DER ARBEIT MIT FASCAN AUCH PROZESSUALE VERÄNDERUNGEN IM ARBEITSPROZESS UND IN DER ARBEITSWEISE?

WARUM HABEN SIE SICH FÜR faScan ENTSCIEDEN?

Frau Tröger: Wir wollten zum einen ein Tool haben, das einfach in der Handhabung ist. Zum anderen suchten wir eine Möglichkeit, Zeit einzusparen. faScan hat uns gereizt, weil wir schnellere Prozessdurchläufe und mit der Nutzeroberfläche, dem Document Master, eine hohe Bedienerfreundlichkeit erzielen konnten. Damit konnten wir Ressourcen schonen.

WIE WIRD faScan JETZT AKTUELL BEI DER PSD BANK NÜRNBERG eG GENUTZT?

Frau Tröger: Wir nutzen faScan im Bereich des Clearings. Das bedeutet: Wenn Dokumente oder Anträge von unseren Vermittlern oder unseren Mitarbeitern in den Filialen reinkommen, werden die Unterlagen, die für die Kreditentscheidung relevant sind, in faScan hochgeladen und zugeordnet. An dieser Stelle können wir die größte Wirkung erzielen.



Frau Tröger: Klar, die Zeitersparnis ist die eine Veränderung. Das andere sind prozessuale Änderungen, die ganz neue Möglichkeiten eröffnen und die Effizienz steigern.

Frau Diemar: Die Zeitersparnis steht im Vordergrund. faScan hat dazu auch ein sehr übersichtliches und schönes Design, das den Zugriff auf die entsprechenden Unterlagen einfach macht.



Frau Teichmann: In der alten Software war beispielsweise die Vorschau der Dokumente sehr klein. Das heißt: Damit ich bestimmen konnte, welche Seite jetzt wozu gehört, musste ich auf meinem zweiten Bildschirm immer erst das Dokument öffnen, um im Document Master eingeben zu können, welche Seiten zu welcher Dokumentenart gehören. Bei faScan sind die Vorschaubilder größer und ich kann die Größe noch verstellen und die Ansichten wählen. Es ist vom Design und von der Nutzerfreundlichkeit viel komfortabler.

WIR WISSEN, DASS ES SCHWER ZU SCHÄTZEN IST, ABER WIE LANGE HAT DIE BEARBEITUNG UND ZUORDNUNG VON DOKUMENTEN VOR faScan BEI IHNEN IM HAUS UNGEFÄHR GEDAURT UND WIE SCHNELL GEHT DAS JETZT?

Frau Tröger: Ich würde sagen, vor der Einführung von faScan hat die Bearbeitung und Zuordnung im Durchschnitt zwanzig Minuten gedauert – faScan halbiert diese Zeit mittlerweile schon jetzt.

Frau Teichmann: Wir hatten aber auch schon den Fall, dass die Zuordnung von faScan nicht richtig funktioniert. Dann ist es zeitaufwändiger, weil erst die richtige Dokumentenklasse ausgewählt werden muss. Aber nicht länger als es vor Einführung von faScan war. Wenn faScan die richtigen Dokumentenklassen und die richtigen Unterlagen angelemt hat und erkennt, ist es eine erhebliche Zeitersparnis.



SIE HABEN GERADE SCHON ANGEDEUTET, DASS DIE ARBEIT MIT faScan SPASS MACHT. WIE IST DAS GENERELLE FEEDBACK BEI IHNEN IM HAUS?

Frau Tröger: Die Kollegen waren bei der Einführung von faScan sehr offen. Aber klar: Wenn neue Dinge implementiert werden, läuft es natürlich nicht direkt zu 100 Prozent rund. Die Kommunikation ist wichtig. Wir haben unseren Mitarbeitern bei Einführung angekündigt, dass das Programm jetzt von Anfang an noch nicht alles erkennt und es an der einen oder anderen Stelle haken kann – aber dass das System lernt. Wir haben die Nutzung und Handhabung von faScan entsprechend bei uns im Haus über ein Webinar geschult. Als die Kollegen letztendlich damit in die Umsetzung gegangen sind, war das Feedback von vornherein gut – auch wenn die Zeitersparnis am Anfang bei Weitem noch nicht so hoch war.

Doch schon allein die Handhabung für den Benutzer – dass es so intuitiv ist, dass ich so viele Möglichkeiten habe, die Sachen zuzuordnen, zu clustern – fanden die



Kollegen toll. Sie haben für sich die Mehrwerte erkannt und sind jetzt sehr glücklich und zufrieden mit der Lösung. Das Feedback ist durchgehend positiv.

WIE ARBEITET faScan MIT ANDEREN SYSTEMEN IN IHREM HAUS ZUSAMMEN?

Frau Tröger: Im Baufinanzierungsbereich machen wir bis zur Kreditauszahlung alles in MONTO, dem Kreditprozessingsystem von PRO-DIRECT-FINANCE. Erst dann gehen wir ins Kernbanksystem der Fiducia und zahlen den Kredit aus. Heißt: Alles, was im Vorfeld läuft, die Beratung, die Beantragung, die Genehmigung, die Vertragserstellung, läuft in einem System, das von der PRO-DIRECT-FINANCE entwickelt wurde. Somit ist die Nutzung von faScan zusammen mit MONTO eine runde Sache, ein in sich stimmiges Gesamtkonzept.

Frau Diemar: Mittlerweile finde ich es sehr gut, wie faScan in der MONTO integriert ist. Bis wir auf dem Stand von heute waren, hat es natürlich etwas gedauert – zunächst waren die Analysezeiten von faScan etwas länger. Mittlerweile sind wir auf einem guten Stand – ich denke, das sieht unser gesamtes Team so. Man merkt deutlich, dass die Software immer besser wird.



WIE IST DIE NUTZERERFAHRUNG MIT DEM DOCUMENT MASTER?

Frau Tröger: Den Document Master haben wir schon sehr viel länger in der Benutzung – vor der Einführung von faScan noch in der alten Version. Durch die Verknüpfung mit faScan ist das Arbeiten auch hier einfacher geworden. Dadurch, dass ich jetzt alles entsprechend vorsortieren kann, bedeutet der Document Master eine erhebliche Erleichterung im Arbeitsalltag.

WIE EMPFINDEN SIE DIE ZUSAMMENARBEIT UND DAS TEAM VON PRO-DIRECT-FINANCE?

Frau Tröger: Die Zusammenarbeit ist sehr gut. Aus unserer Praxis heraus ergeben sich immer wieder Anforderungen. Wir geben der P-D-F dann die Info, dass wir zu bestimmten Themen eine Lösung brauchen. Und das funktioniert sehr unkompliziert. Wir haben einen Ansprechpartner, auf den wir jederzeit zugehen können, und bekommen schnell Feedback. Der Service ist sehr transparent für uns. Wir empfinden die Zusammenarbeit daher als sehr fruchtbar. Auf unsere Themeneinstellungen wird stets eingegangen und es werden Lösungen erarbeitet, die uns weiterhelfen.





IMPRESSUM

VORSPRUNG

Das Online-Magazin der
PRO-DIRECT-FINANCE
Ausgabe Oktober 2018

Kontakt

magazin@pro-direct-finance.de

Herausgeber

PRO-DIRECT-FINANCE GmbH
Karl-Marx-Allee 90 A, D-10243 Berlin
info@pro-direct-finance.de
Tel.: + 49 (0) 30 530 2809-0

Verantwortliche

Geschäftsführung

Natalie Gude Losada, Siegfried Fichtler

Redaktion, Konzept & Gestaltung

Tobias Enseleit, Viktoria von Kerksenbrock,
Markus Köller (www.die-lounge.com)
Fritz Fischer

Bildnachweis alle Fotos

© PRO-DIRECT-FINANCE
© Markus Köller www.die-lounge.com
Bildmaterial aus anderen Quellen ist gekennzeichnet.

Sämtliche Beiträge geben die Meinung des Autors wieder. Für alle Fakten besteht das Recht auf Gegendarstellung in angemessenem Rahmen. Leserbriefe können von der Redaktion gekürzt veröffentlicht werden.

Das Magazin des Unternehmens PRO-DIRECT-FINANCE ist ein Fachmagazin für Leser aus der Kredit-Dienstleister- und Banken-Branche. Es erscheint mehrfach im Jahr online. Druckexemplare können kostenpflichtig bestellt werden.

Neben Produktpräsentationen und Innovationen des Unternehmens PRO-DIRECT-FINANCE werden schwerpunktmäßig die Themen Immobilienfinanzierung, Immobiliengeschäft und Kreditvergabe-Prozesse behandelt. Es sollen zudem Werte und die Unternehmensphilosophie des Unternehmens transportiert werden.

Die im Rahmen dieses Magazins zur Verfügung gestellten Informationen stellen keine Rechtsberatung dar. Die Inhalte wurden sorgfältig recherchiert und geprüft, wir übernehmen jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der bereitgestellten Informationen.