

Elektronisches Archivkonzept in der Westdeutschen Landesbausparkasse

Von Bruno Mors

Die LBS Westdeutsche Landesbausparkasse (LBS West Zentralinstitut und Girozentrale der NRW Sparkassen) ist mit Abstand kundenstärkste Bausparkasse in Nordrhein-Westfalen. Bereits im Jahre 1929 gegründet, betreut die LBS West heute bei einem Vertragsbestand von 2,2 Mio. Verträgen und einer Bausparsumme von 78,3 Mrd. Mark rund 1,7 Mio. Kunden. Die LBS hat ca. 1.500 hauptberufliche Mitarbeiter sowie 940 Innendienstmitarbeiter zur Verfügung. Dabei arbeitet sie in engem Verbund mit den Sparkassen Nordrhein-Westfalens und den Provinzial Versicherungen zusammen.

Die LBS West ist eine Division der Westdeutschen Landesbank (WestLB). Die WestLB ist ein Kreditinstitut im Großkundengeschäft, in der Rechtsform einer Anstalt öffentlichen Rechts. Die Eigentümer sind das Land Nordrhein-Westfalen, die Sparkassenorganisationen im Rheinland und Westfalen-Lippe sowie die Landschaftsverbände Rheinland und Westfalen-Lippe.

Unter anderem spiegelt die zeitlos moderne Architektur der von Professor Deilmann entworfenen Zentralverwaltung in Münster seit vielen Jahren die Innovationsfreudigkeit des Institutes wider. Neben erfolgreichen und marktgerechten Produkten bietet die LBS ihren Kunden einen serviceorientierten breit gefächerten Beratungsservice. Die zeitgemäß schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen und -aufträgen wird durch den Einsatz moderner Technik und Elektronik qualifiziert unterstützt. Nun soll es durch die völlige Neukonzeption des gesamten EDV-Systems zu einem weiteren Quantensprung der EDV, aber auch in dem Randsystem Archiv kommen. Meilenstein in dieser Technologie im Hause LBS war bereits in den vergangenen zehn Jahren die elektronische Archivierung.

LBS-NEU: IV-Strategie der Westdeutschen Landesbausparkasse

Das bestehende EDV-Altssystem der LBS West ist über viele Jahre kontinuierlich gewachsen. Durch Änderungen, Erweiterungen und Neuentwicklungen wurde es immer komplexer und serviceaufwendiger. Außerdem wurden die Anforderungen an das EDV-System zunehmend überfordert. Die Ablösung des Altsystems war für die LBS West weder durch Kauf eines in einem anderen Haus eingesetzten Systems noch durch Re-Engineering möglich oder sinnvoll. Angesichts dieser Situation war sowohl aus technischer als auch aus ökonomischer Sicht eine Eigenentwicklung unumgänglich. Diese konzentriert sich in Besinnung auf die unternehmerische Kernkompetenz, die sich auf die kompetente Baufinanzierung bezieht, auf die Neuentwicklung des Kernsystems, also der Geschäftsvorfallbearbeitung und der Vertriebsunterstützung, während für die Randsysteme Schnittstellenlösungen zum Kernsystem entwickelt werden und/oder auf marktgängige Standardprodukte zurückgegriffen wird.

Randsystem Archiv: Zehn Jahre elektronische Archivierung in der LBS West

Schon in den 80er Jahren stellte man sich bei der LBS West die Frage nach einem Speichermedium, das die täglich anfallende Datenmenge kosteneffizient, juristisch akzeptiert, zukunftsorientiert und langfristig optimal speichern könne. Als erste Bausparkasse begann die LBS dann ein System zu entwickeln, das die Daten/Texte auf optischen 12-Zoll-Worm-Speicherplatten (Write once read many) archiviert. Bereits 1985 wurden erste Teilbereiche, die CI-Daten (codierte Information), auf diese Weise digital gespeichert. Seit 1989 werden auch die NCI-Daten (nicht codierte Information) auf Worm-Platten archiviert. Arbeitstäglich werden ca. 100.000 CI-Dokumente und rd. 8.000 NCI-Dokumente in das Archiv übernommen.

Der frühe Einstieg in die ‘elektronische Archivierung’ erlaubt heute eine weitgehend aktenarme/aktenlose Sachbearbeitung (vgl. Abb. 1).

Mit dieser Art der elektronischen Speicherung im Archivbereich gehörten bei der LBS West, als erster Bausparkasse in Deutschland, die Archivierung der Kundendaten per Konto-, Adresdaten, Papierakten, Mikrofilm-Jackets, Büchern und gebundenen Originalbelegen der Vergangenheit an. Damit mußte auch der gesetzliche Status dieses neuen Archivierungssystems bei den Rechts- und Finanzbehörden definiert werden. Erst nach umfangreichen, überwiegend juristischen Prüfungen gaben die Behörden grünes Licht. Um der Vorreiterrolle im Technologiebereich auch in Zukunft gerecht zu werden, hat die LBS West sich nicht lange auf diese Innovation beschränkt, sondern bereits 1994 mit der Einführung der Client/Server-Architektur – auch um die Infrastruktur von LBS-NEU zu nutzen und die DV-Landschaft zu harmonisieren – für die Verarbeitung der Archivdaten begonnen.

Client/Server-Technologie: Unterbrechungsfreie und zeitnahe Bearbeitung

Das Datenvolumen des Langzeitarchivs bei der LBS West hat heute bereits den Umfang von über 100 Millionen Seiten angenommen (vgl. Abb. 2). Um diese Datenmenge effizient und für die Benutzer bedarfsgerecht verarbeiten zu können, mußte ein leistungsfähiges Archiv-Gesamtkonzept entwickelt werden. Durch die Einbindung der historischen Daten in die operative Organisation hat der Begriff Archiv eine neue Qualität bekommen. Hier lauten die Schlagworte Automatisierung, Spezialisierung, Kostenreduzierung und Serviceoptimierung zugunsten von Rentabilität und Kundenorientierung. So wurde dank des Speicherns der Daten in digitaler Form auf optische Platten die Leistungsfähigkeit des Archivs erheblich gesteigert (eine Platte speichert pro Seite sechs Milliarden Zeichen). Vor allem benötigt aber ein Sachbearbeiter heute erheblich

weniger Zeit für die Beschaffung der Basisdaten, denn er muß die Vergangenheitsdaten nicht mehr aus Aktenordnern, Mikrofilmen o. ä. zusammenstellen, sondern bekommt die Archivdaten weitgehend über seinen Bildschirm angezeigt.

Die 'Registratur' ist weitgehend automatisiert und kann ihre Leistungen bedarfsgerecht in die operativen Arbeitsprozesse einbringen.

CI-Verarbeitung

Heute bereits kann die Sachbearbeitung alle CI-Archivinformationen unter Angabe der jeweiligen Kontonummer und Unterlagenindex auf den Bildschirm rufen (vgl. hier und im folgenden Abb. 3 u. 4). Über Schlüsselbegriffe können die zur Erledigung des Geschäftsvorfalles notwendigen Informationen – inklusive der Vorgangshistorie – aufgerufen werden. Damit lassen sich zum Beispiel auch eilige Vorgänge zeitnah und damit kundenfreundlich bearbeiten. Druckausgaben aus dem Bestand können jederzeit originalgetreu – im Archiv werden elektronische Formulare/Vordrucke geführt – ausgegeben werden.

NCI-Verarbeitung

Geht ein Schriftstück/Kundenbrief bei der LBS West ein, erhält es zunächst die jeweilige Sachbearbeitung, die den Vorgang bearbeitet. Danach wird das Schriftstück gescannt, elektronisch inklusive Copie gespeichert und das Original vernichtet. Bei jeder weiteren Anfrage hat nun die Sachbearbeitung die Möglichkeit, sich diese Daten, als Repro-Druck ausgegeben, über seinen Bildschirm (wie aus dem CI-Bestand) zu beschaffen.

Die Anforderungsoberfläche für den Sachbearbeiter ist für CI- und NCI-Daten/Texte einheitlich gestaltet.

Konstruktive Partnerschaft: LBS Westdeutsche Landesbausparkasse und Digital Equipment GmbH

Die Wahl des Partners für die Planung und Umsetzung des Client/Server-Konzeptes fiel nach Prüfung der Marktangebote auf Digital Equipment GmbH. Allein die internen Arbeitsabläufe zu rationalisieren, reichte uns nicht aus. Das wichtigste Ziel, dem die technische Modernisierung dienen muß, ist und bleibt die Optimierung der Kundenbetreuung sowie die kontinuierliche Stärkung der Inhouseorganisation. Bei den langfristigen laufenden Kundenverträgen und der gesetzlichen Verpflichtung, diese Unterlagen bis zu 30 Jahre aufzubewahren, waren wesentliche Voraussetzungen der Umstellung der System-Architektur die Einbindung in die bestehenden Organisationsstrukturen und eine damit verbundene Aufwärtskompatibilität. Dafür mußten Schnittstellenlösungen zu bestehenden Anwendungen (3270 SNA, CICS VTAM) entwickelt und Software nach offenen Standards der WestLB und vor dem Hintergrund von LBS-NEU gestaltet werden. Unter LBS-NEU kann nun die Leistungsstärke des Elektronischen Archivs voll umgesetzt werden.

Blick nach vorn

Bei der rasanten Entwicklung der elektronischen Daten- und Informationsverarbeitung ist das Ende der Fahnenstange auch bei der Archivierung längst nicht erreicht. Bei der LBS West denkt man daher schon heute über das Morgen nach. An der Art der Archivierung auf optischen Speicherplatten wird sich in der nächsten Zeit wenig ändern. Der Anspruch zielt daher zunächst darauf ab, die Bereitstellung der Informationen auf den Bildschirmen – Dokumenten Management *Work Flow* – weiter zu optimieren. Dazu gehören zum Beispiel die online-Abfrage des Massenspeichers, die bisher nur offline zu realisieren ist.

Darüber hinaus sollen neben dem Zentralarchiv der LBS West, das die Konto- bzw. die Kundenunterlagen, die direkt der Geschäftsvorfall-

bearbeitung zugeordnet werden, verwaltet, weitere dezentrale Archive aufgebaut werden, um allgemeinere Informationen und Auszüge, zum Beispiel für Presse- und Rechtsabteilung zur Verfügung stellen. Gegenwärtig ist hierzu ein Projekt für EdA (Elektronische dezentrale Archive) zur Entwicklung der Rahmenbedingungen und Standard-Anwendungslösungen von der Geschäftsleitung eingerichtet worden.

Nur dadurch, daß wir technologisch auf dem aktuellen Stand der Technik bleiben und uns weiter engagieren, können wir den Service der Inhouse-Organisation unter LBS-NEU noch gezielter unterstützen und ausbauen. Das bisher erreichte zu sichern und die Qualität des Informationsmanagement kontinuierlich weiter zu steigern ist ausgemachtes Ziel. Die Leistungsfähigkeit der Archivorganisation ist mitentscheidend für das kundenorientierte Stärkenprofil des Unternehmens.

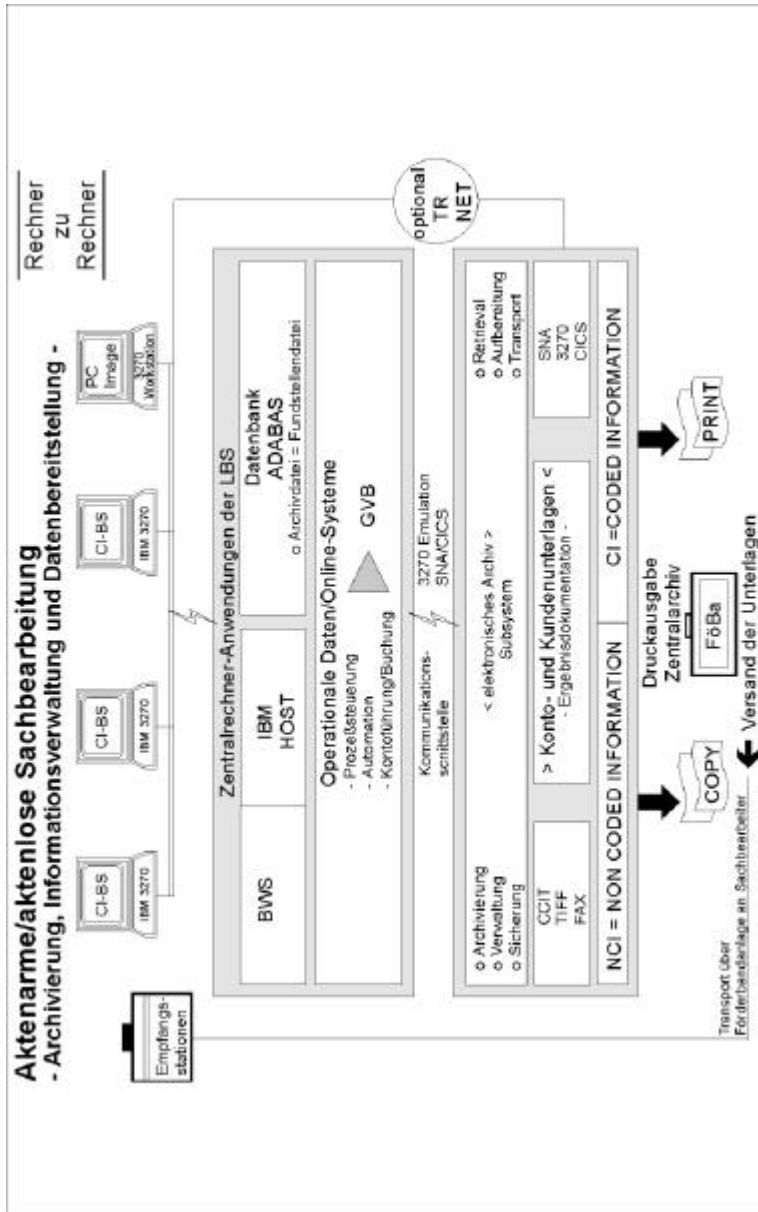
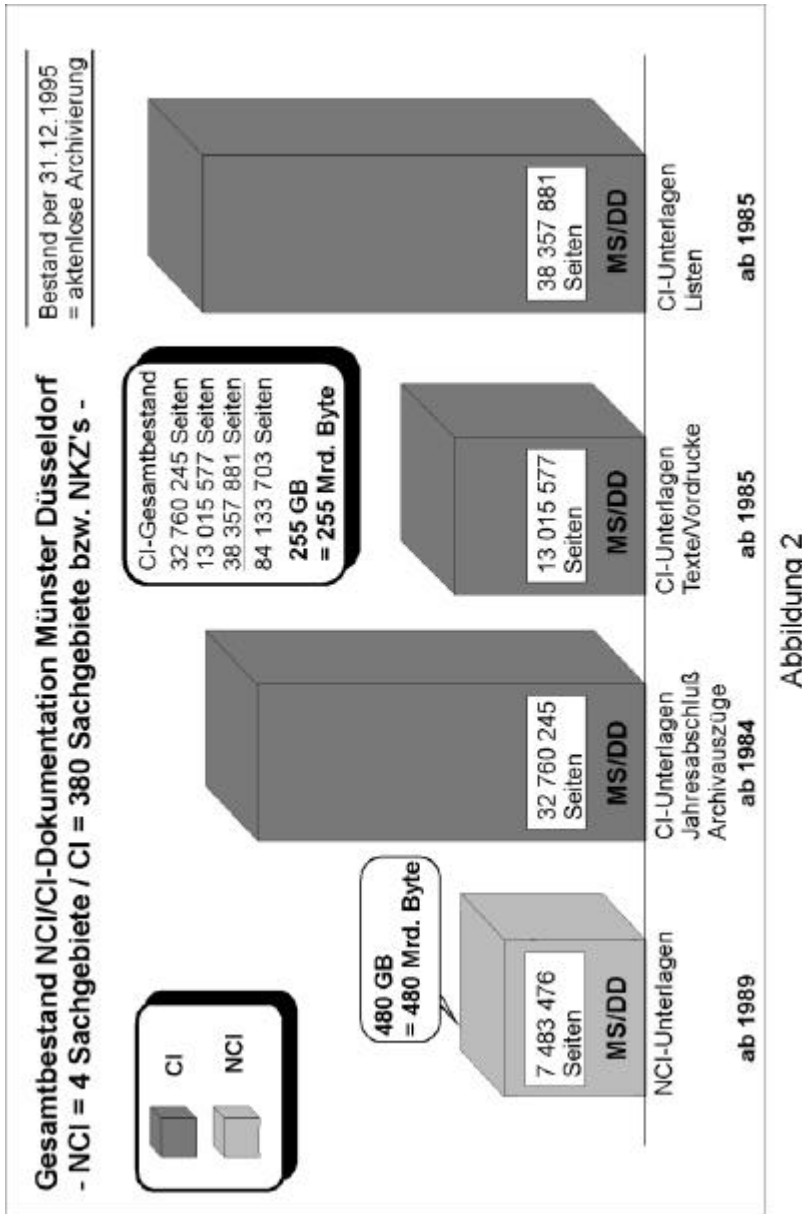


Abbildung 1



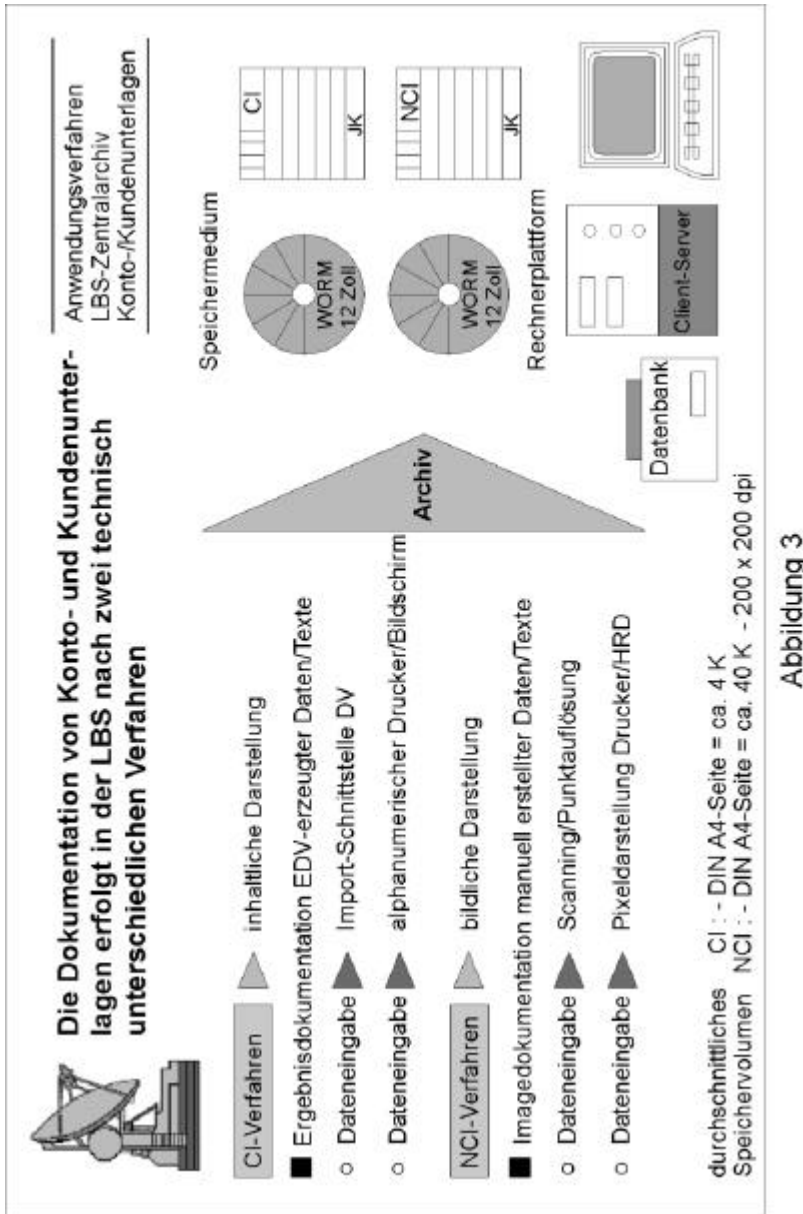


Abbildung 3

