

Investitionsbank Berlin, mit neuem Kundenportal die Digitalisierung voranbringen.

Die IBB, die Förderbank des Landes Berlin, unterstützt nicht nur ihre Kunden aus dem Mittelstand bei Digitalisierungsprojekten. Sie geht auch selbst mit gutem Beispiel voran. Mit einem neuen Kundenportal wird die Antragstellung deutlich vereinfacht und beschleunigt. Adobe Experience Manager Forms ist dabei die Basis für das papierlose Formular- und Antragswesen.



„Unsere gesamten internen Bankssysteme sind bereits digital – jetzt geht es darum, die Brille des Kunden aufzusetzen und ihm die IT-Funktionalitäten ebenfalls digital anzubieten“

Klaus Fiedel, Leiter des IT-Bereichs, Investitionsbank Berlin

LÖSUNG

Adobe Experience Manager als Teil der Adobe Marketing Cloud

· Experience Manager Forms

ERGEBNISSE



DIGITALE NEUAUSRICHTUNG mit Fokus auf den Kunden



VERKÜRZUNG DER DURCHLAUFZEITEN um mehr als die Hälfte



ERSTELLEN EINES FORMULARS reduziert sich auf 5 Minuten



STANDARDISIERUNG DER FORMULARE verringert Fehlerrisiko



Investitionsbank Berlin (IBB)

Gegründet: 1924/2004

Bilanzsumme 19.133,3 Mio. € (2015)

Mitarbeiter: ca. 628

Berlin

www.ibb.de

PARTNER

eggs unimedia, München

www.eggs.de

HERAUSFORDERUNGEN

- Umfassende Digitalisierung aller Unternehmensprozesse
- Überzeugende Customer Experience für alle Antragsformulare
- Standardisieren und Vereinheitlichen des Formulardesigns
- Realisieren medienbruchfreier Verwaltungsprozesse

Wer ist die IBB?

Die Investitionsbank Berlin (IBB) ist die Förderbank des Landes Berlin. Mit ihren monetären Förderangeboten unterstützt sie vor allem kleine und mittlere, technologieorientierte Unternehmen in der Region.

Geht es um die Finanzierung von KMU und Gründern, legt die IBB besonderes Augenmerk auf Unternehmen, die in den Berliner Clustern tätig sind.

Die Brille des Kunden aufsetzen

Die Unterstützung der Digitalisierung im Mittelstand zählt zu den zentralen Aufgaben der Investitionsbank Berlin (IBB). So ging das Institut im Sommer 2016 mit zwei neuen Förderprogrammen mit einem Umfang von 30 Millionen Euro an den Start. Sie helfen mit zinsgünstigen Darlehen Start-Ups, kleinen und mittleren Unternehmen sowie größeren mittelständischen Betrieben und Angehörigen der freien Berufe bei dringend notwendigen Investitionen in Wachstum und innovative Digital-Technologien.

„Unsere gesamten internen Banksysteme sind bereits digital – jetzt geht es darum, die Brille des Kunden aufzusetzen und ihm die IT-Funktionalitäten ebenfalls digital anzubieten“, sagt Klaus Fiedel, Leiter des IT-Bereichs bei der IBB. Verschiedene Initiativen zur Verbesserung der Customer Experience, die das Institut schon vor einiger Zeit gestartet hat, laufen mittlerweile im Projekt ePortal 4.0 zusammen, das sowohl für die Wirtschafts- wie auch die Immobilienförderung einen papierlosen Antragsprozess ohne Medienbrüche gewährleistet. Technische Basis dafür ist neben Microsoft SharePoint auch Adobe Experience Manager Forms in der Version 6.2.

Vorhandene Digitalisierungsinselfn miteinander vernetzen

Die lange Jahre eingesetzte PDF-Lösung auf Basis von Adobe LiveCycle zeigte noch erhebliche Mängel. „Wir hatten Abbruchraten und lange Prozessdurchlaufzeiten durch immer noch existierende Medienbrüche und viele manuelle Schritte durch Browser-Inkompatibilitäten, was auch zu einem höheren Fehlerrisiko führte“, erinnert sich Astrid Nachtwey-Plath, Leiterin des zuständigen Projekts. Zudem sei diese Lösung nicht mobiltauglich gewesen.

Und das Beratungsgeschäft fand immer noch fast ausschließlich persönlich statt, was in Zeiten von Fin-Techs und Online-Banking für viele potenzielle Kunden eine hohe Hürde darstellt. Außerdem – so die Projektleiterin – sei es bei wachsenden Aufgaben für die ca. 630 Bankmitarbeiter bei gleichbleibender Personaldecke dringend notwendig gewesen, die Prozesse stärker zu automatisieren und benutzerfreundliche Self-Service-Lösungen einzuführen.



Klaus Fiedel

„Unser Ziel ist es, den gesamten Lebenszyklus eines Kreditvertrags in unserem Portal für den Kunden nachvollziehbar zu machen – einschl. einer Abfrage analog dem Online-Banking.“

*Klaus Fiedel, Leiter des IT-Bereichs,
Investitionsbank Berlin*

Komplexe Infrastruktur im Hintergrund

Parallel dazu wurde im Immobilien-Bereich der IBB das Projekt „Digitalisierung der Immobilienformulare für das Retailgeschäft“ begonnen. Dahinter verbergen sich mit Adobe Experience Manager (AEM) Forms erstellte Webformulare, die an eine Middleware hinter der IBB-Firewall weitergereicht werden. Von dort aus findet eine automatische Übertragung der Daten ins SAP-System der Bank statt. Die mit Hilfe des Adobe-Partner eggs unimedia aus München für das Front-Office realisierte Lösung ist allerdings deutlich komplexer, um alle rechtlichen Anforderungen zu erfüllen.

So gibt es neben der Verbindung zur Schufa-Abfrage und dem Ratingsystem unter anderem auch Schnittstellen zum CRM-System (Customer-Relationship-Management) und zu den Systemen der bundesweit tätigen Förderbank Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW). Insgesamt wurden elf unterschiedliche und voneinander losgelöste Formularprozesse nun in einem einzigen Antrag zusammengefasst.

Verlagerung des Standard-Beratungsgeschäfts ins Web

„Mit der Digitalisierung des Antragsprozesses für die Immobilienförderung wollten wir eine Verlagerung des einfachen Beratungsgeschäfts vom persönlichen Gespräch ins Web unterstützen“, erläutert Klaus Fiedel. Denn die IBB-Experten sollen sich vor allem um das individuelle hochwertige und großvolumige Geschäft kümmern, während die Standardanträge digital bearbeitet werden. Dabei sollte der Antragsprozess auch über mobile Endgeräte bei den Kunden möglich und eine Logik vorhanden sein, die in Abhängigkeit der Eingaben die entsprechenden Fördermöglichkeiten für den Antragsteller ermittelt und durch den gesamten Ablauf führt. Intern wurde eine deutliche Verringerung der Durchlaufzeiten angestrebt. „Die Durchlaufzeiten“ – so die Projektleiterin – „haben sich durch diese Maßnahmen bei den Anträgen mindestens halbiert“.

Da die IBB sich seit Dezember 2016 mit einem neuen, modernen Auftritt im Internet präsentiert, der sich durch seine responsive Gestaltung auch optimal auf mobilen Endgeräten nutzen lässt, lag die Vereinheitlichung der beiden Digitalisierungsansätze für die Wirtschafts- und die Immobilienförderung nahe. Denn über die neue Benutzerführung der Website mit einer verbesserten Navigation haben die Kunden nun von jeder Seite aus die Möglichkeit, einen elektronischen Antrag (eAntrag) zu stellen.



Astrid Nachtwey-Plath

„Die Gestaltung eines Formulars hat früher einen halben Tag gedauert, jetzt ist diese Aufgabe in fünf Minuten erledigt.“

Astrid Nachtwey-Plath, Leiterin des Projekts Kundenportal, Investitionsbank Berlin

Im Kundenportal wurden daher die bisherigen statischen PDF-Formulare des IBB-Geschäftsfeldes Wirtschaftsförderung mit Hilfe von AEM Forms ebenfalls in dynamische Webformulare umgewandelt. „Und wir nutzen dabei alle Möglichkeiten, die diese Technologie bietet“, betont Astrid Nachtwey-Plath. Das reicht von der endgerätespezifischen Anpassung für Desktop, Tablet oder Smartphone und geht bis zu intelligenten Formularen mit Plausibilitätskontrollen, Vorausfüllen von Inhalten aus dem ERP-System, Abhängigkeiten zwischen Eingabefeldern oder dem automatischen Anstoßen des E-Mail-Versands eines ausgefüllten Formulars. Gegenwärtig werden die auf unterschiedlichen Releases entwickelten Lösungen der Immobilienförderung und der Wirtschaftsförderung auf der Version AEM 6.2 zusammengeführt.

„Informationsglossar“ stellt Datenschema bereit

Ausgangspunkt für das neue Formularwesen bei der IBB mit derzeit ungefähr 50 Antragsvorlagen war das Erstellen eines „Informationsglossars“. Dazu wurden alle in der IBB vorhandenen Businessinformationen im Kredit- und Förderprozess in einem Informationsschema mit eindeutigen Interpretationen/Beschreibungen hinterlegt. Nur diese eindeutigen Informationen dürfen zukünftig für Antragsfelder genutzt werden, um Dateninkonsistenzen bei den nachfolgenden Systemen (z.B. SAP) zu vermeiden. Das Informationsglossar, das inzwischen auch von anderen Landesförderbanken in Deutschland, die in einer gemeinsamen Kooperation mit der IBB verbunden sind, genutzt wird, beschreibt alle Informationen einschließlich deren Zusammenhänge und Abhängigkeiten, Feldlängen oder Hilfetexte zur Durchführung von Geschäftsprozessen.

Zur Formularerstellung werden die Informationen aus dem Informationsglossar (ING) automatisiert in ein XSD-Datenschema überführt. Dieses Datenschema steht den Formulardesignern zur Verfügung, die im Auftrag der Fachabteilungen die benötigten Vorlagen erstellen. Sie können daraus per Drag&Drop in kürzester Zeit das jeweilige Formular zusammenklicken und konzentrieren sich dabei rein auf die fachlichen Inhalte. Um die Logik, Abhängigkeiten, Hilfetexte, Validierungen, Feldlängen, Verknüpfungen usw. müssen sie sich heute nicht mehr kümmern, denn das übernimmt das System – responsiv, endgeräteübergreifend und mit Backend Systemen integriert.

Formulare können wir jetzt wesentlich schneller erstellen

„Was früher einen halben Tag gedauert hat, ist jetzt in fünf Minuten erledigt“, beschreibt die Projektleiterin den massiven Produktivitätsfortschritt durch die Digitalisierung. Die einheitliche Gestaltung und Standardisierung sämtlicher IBB-Anträge erhöhe zudem den Wiedererkennungswert und vereinfache für die Kunden das Ausfüllen, was wiederum zu weniger Fehleingaben führe. Das ist insbesondere wichtig, da ein neues Finanzierungs- oder Förderprodukt auch automatisch eines neuen Antragsformulars bedarf und so die Time-to-Market Zeiten deutlich reduziert werden.

Das komplette Online-Angebot schaffe für die Kunden eine niedrigere Einstiegshürde und steigere die Akzeptanz. Mit dem Kundenportal existiert nun bei der IBB eine zentrale Formularverwaltung. Änderungen am zentralen „Informationsglossar“ der Bank werden automatisch zu den Formularen durchgereicht.

Allerdings gibt es noch einiges bei der Berliner Förderbank auf dem Weg zur kundenorientierten Digitalisierung zu tun. Neben einer ständigen Prozessoptimierung und dem Erstellen weiterer dynamischer Antragsformulare sollen in Zukunft alle Endkunden-Produkte der IBB elektronisch abgebildet und ohne Medienbruch genutzt werden können.

„Unser Ziel ist es, den gesamten Lebenszyklus eines Kreditvertrags in unserem Portal für den Kunden nachvollziehbar zu machen – einschließlich einer Abfrage analog dem Online-Banking“, blickt IT-Chef Fiedel in die Zukunft. Da es hier aber in der Regel eine Vielzahl von Beteiligten gebe, sei ein ausgeklügeltes Feinkonzept notwendig. Deshalb werde die Realisierung wohl noch ein bis zwei Jahre dauern.

LÖSUNG AUF EINEN BLICK

Adobe Marketing Cloud mit

- Adobe Experience Manager Forms

