

Think Big, Start Small: MLPs ECM-Reise mit Open Text

Unternehmensweite Plattform für revisionssichere Archivierung, Prozessoptimierung und lückenlose Compliance



„Dank der durchgängigen ECM-Landschaft konnten wir Kosten einsparen und unsere Effizienz weiter steigern. Außerdem haben wir den Service und die Prozessqualität verbessert.“

Klaus Strumberger,
CIO der MLP Finanzdienstleistungen AG

Bankgeschäfte, Vermögensverwaltung, Versicherungen – kein Finanz- und Vermögensberater in Deutschland ist so breit aufgestellt wie MLP. In sehr vielen Prozessen des Finanzkonzerns spielen Informationen in Form von Korrespondenzen, Verträgen, Beratungsdokumentationen, etc. eine entscheidende Rolle. Um die wachsende Papierflut einzudämmen, Prozesse zu beschleunigen und Compliance-Auflagen zu erfüllen, startete MLP

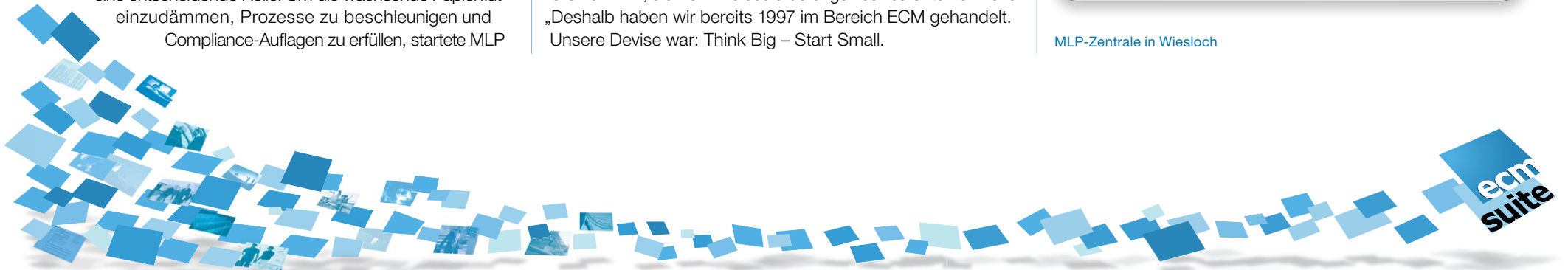
bereits 1997 seine ECM-Reise mit Open Text. Heute nutzen rund 4.000 Anwender – Berater in den Geschäftsstellen und interne Mitarbeiter – die ECM-Plattform, die nahtlos mit der SAP-Welt von MLP verzahnt ist.

Mit rund 4.500 Mitarbeitern und Beratern sowie einem Anlagevolumen von rund 11,2 Mrd. Euro ist MLP (Marschollek, Lautenschläger und Partner) der führende Finanz- und Vermögensberater für anspruchsvolle Privat- und Firmenkunden. Über seine 2.400 selbständigen Berater in deutschlandweit mehr als rund 240 Geschäftsstellen garantiert das Unternehmen Kundennähe und Service auf höchstem Niveau. Im Jahr 2008 erzielte MLP Gesamterlöse in Höhe von 528 Mio. Euro. Die Börsenkapitalisierung liegt bei rund einer Mrd. Euro.

„Fast alle unsere Geschäftsprozesse sind dokumentenlastig. Durch die dezentrale Unternehmensstruktur gibt es eine Vielzahl von Informationsflüssen und Schnittstellen. Auch die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentations- und Nachweispflichten erzeugen große Datenmengen. Wir wollten von vornherein einer wachsenden Papierflut und den damit verbundenen Nachteilen bei Aufwand, Prozessgeschwindigkeit und -qualität sowie Compliance entgegenreten“, schildert Klaus Strumberger, CIO von MLP, die ECM-Herausforderungen seines Unternehmens. „Deshalb haben wir bereits 1997 im Bereich ECM gehandelt. Unsere Devise war: Think Big – Start Small.“



MLP-Zentrale in Wiesloch



Eine umfassende ECM-Plattform sollte unternehmensweit aufgebaut werden, allerdings nicht in einem einzigen großen Projekt, sondern in mehreren aufeinander folgenden und überschaubaren Einzelschritten.“

SAP-Integration entscheidend

Wie auch immer die ECM-Landschaft am Ende der Reise aussehen sollte – entscheidend war, dass sich die neuen Lösungen nahtlos in die durchgängige SAP-Landschaft von MLP integrieren ließen. Dies stand schon beim ersten Teilprojekt, der revisionssicheren Ablage und Archivierung der SAP-Finanzbelege, fest. „Kein anderer Anwender konnte eine tiefere Integration, eine engere Partnerschaft mit SAP und mehr erfolgreiche Kundenreferenzen vorweisen als Open Text“, sagt Klaus Strumberger. „Hinzu kam eine hervorragende Skalierbarkeit der Lösungen. Auch die Produkt-Roadmap des Herstellers hat uns überzeugt. Insofern fiel uns die Entscheidung leicht.“ Die Integrationstiefe war aber nicht nur für die nahtlose Einbindung in die Prozesslandschaft von Bedeutung, sondern auch für die Akzeptanz von Seiten der Anwender. Ziel war es, die gewohnten Arbeitsumgebungen wie SAP GUI oder SAP Enterprise Portal beizubehalten und die neuen Funktionalitäten darin einzubetten. Auch diese Anforderung konnte Open Text wie kein zweiter Anbieter erfüllen.

Vom Archiv zum digitalen Posteingang

Nach den positiven Erfahrungen mit dem Initialprojekt wurden große Teile der Papierakten, insbesondere im Personalbereich, in ein elektronisches Archivsystem überführt. Heute existieren Papierarchive bei MLP nur noch für Dokumente wie Arbeits- und Versicherungsverträge, für die dies vom Gesetzgeber zwingend vorgeschrieben ist.

Branche

Finanz- und Vermögensberatung

Kunde

MLP Finanzdienstleistungen AG

Herausforderungen

- Kosten für Papierarchive
- Zeitaufwändige Prozesse durch dezentrale Struktur
- Keine einheitliche Kundensicht
- Rechtliche Dokumentations-, Aufbewahrungs- und Nachweispflichten

Lösungen

- Open Text Archive Server
- Open Text DocuLink for SAP® Solutions
- Open Text Document Access for SAP® Solutions
- Open Text Imaging NotesLink
- Open Text Email Archiving for Lotus® Notes

Geschäftsvorteile

- Schneller Zugriff auf Dokumente und Informationen
- Kosteneinsparungen durch Wegfall der Papierarchive
- Mehr Transparenz
- Höhere Prozessproduktivität und -qualität
- Medienbruchfreie Abläufe
- Besserer Service durch Self-Service-Portale für Kunden und Makler
- Zuverlässige Compliance

Von Anfang an legten MLP und Open Text großen Wert darauf, die jeweiligen Fachanwender an den Einzelprojekten zu beteiligen, und bildeten dazu projektbezogene Teams zwischen fünf und zehn Mitgliedern. Auf diese Weise floss bei allen Implementierungen sowohl die Prozess- als auch die Anwendersicht mit ein.

Zunächst errichtete MLP die Infrastruktur für die letzten Schritte im Lebenszyklus von Daten und Dokumenten, nämlich der Ablage und der Langzeitarchivierung. Danach rückte das andere Ende der Prozesskette in den Fokus: der Eingang und die Entstehung von Dokumenten. Ein Meilenstein in dieser Hinsicht war der digitale Posteingang im Bereich Bankdienstleistungen. Das Kernstück bildet ein von Open Text mittels SAP® Business Workflow definierter generischer Prozess für die Bearbeitung von Dokumenten jeder Art. Die bereits bestehende Archivlösung von Open Text wurde dabei in SAP Business Workplace integriert. Dieser überwacht die einzelnen Schritte, wie zum Beispiel die Unterschriftenprüfung beim Wertpapier-Ordering, bis zur vollständigen Bearbeitung und informiert die Sacharbeiter über alle anstehenden Aufgaben.

Die Software legt die Eingangspost zunächst im Open Text Archive Server ab und stattet sie mit Metainformationen aus. Über eine im Projekt implementierte Schnittstelle gleicht das Programm automatisch die Daten mit dem Brokerpilot, der zentralen MLP-Datenbank, ab. Dieser Abgleich erlaubt anschließend eine erste Plausibilitätsprüfung, beispielsweise zu den in einem Kundenantrag gemachten Angaben. Die Dokumente erreichen anschließend die Mitarbeiter über den SAP Workflow-Eingangskorb im SAP Business Workplace.



Self-Service-Portale und optimale Kundenbetreuung

Auch die beiden jüngsten ECM-Projekte bei MLP widmeten sich der Herausforderung, Dokumente und Informationen vom Anfang bis zum Ende ihres Lebenszyklus zu managen. Dadurch entstanden die digitale Kundenakte und die Self-Service-Portale für Kunden und Berater. Sie übertragen die Idee des digitalen Posteingangs auch auf die anderen Unternehmensbereiche, so dass heute alle eingehenden Kunden-E-Mails direkt im Open Text-Archiv abgelegt werden. Auf Papier eingehende Kundenpost kann gescannt und ebenfalls dort gespeichert werden. Auch alle anderen kundenbezogenen Dokumente und Informationen, insbesondere aus SAP CRM, stehen im Archiv vorgehalten zur Verfügung. In einem nächsten Schritt führte MLP die elektronische Kundenakte ein, die diese Daten zugänglich macht.

Die Kundenberater können über Intranet – auch remote via VPN – darauf zugreifen. So stehen ihnen die jeweils relevanten Daten immer zur Verfügung. Zeitverzögerungen durch Rückfragen in der MLP-Zentrale oder durch unvollständige Informationen gehören damit der Vergangenheit an. Einen Teil der Akte können MLP-Kunden direkt über Web einsehen.

„Dank der durchgängigen ECM-Landschaft konnten wir Kosten einsparen und unsere Effizienz weiter steigern. Außerdem haben wir den Service und die Prozessqualität verbessert“, erklärt Klaus Strumberger. „Gerade letzter Punkt zeigt sich im Bereich Compliance: Dadurch, dass unsere Prozesse weitgehend digitalisiert sind, können wir sie in sämtlichen Teilen nachvollziehen und dokumentieren. So können wir mit ein und derselben Infrastruktur die Auflagen aus allen für uns relevanten Regularien, ob Versicherungsvertragsgesetz (VVG), Finanzmarktrichtlinie-Umsetzungsgesetz

(FRUG), Wertpapierhandelsgesetz (WpHG), Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) oder Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme (GOBS), erfüllen – lückenlos und ohne großen Aufwand.“

www.opentext.com

Together, we are The Content Experts™