

ANWENDUNG AUS DER PRAXIS

Anwenderbericht Volksbank Bühl: Unternehmenshandbuch der Bank – durchsuchbar wie das Internet

Autor Gerhard Velz, Diplom Bankbetriebswirt ADG und
Bereichsleiter Unternehmensentwicklung bei der Volksbank Bühl



Quelle: Volksbank Bühl

Die Volksbank Bühl suchte lange nach einer Lösung für ein gut durchsuchbares Unternehmenshandbuch, das einfach aktuell zu halten ist. Nun haben sie es gefunden und berichten aus der persönlichen Perspektive, was und warum sie sich für den Atlas Explorer entschieden haben – und das in der Praxis funktioniert. Zur Nachahmung empfohlen.

***von Gerhard Velz, Diplom Bankbetriebswirt ADG und
Bereichsleiter Unternehmensentwicklung bei der Volksbank Bühl***

Im World Wide Web können wir schon lange schnell auf Informationen zugreifen, wann immer wir diese benötigen. Das rasche Aufrufen von Inhalten wird auf den diversen Internetseiten durch komfortable Suchfunktionen und Hyperlinks unterstützt. Auch für die Mitarbeiter der Volksbank Bühl ist das schnelle Auffinden von Informationen über betriebliche Prozesse und gesetzliche Anforderungen sowie der schnelle Zugriff auf interne Arbeitsanweisungen eine wichtige Grundlage im Arbeitsalltag. Gerade in Zeiten zunehmender Komplexität und einer

erhöhten Veränderungsgeschwindigkeit steigt der Bedarf an Informationen, um den Arbeitsanforderungen in Bezug auf Qualität und Effizienz gerecht werden zu können.

Neue Medien – neue Gewohnheiten

„Durch die neuen Medien hat sich auch das Informationsverhalten der Menschen und Mitarbeiter verändert. Man ist es gewohnt, im Internet schnell etwas zu recherchieren oder nachzulesen.“

Deshalb haben wir uns 2014 auf den Weg gemacht, um unsere gewachsenen Datenbankstrukturen durch ein neues zukunftsfähiges Unternehmenshandbuch zu ersetzen. Es sollte genauso schnell durchsuchbar sein, wie wir das aus dem täglichen Umgang mit dem Internet kennen.

Die Herausforderung

Auf Basis von Ergebnissen aus einer Mitarbeiterbefragung wurden in einem Workshop die Anforderungen an das neue Unternehmenshandbuch formuliert. Die Herausforderung in diesem Projekt bestand danach darin, die richtige Software zu finden, welche die Anforderungen bestmöglich erfüllte. Auch der Preis spielte dabei eine wesentliche Rolle.

Neben unseren Informationsdatenbanken auf Lotus Notes-Basis haben wir 2012 eine Enterprise 2.0 Software eingeführt. Diese Plattform ist hervorragend geeignet, um unternehmensweit einfach, schnell und transparent zu informieren und zu kommunizieren. Darüber verbreiten wir Neuigkeiten, diskutieren und bewerten wir Verbesserungsvorschläge oder tauschen uns in Gruppen aus. Als Nachschlagewerk für Informationen über betriebliche Prozesse, gesetzliche Anforderungen und die internen Arbeitsanweisungen ist diese Anwendung aber nicht geeignet. Gängige Intranet-Anwendungen entsprachen nicht unseren Vorstellungen.

John Naisbitt, Autor des Zukunftsforschungs-Bestsellers „Megatrends“



„Wir ertrinken in Informationen, aber wir hungern nach Wissen.“

Quelle: John Naisbitt

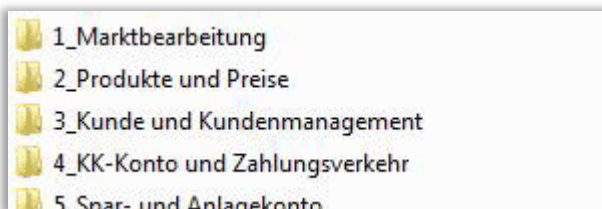
Die Lösung für die Volksbank

Unsere Suche nach einer geeigneten Anwendung hat uns viel Zeit gekostet. Die Zielsetzung war, eine IT-Lösung zu finden, die das gesamte Unternehmenshandbuch der Volksbank Bühl im Intranet darstellt. Eine Anforderung war dabei zum Beispiel, eine effiziente Suchfunktion zu hinterlegen, so dass alle Mitarbeiter in kurzer Zeit die für sie relevanten Dokumente zur Hand haben. Die vielen Änderungen, die gemacht werden müssen, sollten einfach und schnell umsetzbar sein, so dass unser Handbuch immer auf dem neuesten Stand ist und die Mitarbeiter sich auf dessen Aktualität verlassen können. Mit Rebmann Technology wurde schließlich ein Partner gefunden, mit dem eine Lösung entwickelt wurde, die unsere Anforderungen in einem hohen Maße erfüllt. Der „Atlas Explorer“ des Unternehmens bietet vor allem eine umfassende und intuitive Volltextsuche. Eine automatisierte Vervollständigung von Suchbegriffen sowie die Möglichkeit einer mehrfachen Verlinkung sowohl extern als auch intern hat uns überzeugt.

Die Arbeitsweise

Die Dokumente können einfach und praktisch von jedem Mitarbeiter über MS Word erstellt werden. Eine zentrale Stelle speichert die Dokumente und Anlagen auf unserem Bankserver in einer Ordnerstruktur, die dem Inhaltsverzeichnis des Unternehmenshandbuches entspricht. Eine webbasierte Lösung wäre technisch auch möglich gewesen, wir haben uns aber entschieden, unseren Bankserver zu nutzen.

Beispiel: Ordnerstruktur des Bankservers



Quelle: Volksbank Bühl

Mit einem Klick oder über Nacht werden die neuen oder geänderten Dokumente automatisiert in die webbasierte Wissensplattform integriert. Diese Intranet Seite kann von allen Mitarbeitern von ihrem Bankarbeitsplatz aus aufgerufen werden.

Sechs Beispiele aus der Arbeit mit dem Tool

1. Beispiel: Startseite mit graphischer Anzeige der Quantität und Relevanz im Hit-O-Meter

Startseite mit graphischer Anzeige der Quantität und Relevanz im Hit-O-Meter

The screenshot shows the 'Unternehmenshandbuch' interface. At the top, there is a search bar with the text 'Öffnungszeiten' and a dropdown menu for 'Stichworte A - Z'. To the right, the 'Volksbank Bühl' logo is visible. Below the search bar, a 'Hit-O-Meter' chart displays 17 chapters. Chapter 4 is highlighted with a tooltip indicating '15 Treffer in 6 Kapiteln'. The chart uses blue bars for quantity and orange bars for relevance. Below the chart, the 'Inhaltsverzeichnis' is displayed as a table of 16 items, each with a corresponding chapter number. At the bottom, there is a button labeled 'Übersicht über die letzten Änderungen'.

Inhaltsverzeichnis	
1 Marktbearbeitung	9 Beratungszentrum - Gebäude - Ausstattung
2 Produkte und Preise	10 Mitarbeiter
3 Kunde und Kundenmanagement	11 Kompetenzen und Berechtigungen
4 KK-Konto und Zahlungsverkehr	12 Aufbauorganisation
5 Spar- und Anlagekonto	13 Unternehmenssteuerung und Risikomanagement
6 Wertpapier- und Depotgeschäft	14 Interne Prozesse und Managementprozesse
7 Kreditgeschäft	15 IT-Organisation und IT-Sicherheit
8 Vermittlungs- und Dienstleistungsgeschäft	16 Compliance - Datenschutz - Geldwäsche

Quelle: Volksbank Bühl

Die Suche erfolgt über Volltextsuche, Stichworte oder über das Inhaltsverzeichnis. Die Bedienung ist intuitiv. Bei der Erfassung von Suchbegriffen werden Suchwörter vorgeschlagen, die im Unternehmenshandbuch zu finden sind. Der Hit-O-Meter zeigt dann graphisch an, in welchen Kapiteln der Suchbegriff vorkommt. Durch die Farben blau (Quantität) und orange (Relevanz) werden die Inhalte differenziert.

Änderungshistorie: Über die Startseite kann eine „Übersicht über die letzten Änderungen“ aufgerufen werden. Hier verschafft sich der Anwender einen Überblick über die aktuellen Änderungen im Unternehmenshandbuch.

2. Beispiel: Anzeige Volltextsuche mit Auto-Vervollständigung

Zu dem Suchbegriff werden zu dem ausgewählten Kapitel – wie bei der Google-Suche – Textausschnitte angezeigt, welche das Auffinden des richtigen Dokumentes unterstützen.

The screenshot shows the 'Unternehmenshandbuch' search interface. The search bar contains the text 'Erb'. A dropdown menu below the search bar lists suggestions: Erben, Erbnachweis, Erbes, Erbschaftssteuerstelle, Erbschein, Erbabwicklung, Erbauseinandersetzung, Erbe, and Erblasser. The interface displays 12 chapters, with chapter 3 highlighted. A tooltip above chapter 3 indicates '4 Treffer in 1 Kapitel'. Below the chapters, a list of 16 document titles is displayed:

1 Beratung und Verkauf	9 Beratungcenter -Gebäude - Ausstattung
2 Produkte und Preise	10 Mitarbeiter
3 Kunde und Kundenmanagement	11 Kompetenzen und Berechtigungen
4 KK-Konto und Zahlungsverkehr	12 Aufbauorganisation
5 Spar- und Anlagekonto	13 Unternehmenssteuerung und Risikomanagement
6 Wertpapier- und Depotgeschäft	14 Interne Prozesse und Managementprozesse
7 Kreditgeschäft	15 IT-Organisation und IT-Sicherheit
8 Vermittlungs- und Dienstleistungsgeschäft	16 Compliance - Datenschutz - Geldwäsche

Quelle: Volksbank Bühl

3. Beispiel: Anzeige von Textausschnitten

Mit einem Klick auf ein Kapitel wird ein Kapitelüberblick angezeigt. Die Unterkapitel, in denen das Suchwort enthalten ist, werden graphisch markiert. Das Inhaltsverzeichnis konnten wir frei gestalten.

The screenshot shows the 'Unternehmenshandbuch' interface from Volksbank Bühl. At the top, there is a search bar containing 'Nachlassbearbeitung' and a dropdown menu for 'Stichworte A - Z'. Below the search bar is a horizontal bar with 17 numbered chapters. Chapter 3 is highlighted with orange bars, indicating 8 hits across 4 chapters. A tooltip for chapter 3 is open, showing 'Kunde und Kundenmanagement (4 Treffer)'. The tooltip lists three sub-sections: 'In folgenden Fällen ist eine Kontoumschreibung möglich' (3.2.7.3), 'Überblick' (3.13.0), and 'Überblick zum Kapitel' (3.0). The main content area shows a table of contents with 16 chapters. Chapter 3 is highlighted in blue. At the bottom, there is a button labeled 'Übersicht über die letzten Änderungen'.

Quelle: Volksbank Bühl

4. Beispiel: Inhaltsverzeichnis des Kapitels und graphische Anzeige zur Relevanz

Zu jedem Dokument gibt es einen Überblick, in dem kurz beschrieben ist, seit wann es gilt, wer als Ansprechpartner zuständig ist, um was es in diesem Dokument geht und was zuletzt geändert wurde.

The screenshot shows the 'Unternehmenshandbuch' interface. At the top, there is a search bar with the text 'Namensänderung' and a dropdown menu for 'Inhaltsverzeichnis'. Below the search bar, there is a navigation bar with 'Kapitel' and a list of chapters from 1 to 11. Chapter 3 is highlighted. A tooltip above the navigation bar indicates '11 Treffer in 2 Kapiteln'. The main content area displays the title '3 Kunde und Kundenmanagement' and a summary of the chapter's content. The summary is divided into two sections: 'Im Kapitel 3 „Kunde und Kundenmanagement“ finden Sie folgende Informationen' and 'Nicht in diesem Kapitel sind Informationen'. The first section lists topics like 'rund um den Kunden incl. Kundenvollmacht' and 'zu Legitimation, Schufa, Steuern bis Nachlassbearbeitung'. The second section lists topics like 'zu Beratungsprozessen und Vertriebsmanagement', 'zu Kontoanlage, Zahlungsverkehr und sonstigen Transaktionen', and 'zu Kreditgeschäft, Rating und Wertpapiergeschäft'.

Unternehmenshandbuch

Namensänderung

Inhaltsverzeichnis

Stichworte A - Z

Kapitel

11 Treffer in 2 Kapiteln

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

3.1 Vertragsgrundlagen Kunde

3.2 Kundenneuanlage und -Änderung

3.3 Kundenverschlüsselung

3.4 Vollmachten

3.5 Legitimation

3.6 Schufa

3.7 Steuern

3.8 Vormundschaft / Betreuung / Pflegschaft

3.9 Lob und Kritik

3.10 Saldenabstimmung

3.11 Postretouren / Unbekannt verzogene Gläubiger

3.12 Umzugsservice

3.13 Nachlassbearbeitung

3 Kunde und Kundenmanagement

Im Kapitel 3 „Kunde und Kundenmanagement“ finden Sie folgende Informationen

- rund um den Kunden incl. Kundenvollmacht,
- zu Legitimation, Schufa, Steuern bis Nachlassbearbeitung

Nicht in diesem Kapitel sind Informationen

- zu Beratungsprozessen und Vertriebsmanagement
- zu Kontoanlage, Zahlungsverkehr und sonstigen Transaktionen
- zu Kreditgeschäft, Rating und Wertpapiergeschäft

Quelle: Volksbank Bühl

5. Beispiel: Überblick über Dokumenteninhalte

Es kann auch ein Link zu Anlagen, Webseiten oder anderen Dokumenten eingefügt werden. Die Anlagen in unterschiedlichen Formaten befinden sich in einem eigenen Dokumentenordner und können über einen Link im Hauptdokument aufgerufen werden. Dadurch ist es möglich, dass auch auf Dokumente, die nicht in Word erstellt wurden, zugegriffen werden kann. Zudem kann man auch auf externe Webinhalte verlinken.

The screenshot shows the 'Unternehmenshandbuch' interface. At the top, there is a search bar containing 'Namensänderung' and a navigation menu with 'Inhaltsverzeichnis' and 'Stichworte A - Z'. A progress indicator shows '11 Treffer in 2 Kapiteln' and a bar chart with 15 chapters, where chapter 3 is highlighted. The left sidebar lists a hierarchy of topics, with '3.2.5.0 Überblick' selected. The main content area displays the following information:

- 3.2.5.0 Überblick**
- 3.2.5.0.1 Gültigkeit und Zuständigkeit**
 - Gültig ab: 09.6.2015
 - Zuständig: BD Backoffice
- 3.2.5.0.2 Um was geht es?**

In der Arbeitsanweisung sind die Prozesse dargestellt für die [Namensänderung](#) natürlicher Personen und juristischer Personen.
- 3.2.5.0.3 Was ist neu? Was hat sich geändert?**

Keine Änderung. Übernahme des Dokuments in das neue Unternehmenshandbuch.

Quelle: Volksbank Bühl

6. Beispiel: Link auf externe Webseite

4.5.1.2.2 BIC (Business Identifier Code)

Der BIC (oder SWIFT-Code) besteht aus acht bzw. elf alphanumerischen Zeichen und ist wie folgt untergliedert:

- a) 4-stelliger Bankcode
- b) 2-stelliger Ländercode (DE= Deutschland)
- c) 2-stellige Codierung des Ortes
- d) 3-stellige Kennzeichnung der Filiale (optional)

Der BIC unserer Genossenschaftsbank lautet: GENODE61BHL

Das SEPA-Clearer-Directory der Deutschen Bundesbank dient der automatisierten Abwicklung von SEPA-Zahlungen. Es beinhaltet alle über den SEPA-Zahlungsdienstleister erreichbaren BIC und kann im Internet (www.bundesbank.de) abgefragt werden. Aus diesem Verzeichnis ist ebenso ersichtlich, welche SEPA-Produkte die einzelne Bank verarbeiten kann.

Quelle: Volksbank Bühl

Autor Gerhard Velz



Geboren: 18.11.1958 in Offenburg

Seit 1996 bei der Volksbank Bühl eG

Aktuelle Tätigkeit: Bereichsleiter Unternehmensentwicklung

Qualifikationen: Diplomierter Bankbetriebswirt, Zertifizierter Projektmanager und Zertifizierter Prozessmanager an der Akademie Deutscher Genossenschaften (ADG)

Fachgebiete: Prozessmanagement, Strategie- und Grundsatzthemen, Projektmanagement

Der Atlas Explorer wird von uns zur Veröffentlichung der aktuellen Dokumente unseres Unternehmenshandbuches genutzt. Er ermöglicht das schnelle Auffinden von Informationen und gibt Auskunft über die letzten Änderungen.

Elektronischer Genehmigungsprozess und Archivierung per Lotus Notes

Der elektronische Genehmigungsprozess und die Archivierung der Arbeitsanweisungen erfolgt weiterhin in einer Lotus Notes-Anwendung. Auf diese Lotus-Notes-Anwendung haben aber nur die Stellen Zugriff, die in den Genehmigungsprozess eingebunden sind und die zentral die Dokumente einstellen. Nach Genehmigung wird das Dokument einfach in die o.g. Ordner-Struktur des Bankservers eingefügt. Danach ist der Aufruf des Dokuments im Unternehmenshandbuch möglich.

Das Feedback der Anwender bezüglich Usability und Performance ist sehr positiv. Ein besonderes Lob bekamen wir für die komfortable Suchfunktion mit dem Hit-O-Meter, die intuitive Bedienung und die Übersichtlichkeit.

Sie finden diesen Artikel im Internet auf der Website:

<http://www.it-finanzmagazin.de/?p=34814>