

Überblick

Land: Deutschland
Branche: Finanzwirtschaft
Mitarbeiter: 3740

Unternehmen

Die KfW Bankengruppe deckt viele Aufgaben von öffentlichem Interesse ab, etwa die Förderung mittelständischer Unternehmen und Existenzgründer. Eigentümer sind die Bundesrepublik Deutschland und die Bundesländer.

Ausgangssituation

Anträge oder Anfragen nach Informationen laufen bei der KfW bis heute weitgehend papiergebunden. Dies bedingt lange Durchlaufzeiten und zahlreiche Medienbrüche bei gleichzeitig schlechter Nachverfolgbarkeit.

Lösung

Auf Basis von Microsoft InfoPath 2003, Microsoft Windows SharePoint Services und dem Microsoft BizTalk Server 2006 gibt es zu vielen Prozessen ein elektronisches Formular mit hinterlegtem Workflow.

Nutzen

Hauptnutzen dieser Formularlösung ist die kurze Durchlaufzeit von Prozessen. Alle Beteiligten werden bei Bedarf per E-Mail informiert, sobald eine Anfrage eingegangen ist oder ein laufender Prozess ein neues Stadium erreicht hat.

Thema: Automatisierung von Geschäftsprozessen

Schnelle Entscheidungen, sichere Abläufe

„Der Return on Investment war schnell erreicht: Wir haben nur 30 Personentage benötigt, um die Plattform von Microsoft aufzubauen und den ersten Geschäftsprozess zu implementieren.“

Gerd Reinhardt, Abteilungsdirektor PC-Management, KfW Bankengruppe

Lange Durchlaufzeiten und zahlreiche Medienbrüche bei internen Genehmigungs- und Auskunftsverfahren führten bei der KfW Bankengruppe zum Entschluss, eine elektronische und vollautomatische Formularlösung in Auftrag zu geben. Schritt für Schritt wird diese das bisherige System des Arbeitens mit Papiausdrucken ablösen. Auf Basis von Microsoft InfoPath 2003, kombiniert mit Microsoft Windows SharePoint Services und Microsoft BizTalk Server 2006, werden den Mitarbeitern künftig zu zahlreichen Aufgaben im Intranet elektronische Formulare mit hinterlegtem Workflow zur Verfügung stehen. Dies wird die Durchlaufzeit von Prozessen massiv verkürzen – bei gleichzeitig hoher Sicherheit eines korrekten Ablaufs und ständiger Nachverfolgbarkeit. Weiterer Vorteil: Da Prozesse und Regeln voneinander getrennt sind, genügt es für Änderungen, die entsprechenden Regeln umzubenennen.

„Die neue Microsoft-Plattform für das Formularmanagement hat bereits mit der ersten Anwendung bewiesen, dass sich unsere Geschäftsprozesse mit geringem Aufwand nutzbringend automatisieren lassen.“

Gerd Reinhardt,
Abteilungsleiter PC-Management,
KfW Bankengruppe

„Wichtig für unsere Mitarbeiter ist auch die gute Nachvollziehbarkeit: Man sieht immer, an welcher Stelle der Workflow momentan ist.“

Oliver Müller, IT-Projektleiter,
KfW Bankengruppe

Der alte Name verrät noch die ursprüngliche Bestimmung: Gegründet im Dezember 1948 als Kreditanstalt für Wiederaufbau, kurz KfW, war die Hauptaufgabe des heute unter der Bezeichnung KfW Bankengruppe firmierenden Kreditinstituts das Finanzieren des Wiederaufbaus der deutschen Wirtschaft. Heute erfüllt die KfW Bankengruppe zahlreiche Aufgaben. Dazu gehören die Förderung von mittelständischen Unternehmen und Existenzgründern mit verbilligten Krediten, die Unterstützung bei der Finanzierung kommunaler Infrastruktur oder Programme zur Förderung verschiedenster Investitionen in Wohnimmobilien. Eigentümer der KfW Bankengruppe sind die Bundesrepublik Deutschland sowie die Bundesländer. Der Hauptstandort des Kreditinstituts ist in Frankfurt am Main, hinzu kommen Niederlassungen in Berlin und Bonn. Derzeit beschäftigt die KfW Bankengruppe knapp 4000 Mitarbeiter.

Zeitaufwendige Prozesse

Eine vor wenigen Jahren erfolgte unternehmensweite Migration von Microsoft Office XP auf Microsoft Office 2003 brachte manche Mitarbeiter der KfW Bankengruppe in unerwartete Schwierigkeiten. Zahlreiche der intern verwendeten Microsoft Word-, Microsoft Excel- oder Microsoft Outlook-Formulare, etwa zur Abfrage von Kreditzinssätzen oder zur Bestellung neuer Software, ließen sich nicht mehr vernünftig ausdrucken, da Third Party Tools nicht mit der neuen Plattform kompatibel waren. Gerade dies ist jedoch bei der KfW von essenzieller Bedeutung. Zwar stehen sämtliche Formulare elektronisch über das Intranet zur Verfügung; der zugehörige Workflow jedoch erfolgt in der Regel auf althergebrachte Art in Form eines Ausdrucks. Dieser wird per Hauspost den zuständigen Vorgesetzten oder Ressortleitern zugestellt, die dann ihre Entscheidung oder die gewünschte Auskunft eintragen und weiterleiten.

„Bei den von uns vergebenen Krediten geht es schnell mal um Millionenbeträge. Ein

Mitarbeiter, der in der Finanzabteilung den individuellen Zinssatz für einen beantragten Kredit abfragt, braucht für den Fall späterer Rückfragen oder Unklarheiten einfach einen sicheren Nachweis, welcher Zinssatz ihm zugesagt wurde“, erklärt IT-Projektleiter Oliver Müller den Hintergrund dieser Vorgehensweise. Mangels entsprechend funktionaler elektronischer Formulare zählt dafür bis heute in vielen Bereichen nur der ausgefüllte Papierausdruck.

Noch mehr Medienbrüche weist derzeit der Vorgang für das Beantragen neuer Software auf. Zuerst druckt sich der Mitarbeiter aus dem Intranet das Formular aus, auf welchem er die gewünschte Software beantragt. Über die Hauspost wird das Formular dann an dessen Vorgesetzten sowie im Anschluss an die IT-Abteilung weitergegeben. Beide Instanzen entscheiden jeweils über die Genehmigung des Antrags, sowohl unter finanziellen als auch unter IT-strategischen Gesichtspunkten. Ist der Antrag freigegeben, scannt eine Sekretärin das ausgefüllte Formular ein, damit es am HP-Service-Desk, wo man sich um die Installation der gewünschten Software kümmert, wieder in digitaler Form vorliegt. Hier sah Gerd Reinhardt, Abteilungsleiter PC-Management, ein großes Optimierungspotenzial und beauftragte Oliver Müller als Projektleiter, eine Lösung zu finden, um diesen Prozess effizient zu automatisieren. Die eingangs genannten Schwierigkeiten beim Ausdrucken – von den Mitarbeitern derzeit provisorisch durch Behelfsformulare überbrückt – verstärkten den Handlungsdruck noch weiter.

Anbindung an weitere Produkte

Ein sogenannter Benchmark-Workshop, veranstaltet von der Microsoft GmbH in Zusammenarbeit mit dem Microsoft-Partner BizT@lk AG, wies dann den Weg. Die IT-Experten aus Karlsruhe empfahlen eine elektronische Formularlösung auf Basis von Microsoft InfoPath. Dieses Anwendungsprogramm erlaubt sowohl das Gestalten



Foto: KfW Bankengruppe

Die KfW Bankengruppe hat ihren Hauptsitz in Frankfurt am Main

Technik im Überblick

Microsoft InfoPath 2003

Mittels InfoPath 2003, einer Komponente von Office 2003, entstehen bei der KfW derzeit elektronische Formulare.

Microsoft BizTalk Server 2006

BizTalk Server steuert den Workflow, der jedem Formular hinterlegt ist. Hier ist etwa festgelegt, welche Genehmigungsinstanzen ein Antrag für eine neue Software durchlaufen muss. Sollen in einen Prozess weitere Teilnehmer eingebunden werden, kann der EDV-Projektleiter oder ein autorisierter Mitarbeiter ohne großen Aufwand die Anpassung vornehmen. Da bei BizTalk Server Regeln und Prozesse voneinander getrennt sind, sind am Prozess selbst keine Arbeiten erforderlich; lediglich die zugehörige Regel muss umgeschrieben werden.

Microsoft Windows SharePoint Services 2.0

Dies ist die Drehscheibe der Lösung. Hier werden die Formulare gespeichert und von BizTalk Server ausgewertet.

von XML-basierten Formularen als auch deren späteres Befüllen mit Informationen. Um die Formulare über das Intranet zur Verfügung zu stellen und Vorgänge gleichzeitig zu dokumentieren, riet Markus Herm, Kundenbetreuer von BizT@lk, zu Microsoft Windows SharePoint Services. In einem eintägigen Benchmark-Workshop konnte die BizT@lk AG an der konkreten Problemstellung des alten Outlook-Formulars aufzeigen, wie die neue Lösung sehr schnell und flexibel auf Basis von InfoPath und BizTalk realisiert werden kann. Darüber hinaus wurden noch weitere Funktionalitäten wie digitale Signatur der Formulare und leistungsfähige Workflows demonstriert, die auf Basis der alten Lösung niemals möglich gewesen wären. „Natürlich haben wir uns auch Adobe als möglichen Lieferanten einer solchen Formularlösung angesehen“, berichtet Müller. „Den Ausschlag für Microsoft gab letztlich die gute Anbindung an andere Microsoft-Produkte wie BizTalk Server. Dies versprach sowohl eine rasche Realisierung einer durchgängigen Lösung als auch breite spätere Einsatzmöglichkeiten“, so der IT-Projektleiter. Auch der Kostenaspekt spielte eine Rolle: Microsoft Office 2003, das unter anderem InfoPath 2003 enthält, war bei der KfW Bankengruppe bereits an 4000 Arbeitsplätzen lizenziert.

Gleiches galt für Windows SharePoint Services 2.0, die Bestandteil von Microsoft Windows Server 2003 sind, womit das Institut ebenfalls bereits arbeitete. Damit standen diese Komponenten ohne Zusatzkosten zur Verfügung. An neuer Software musste nur noch Microsoft BizTalk Server 2006 beschafft werden. Dieses Integrationssystem dient dem Modellieren, Darstellen und Durchführen jedes einzelnen Prozessablaufs. Die so entstandene Lösung ist aber nicht nur kostengünstig, sondern auch zukunftsicher. Da bei Start des Projekts klar war, dass mit dem neuen Microsoft Office SharePoint Server 2007 im Rahmen der „Forms Services“ noch weitere Funktionalitäten kommen würden, wurde dies bereits

in der Lösungsarchitektur berücksichtigt. Durch ein später mögliches Upgrade der Windows SharePoint Services 2.0 auf den Office SharePoint Server 2007 können die Formulare dann auch auf Standardwebbrowsern bereitgestellt werden. Auf dieser neuen Formular- und Prozessmanagementplattform ist es somit auch möglich, Kunden und Partner der KfW über Internet- und Extranetanbindung in die Prozesse einzubeziehen.

Softwareantrag mündet in Change

Derzeit ist die Lösung mitten in der Umsetzung; Schritt für Schritt führt das Team der BizT@lk AG die einzelnen Prozesse ein. Der als Pilotprojekt initiierte Prozess der eingangs genannten Beantragung von Zinssätzen ist bereits beendet. Die rund 100 Kundenberater der KfW Bankengruppe fragen damit die tagesaktuellen, individuellen Zinssätze für ihre Kunden vollelektronisch in den zuständigen Fachabteilungen ab. Im Zweifelsfall können sie die Herkunft des Zinssatzes jederzeit sicher nachweisen. Seit Januar 2007 entwickeln die Karlsruher mittels Microsoft InfoPath das Formular und den elektronischen Workflow für den nächsten Prozess, das Beantragen von Software – inklusive Bereitstellung im Intranet über Microsoft SharePoint Services.

In Kürze wird damit auch dieser Vorgang im Rahmen eines zweistufigen Verfahrens automatisch ablaufen. Ruft ein Mitarbeiter im Intranet das entsprechende Formular auf, werden seine Daten automatisch aus Active Directory übernommen und eingetragen. Selbstständig erkennt die Lösung den zugehörigen Vorgesetzten und sendet ihm einen Link, unter welchem er den Antrag online einsehen kann. Gibt er grünes Licht, gelangt der Antrag weiter in die IT-Abteilung. Dort wird aus fachlicher Sicht entschieden. Erhält der Antrag auch hier den Status „angenommen“, geht er zusammen mit einer Information über die Kosten, die dem Fachbereich dafür berechnet werden, wieder zurück an den Vorgesetzten in

Weitere Informationen

KfW Bankengruppe

Palmengartenstraße 5–9
60325 Frankfurt/Main
Tel.: 069 7431-0
Fax: 069 7431-2888
E-Mail: info@kfw.de
www.kfw.de

BizT@Ik AG

Dr.-Ing. Markus Herm
Haid-und-Neu-Straße 7
76131 Karlsruhe
Tel.: 0721 93380-10
Fax: 0721 93380-19
E-Mail: herm@biztalk-center.org
www.biztalk-center.org

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,14 Euro/Min., deutschlandweit
©2007 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:
[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

der Abteilung. Erteilt dieser nun auch nach Vorliegen der Kosten seine Freigabe, generiert die Lösung daraus automatisch einen Change im HP-Service-Desk. Dieser wird dem zuständigen Mitarbeiter am Service-Desk zugewiesen. Ist die Software installiert, erhält der Antragsteller eine abschließende Mitteilung per E-Mail. Damit die jeweils Beteiligten stets ihren Aufgaben entsprechend informiert sind, benachrichtigt die Lösung – wenn gewünscht – beispielsweise Entscheider selbstständig, sobald ein laufender Antrag eine weitere Freigabestufe erreicht oder sich inhaltlich geändert hat.

Zeitersparnis und sichere Abläufe

Schon der erste, bereits laufende Prozess der Zinsbeantragung belegt die enorme Zeitersparnis, von der die KfW Bankengruppe dank der derzeit entstehenden Formularlösung profitiert. Da Genehmigungsprozesse und Zinssatzzusagen nicht mehr über die Hauspost erfolgen, sondern ohne jegliche Medienbrüche durchgehend auf elektronischem Weg ablaufen, sind die Bearbeitungszeiten extrem kurz. Gleichzeitig ist jeder Prozess in sämtlichen Schritten nachvollziehbar. Ein weiterer großer Vorteil ist die Sicherheit, dass sämtliche Instanzen, die beteiligt sein müssen, auch garantiert eingeschaltet beziehungsweise informiert werden. Jeder Prozess nimmt stets automatisch den vorgeschriebenen Ablauf, sodass

zum Beispiel ein bestimmter Entscheider nicht versehentlich übergangen werden kann. Außerdem lassen sich die Prozesse flexibel und ohne besondere IT-Kenntnisse an neue Anforderungen anpassen. Weil BizTalk Server von Grund auf eine Rollentrennung vorsieht, sind die Regeln, die den Ablauf eines Prozesses steuern, nicht statisch mit dem Prozess verbunden. Stattdessen werden sie dynamisch immer erst während des Ablaufs abgefragt. Soll künftig statt Abteilung A die Abteilung B angefragt werden, braucht man nur die entsprechende Regel zu ändern. Weil dafür kein spezielles IT-Wissen erforderlich ist, können auch IT-unerfahrene Mitarbeiter eine solche Änderung rasch und einfach vornehmen. Diese auf Microsoft-Technologien basierende IT-Infrastruktur hält noch ein großes Potenzial bereit. Neben den über BizTalk Server 2006 klar definierten systemseitigen Prozessen unterstützt das System auch Ad-hoc-Prozesse über Office SharePoint Server 2007. Dazu bedient man sich der Microsoft Windows Workflow Foundation. Somit lassen sich entscheidungs- und kommunikationsintensive Prozesse effizient für die jeweilige Anforderung gestalten und nachvollziehbar abbilden. Darüber hinaus können die Mitarbeiter von KfW mit der geplanten Umstellung auf Office SharePoint Server 2007 künftig die InfoPath-Formulare auch im Webbrowser benutzen.

Software und Services

- Microsoft BizTalk Server 2006
- Microsoft Office 2003 Professional
– Microsoft InfoPath 2003
- Microsoft Windows Server 2003
– Microsoft Windows SharePoint
Services 2.0

Hardware

- HP ProLiant

Partner

- BizT@Ik AG

