

Gremienkommunikation

Alles digital

Volksbanken und Raiffeisenbanken müssen ihren Service kontinuierlich verbessern. Gefragt sind effiziente Konzepte – nicht nur in der Filiale, sondern auch in zentralen Abteilungen. Die Volksbank Erft setzt hier bei Bedarf auf moderne IT-Lösungen. Seit Beginn des Jahres 2019 arbeitet das Institut mit einer neuen Lösung für die Gremienkommunikation.

Volker Leisten und Thomas Zimmerer

Damit löste die Bank zum einen prozessuale Probleme des Systemvorgängers, wie beispielsweise die fehlende Anzeige geschützter PDF-Dokumente. Zum anderen spart die Bank seitdem Zeit und Geld. So stehen die Dokumente den Aufsichtsräten beispielsweise jederzeit ortsunabhängig zur Einsichtnahme zur Verfügung. Zudem können die Gremienmitglieder die Unterlagen nun problemlos kommentieren und sich auf Sitzungen so deutlich effizienter vorbereiten.

Für die Volksbank Erft spielt die Verschlinkung der Prozesse eine Hauptrolle. Folglich überprüfen die Verantwortlichen der Bank regelmäßig wiederkehrende Arbeitsabläufe auf mögliche Optimierungspotenziale. Auch die Prozesse rund um die Gremienkommunikation wurde in diesem Kontext untersucht. Mit großem Interesse stellte das Institut in diesem Zusammenhang fest, dass der IT-Dienstleister der FinanzGruppe hier schon eine bereits etablierte IT-Lösung zur Verfügung stellt.

IT-Anwendungen und die Digitalisierung von Arbeitsabläufen generell sind zwei Schlüssel zur Effizienzsteigerung der Prozesse. Beide Komponenten müssen jedoch auch die Gesamtkostensituation verbessern. Eine Kosten-Nutzen-Analyse kann hier helfen, die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Die Gremienkommunikation lief in der Volksbank Erft bereits einige Jahre in digitaler Form ab. Die MaRisk-Anforderung, dass Banken den Aufsichtsräten mit einem ausreichenden zeitlichen Vorlauf vor den Sitzungsterminen die Unterlagen zur Vorbereitung

übergeben müssen, veränderte auch die Prozesse des Instituts.

Die Volksbank nutzte früher ein Lösungsangebot der GAD. Sie stellte die Unterlagen in einem Datenraum als einzelne PDF-Dokumente ein und informierte die Aufsichtsräte darüber. Die Gremienmitglieder erhielten einen Token, also eine Art Schlüssel, mit dem der Zugang zum Datenraum möglich war.

Im Regelbetrieb zeigten sich schnell die Schwachstellen des Prozesses. Der Token durfte nicht verloren gehen und musste nach einer gewissen Zeit ausgetauscht werden. Auch der Zeitaufwand, die Dokumente anzuschauen, war problematisch. Da jede Seite als Screenshot aufgerufen wurde, waren die Ladezeiten zwischen den Seitenwechseln recht lang.

Die Volksbank Erft stellte auch fest, dass es PDF-Dokumente gab, die nicht geöffnet werden konnten. Die Benachrichtigung der Aufsichtsräte war zudem direkt an die Einstellung oder das Update von Unterlagen geknüpft. Damit erhielten die Aufsichtsräte mitunter sehr viele Nachrichten auf einmal, was sich als nicht



Volker Leisten ist Vorstandsvorsitzender der Volksbank Erft eG.
E-Mail: volker.leisten@volksbank-erft.de



Thomas Zimmerer ist Portfolio- und Produktmanagement / IT Services bei der Fiducia & GAD IT AG.
E-Mail: thomas.zimmerer@fiduciagad.de

besonders nutzerfreundlich erwies.

Letztlich fehlte es auch an der Abbildung des Gesamtgefüges, der idealerweise wie folgt aussieht: Der Aufsichtsrat studiert die Unterlagen, schreibt seine Notizen in die Unterlage und hat zur Sitzung die Unterlage mit seinen Notizen zur Hand. Das alles muss in einem hochsicheren Prozess eingebettet sein. Alle papierhaft aufgeschriebenen Hinweise sind potenzielle Gefahrenpunkte, da sie von Unbefugten eingesehen werden könnten.

Ein neues System

Umso gelegener kam aus Sicht der Bank Ende des Jahres 2018 die Produktumstellung auf agree21ARpro – basierend auf der Lösung dp:board der denkende portale gmbh – durch die Fiducia & GAD. Kaum war der Bestellprozess für agree21ARpro getestet, folgte bereits der erste produktive Auftrag der Volksbank Erft.

Mit der neuen Lösung haben sich die meisten Baustellen in der Gremienkommunikation auflösen lassen. Ein zentrales Zwei-Faktor-Authentifizierungsverfahren durch PIN und mTAN vereinfacht das Anmelden. Wichtig ist für die Aufsichtsräte vor allem auch, dass alle Sitzungsunterlagen in einem einzigen visuell und ergonomisch gut aufbereiteten PDF-Dokument zusammengefasst sind. Hier müssen sich die Nutzer nicht mehr durch unzählige Einzeldateien kämpfen.

Gleichzeitig bleibt die Corporate Identity gewahrt. Dies gilt auch für sitzungsunabhängige Informationen, die über das System gegeben werden: angefangen bei Dokumenten, wie etwa Prüfungsberichten, die im alten System nicht übergeben werden konnten, über Umlaufbeschlüsse bis hin zu Handbüchern oder Ad-hoc-Mitteilungen. Die Benachrichtigung der

Räte wird durch die Bank selbst gesteuert. Nachrichten lassen sich so auf ein Minimum reduzieren.

Mit agree21ARpro ist zudem eine vollständig papierlose Kommunikation möglich. Darüber hinaus unterstützt ein integriertes Nachrichtensystem den gegenseitigen Austausch. Diese Funktion war in der alten Lösung ebenfalls nicht enthalten. Dabei ist die sichere Kommunikation zwischen den Aufsichtsräten sehr wichtig. E-Mails bieten hier keinen ausreichenden Schutz vor Spionage oder Manipulation.

Der Weg hin zur neuen Lösung und auch die tägliche Arbeit damit gestalten sich einfach und komfortabel. Die Bestellung der Lösung bei der Rechenzentrale ging im Dezember 2018 ein. Nur vier Wochen später fand das erste Webinar mit der Volksbank Erft statt. Bereits im Februar 2019 wurde der Datenraum mit den Apps bei den Aufsichtsräten eingeführt.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Instituts gestaltete sich die Einarbeitung und der tägliche Umgang mit der Gremienkommunikationslösung ebenfalls komfortabel. Viel Know-how oder technische Affinität benötigt man nicht, um die Anwendung in vollem Umfang nutzen zu können. Bis auf zwei Räte, die mit Windows-Anwendungen arbeiten, nutzen alle anderen ihre vorhandenen iPads und die App.

Auch Verbesserungswünsche, wie beispielsweise die Einführung einer Kalenderfunktion, werden schnell und unkompliziert umgesetzt. Dies galt auch für das Anliegen der Volksbank, bei Umlaufbeschlüssen eine Übersicht bereitzustellen, wer bereits gevotet hat und wessen Rückmeldung noch aussteht. Hier hat der Dienstleister zusammen mit einer anderen Anwenderbank innerhalb von zwei Monaten eine Lösung gefun-

den, von der auch die Volksbank Erft profitiert.

Inzwischen können die in Umlaufbeschlüssen generierten PDFs mit allen relevanten Informationen ausgedruckt und dem Beschluss zu Dokumentationszwecken hinzugefügt werden. Möglich ist auch der Ausschluss einzelner Gremienmitglieder, zum Beispiel im Falle einer Abstimmung über einen Organkredit. Zudem kann ein fachlicher Administrator bei Bedarf für einen Beschlussberechtigten abstimmen, wenn er verhindert sein sollte.

Auch die Fiducia & GAD zeigt sich flexibel, zusammen mit dem Dienstleister Lösungen für technische Besonderheiten zu finden: So war beispielsweise anfangs die Windows-Anwendung für die Aufsichtsräte oder Vorstände nicht auf den Arbeitsplätzen in der Bank installierbar.

Auch im Bereich Sicherheit konnte die neue Lösung überzeugen. Alle Unterlagen (PDF-Dateien) werden durch die Bank mit einer mindestens 32-stelligen Nummer und einem aktuellen Verfahren (AES-256-Bit-Verschlüsselung) sicher verschlüsselt. Damit hat auch der Dienstleister, der die Lösung entwickelt hat, keine Chance, an die Unterlagen zu gelangen. Dokumente zur Sicherheitskonzeption und externe Bestätigungen rundeten den Einführungsprozess bei der Volksbank Erft ab. BI