

Pressemitteilung

## 200 Mio. Dokumente im Griff: St. Galler Kantonalbank migriert ihre Kundendossiers



Zürich-Urdorf, 23. März 2009 - **Aktuelle und vollständige Kundendossiers sind ein unverzichtbarer Schlüssel zur optimalen Betreuung von Bankkunden. Die St. Galler Kantonalbank (SGKB) hat ein neues, leistungsfähiges Dokumentenmanagementsystem eingeführt, das modernsten Ansprüchen genügt und die Arbeit der KundenberaterInnen optimal unterstützt. Angesichts von über 200 Mio. bestehenden Dokumenten und der gleichzeitigen Einführung von Avaloq eine höchst anspruchsvolle Aufgabe, deren Realisierung die SGKB RR Donnelley anvertraute, welche sie mit beeindruckendem Erfolg meistern konnte.**

Die **SGKB** startete mit einem umfangreichen Anforderungskatalog in das Projekt für ihr neues Dokumentenmanagementsystem: neben der revisions sicheren Archivierung, dem Schutz vor Datenverlusten und der perfekten Integration mit dem zeitgleich neu einzuführenden Avaloq-System war vor allem die optimale Darstellung der Kundendossiers ein zentraler Aspekt:

In der Vergangenheit gestaltete sich die Beschaffung von Informationen für die Mitarbeitenden der **SGKB** häufig sehr mühsam, da die Ablage ausschliesslich nach Dokumenttypen organisiert und somit sehr stark fragmentiert war. Um alle Dokumente eines bestimmten Kunden einsehen zu können, benötigte das Personal gute Kenntnisse dieser Ablagestrukturen und ausreichend Zeit, um danach zu recherchieren. Zeit, die zweifellos besser für die Kundenbetreuung genutzt werden sollte und nicht für den Kampf mit der Technik.

Das neue Dokumentenmanagementsystem räumt bei der **SGKB** mit diesem Problem gründlich auf.

Dank der intelligenten Organisation aller zusammengehörenden Dokumente wird nicht nur unnötige Komplexität eliminiert, sondern gleichzeitig der gezielte Informationszugriff massiv erleichtert, die gemeinsame Nutzung verschiedenster Dokumenttypen ermöglicht und obendrein mittels ZIP-Containern deutlich Speicherplatz eingespart.

Die Zahlen sind eindrücklich: die bestehenden über 200 Mio. Dokumente, viele davon mehrseitig, belegen lediglich 1TB (Terabyte = 1'000 GB) Speicherplatz. Trotz der Nutzung durch über 1'000 User ist der verzögerungsfreie Zugriff auf die meisten Dokumente gewährleistet. Lediglich für sehr umfangreiche Dokumente sollen die Zugriffszeiten mit laufenden Optimierungs massnahmen weiter verkürzt werden.

Ganz nebenbei hat diese Verbesserung auch positive Auswirkungen auf Effizienz und Zufriedenheit der Mitarbeiter, die weniger Zeit mit lästigen Suchaktionen verbringen und dafür ihre Kunden noch besser betreuen können. Besonders vorteilhaft wirkt sich hier die hervorragende Integration des Dokumenten-

managementsystems und des Bankensystems Avaloq aus. Per Mausklick können aus der Benutzeroberfläche von Avaloq direkt die Transaktionsbelege oder das Kundendossier im Archiv aufgerufen und angezeigt werden. Das prognostizierte Wachstum des Bestandes um ca. 20 Mio. Dokumente pro Jahr wird das System ebenfalls problemlos verkraften. Ausserdem ist es trotz weit umfangreicherer Funktionen im Betrieb massiv günstiger als das alte Archivsystem:

**«50 % reduzierte Betriebskosten gegenüber dem alten Archivsystem bei gleichzeitig deutlich umfangreicherer Funktionalität verbessern massiv und nachhaltig die Wirtschaftlichkeit. Zudem bietet das neue System durch das ganzheitliche Dokumenten-Management grosses Potential zu weiteren Effizienz-Steigerungen bei den Benutzern.»**

*Zitat: Urs Halter, CIO St. Galler Kantonalbank*

Möglich gemacht wurde dieser Erfolg durch kompetente Partner und eine optimal an die Gegebenheiten angepasste Projektorganisation sowie eine gründliche Vorbereitung. Die SGKB beauftragte RR Donnelley (RRD) mit der Realisierung des Dokumentenmanagements und der erforderlichen Migration der Altbestände. Nach einer Evaluationsphase in 2006 startete das Projekt 2007, so dass bereits zu Ostern 2008 das neue Dokumentenmanagementsystem zeitgleich mit Avaloq eingeführt werden konnte. Rainer Wicki, der verantwortliche Projektleiter von RRD, betont die enge Zusammenarbeit mit dem Kunden als wichtiges Erfolgskriterium. Um ein optimales Ergebnis zu garantieren und die Risiken zu minimieren, wurde das Projekt auf Basis einer ersten Vereinbarung iterativ durchgeführt und den schrittweise veränderten Kundenwünschen sukzessive angepasst. Als technische Basis kommt das System OS|ECM der Berliner Firma Optimal Systems zum Einsatz. Entscheidend für diese Wahl war die Vorgabe, ein bewährtes und ausgereiftes Standardprodukt mit einer umfangreichen Kundenbasis und langfristiger Unterstützung durch den Lieferanten zu nutzen, da Archivsysteme naturgemäss sehr lange Lebenszyklen aufweisen und die getätigten Investitionen geschützt werden müssen. Nachdem die notwendige Infrastruktur betriebsbereit war, konnte die Migration der Altbestände in nur 6 Monaten umgesetzt und Ende 2008 abgeschlossen werden. Neben den AFP-Dokumenten aus Avaloq waren ca. 80 Mio. eingescannte Dokumente im TIF-Format zu berücksichtigen.

Nach der erfolgreichen Einführung des Dokumentenmanagementsystems sind weitere Aktivitäten geplant: Im Sommer diesen Jahres wird die SGKB Tochter Hyposwiss ebenfalls auf das Archivsystem umstellen, ferner stehen im Verlauf von 2009 die Einführung von «HoldMail» (banklagernde Post) sowie die E-Mail-Archivierung bei SGKB bevor.

## RR Donnelley

RR Donnelley Schweiz ist ein auf die Rechnungsbearbeitung und Dokumentenverwaltung spezialisiertes Unternehmen mit Geschäftsstellen in Zürich-Urdorf und Genf-Carouge. RR Donnelley & Sons hat seinen Hauptsitz in Chicago, beschäftigt weltweit 60'000 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2007 einen Umsatz von 11.6 Mia USD. Der Konzern ist an der NYSE unter dem Symbol RRD gelistet.



Jean-Claude Ruppen  
Director Marketing & Business Development  
jean-claude.ruppen@rrdgd.ch

RR Donnelley Document Solutions  
In der Luberzen 17, 8902 Zürich - Urdorf  
t: +41 (0)44 735 33 11  
[www.rrdgd.ch](http://www.rrdgd.ch)