

Automatisierter Hinweis

Leasing und Finanzierung beruhen auf Papierverträgen. Doch die Archivierung und Wiedervorlage der Verträge übernimmt das IT-System. Hierfür verarbeiten Scandienstleister täglich mehrere tausend Blatt Papier.



Klar ist: „Obgleich bereits sehr viel automatisiert und elektronisch läuft, ist die tatsächliche Unterschrift des Kunden auf dem ausgedruckten Vertrag unumgänglich“, sagt Horst Berger, Leiter des geschäftsführenden Sekretariats des Arbeitskreises Autobanken (AKA). Ganz ohne Papier, das archiviert werden muss, gehe es also nicht. „Trotzdem werden die wesentlichen Vertragsdaten auch digitalisiert, so dass der Händler beispielsweise kurz vor Vertragsende einen automatisierten Hinweis bekommt, an den Kunden – etwa mit neuen Angeboten – heranzutreten.“ Wie entscheidend die Digitalisierung der Verträge ist, zeigen die Zahlen der Autobanken: In den ersten sechs Monaten dieses Jahres seien rund 940 000 Fahrzeuge im Wert von über 20 Milliarden Euro über die Herstellerbanken auf die Straße gebracht worden. Und viele Verträge kommen regelmäßig in Wiedervorlage. „Im Geschäftsjahr 2011 verzeichneten die Finanztöchter der Automobilkonzerne bereits 1,7 zusätzliche Dienstleistungen pro Finanzierungs- oder Leasingvertrag für Neuwagen“, so Berger. „Im ersten Halbjahr 2012 ist dieses Verhältnis auf zwei gestiegen – ein Wachstum um 16 Prozent.“

Das Digitalisieren, das beim Arbeitskreis der Autobanken sehr abstrakt klingt, ist bei Toyota Financial Services ein Routineprozess. Hier stößt der zuständige Sachbearbeiter den jeweiligen Scanauftrag an. Dazu nutzt er ein selbst entwickeltes

Tool, das für jeden Auftrag einen Barcode vergibt und ein passendes Etikett druckt. Der Mitarbeiter klebt dieses Etikett auf die erste Seite des Vorganges, steckt die dazugehörigen Papiere in eine Klarsichthülle und legt sie in eine Metallbox. Am Abend holt ein Kurier die verschlossenen Boxen ab und liefert sie beim Scandienstleister ab. Die Scanproduktion beim Dienstleister **Alpha Com** läuft über Nacht. Die Mitarbeiter bereiten die Akten vor – rund 4000 Blatt pro Tag. Sie entfernen Heft- und Büroklammern und glätten das Papier. Dann checken sie die Vorgänge ein, indem sie die Barcodes auslesen. Nun folgt das Digitalisieren der Dokumente an Hochleistungsscannern. Im nächsten Schritt klassifizieren und indexieren die Mitarbeiter die elektronischen Verträge für die Archivierung. In der Qualitätskontrolle folgt die Sichtung der elektronischen Verträge. Vor dem Export der Daten kontrollieren die Spezialisten anhand von Reports, ob Soll und Ist übereinstimmen. So stellen sie sicher, dass kein Dokument verlorengeht und alles zeitnah bearbeitet wird. Schließlich stellen sie die Daten in die Archive. Ab sieben Uhr morgens können die Mitarbeiter bei Toyota Financial Services über einen herkömmlichen Browser nach ihren digitalen Akten und Belegen recherchieren – mit bis zu 43 000 Zugriffen auf die elektronischen Archive pro Quartal.

Autor: Christian Raum