

Safety first

Hohe Verfügbarkeit der eingekauften Dienstleistungen ist für Banken ein absolutes Muss

Das gilt auch in Bereichen wie der Immobilienwertermittlung, die bei der Kreditvergabe eine entscheidende Rolle spielt. Die ING-DiBa hat mithilfe einer Immobilienbewertungssoftware die Prozesseffizienz der Immobilienfinanzierung noch weiter gesteigert und die Genauigkeit der Wertangaben verbessert. Wie Angela Staral und Manfred Ehrenreich berichten, ist auch die hohe Verfügbarkeit der Anwendung gesichert.



Der Direktbank ist es gelungen, mit einer speziellen Software die Bewertungsgenauigkeit in der Baufinanzierung zu verbessern und die Prozesse zu optimieren.

Das Bessere ist der Feind des Guten, heißt es. Für Banken, die in einem besonderen Wettbewerb stehen, ist dies kein Schlagwort, sondern eine Verpflichtung. Diesem Motto folgt auch die ING-DiBa, die mit sieben Millionen Kunden größte Direktbank in Deutschland. Das Dienstleistungsportfolio reicht

vom Wertpapiergeschäft über Konsumentenkredite bis hin zur Baufinanzierung. Dabei setzt das Unternehmen auf einfache Produkte, hohe Prozesseffizienz in der Bearbeitung und verzichtet auf ein teures Filialnetz. Von den rund 2.800 Beschäftigten der Bank arbeiten ca. 470 in der Immobilienfinanzierung. Jährlich finden mehrere zehntausend Immobilienbewertungen statt.

Schlüsselkriterien Genauigkeit, Sicherheit und Verfügbarkeit

Im Bereich der Immobilienfinanzierung forderte die ING-DiBa schnelle, schlanke und sichere Prozesse – vor allem bei der Immobilienwertermittlung. In 2009 entschied man sich, die hauseigene Datenbank durch eine externe Software zu ersetzen. Ein hoher Wartungs- und Pflegeaufwand sowie die ständige Aktualisierung der Datenbank erforderten die Anschaffung einer speziellen Anwendung, die permanent aktualisierte Objekt- und Mietwerte lieferte. Bis zur Hausnummer genau sollten die Bewertungen sein, die auf der Basis geprüfter Verkaufspreise erfolgen sollten. Außerdem musste die Anwendung eine genaue Differenzierung zwischen den Objektarten erlauben. Weitere Schlüsselkriterien waren Sicherheit und Verfügbarkeit der Anwendung. Und natürlich sollte die Software nutzerfreundlich konzipiert sein. Schließlich musste eine spätere Integration der Immobilienbewertungssoftware in das hauseigene Baufinanzierungssystem möglich sein.

Zuerst Insellösung, dann Migration

Kein Wunder, dass angesichts der hohen Anforderungen der Auswahlprozess längere Zeit in

Anspruch nahm. Innerhalb von mehreren Monaten testete ein Projektteam der ING-DiBa die Anwendungen von diversen Anbietern auf Herz und Nieren. Im September 2009 erfolgte die Entscheidung für das TEN2CLICK-System der Sprengnetter Immobilienbewertung. Das System erfüllte das Anforderungsprofil im Hinblick auf Datengenauigkeit, Aktualisierung, Schnelligkeit, Sicherheit, Support und Preis-Leistungsverhältnis am besten. Um einen noch besseren Eindruck von der Software zu gewinnen, wurde diese zunächst als Insellösung eingesetzt: Ein Klick im nach höchsten Datenschutz- und -sicherheit geschützten Bereich im Internet reichte, und die Mitarbeiter in der Baufinanzierung erhielten von der Sprengnetter Immobilienbewertung innerhalb von weniger als zwei Sekunden aktuelle Daten zur jeweiligen Immobilie. Im April 2010 erfolgte dann die Integration der Immobilienbewertungssoftware in das Baufinanzierungssystem mithilfe von Fachleuten des Anbieters.

Selbsterklärend und nutzerfreundlich

Hierbei zahlte sich die Ausrichtung der TEN2CLICK-Entwicklung auf Serviceorientierte Architekturen (SOA) mit SOAP-Webservices aus. Die Anwendung ist konsequent in mehrere Schichten aufgeteilt. So konnte die Präsentationsschicht (Webclient) durch die Benutzeroberfläche der eigenen Baufinanzierungssoftware problemlos ersetzt werden. Dabei erleichterte eine klar definierte und gut dokumentierte Webservice-Schnittstelle der Software die Integrationsarbeit. Nach der Systemmigration bereiteten Experten des Anbieters die Mitarbeiter der ING-DiBa im Rahmen einer kurzen Schulung auf die Arbeit mit der Software vor. Die vermittelten Hintergrundkenntnisse ermöglichen einen effektiveren und präziseren Einsatz der ansonsten selbst-erklärenden Softwarelösung.

Sprengnetter Immobilienbewertung

Die Sprengnetter Immobilienbewertung gehört seit über 30 Jahren zu den führenden Akteuren im Bereich Immobilienbewertung. Das Unternehmen verfügt über langjährige Erfahrungen in der Erhebung und Analyse von Marktdaten. Das Portfolio des Spezialisten umfasst:

- Aus- und Weiterbildung
- Zertifizierung nach ISO 17024
- Softwarelösungen Fachverlag und Service
- Gutachten und Bewertungsdienstleistungen
- Marktforschung

Das Unternehmen beschäftigt über 70 Mitarbeiter.

Mehr als 68.000 Bewertungen

Seit der Migration haben die rund 150 Nutzer mehr als 68.000 Bewertungen vorgenommen. Den Mitarbeitern erleichtert die Software ihre Tätigkeit, da sie jetzt schneller als früher die notwendigen Daten erhalten. Zudem arbeiten sie nach der Migration in ihrer vertrauten Applikationsumgebung, ein Umstand, der dazu beiträgt, dass es große Zustimmung zu der Software unter den Anwendern gibt. Das ursprüngliche Ziel, genauere (und permanent aktuelle) Immobilienbewertungen zeitnah und effizient zu erhalten, ist voll und ganz erreicht worden. Dank der von der DGR als unabhängiger Stelle bestätigten BelWertV-Konformität von TEN2CLICK ist ein sehr hoher Standard bei der Objektbewertung gewährleistet. Zudem sind die mit der Software durchgeführten Bewertungen für das Deckungsregister eines Pfandbriefs geeignet – eine mittelfristig interessante Perspektive für eine Bank. Sicherheit bei der Immobilienbewertung, aber auch Sicherheit der Immobilienbewertung: Entsprechend den Service Level Agreements (SLA) muss der Systemzugriff in den Kernarbeitszeiten mit einer 99,9prozentigen Verfügbarkeit gegeben sein. Mit der Behebung von Problemen muss spätestens 15 Minuten nach der Meldung begonnen werden; die Probleme müssen nach spätestens einer Stunde nach Meldung behoben sein. Zur Realisierung dieser SLA-Vereinbarungen hat Sprengnetter eigens für die ING-DiBa ein hochverfügbares und redundantes Hosting realisiert sowie einen speziellen Überwachungsdienst und Support aufgebaut.

Alles ist gut

Für die ING-DiBa hat sich der Einsatz der Immobilienbewertungssoftware gelohnt. Ein effizientes Arbeiten mit schnellen Antwortzeiten ist möglich. Die Prozesseffizienz, vor allem aber die Genauigkeit der Arbeit, ist im Bereich der Baufinanzierung weiter verbessert worden. Oder um den Eingangssatz zu bestätigen: Das Bessere ist der Feind des Guten.



„TEN2CLICK erfüllt unsere Hauptanforderung genauer und aktueller Immobilienbewertungen.“

Angela Staral, Leiterin Team Projekte, ING-DiBa



„Wir arbeiten in der vertrauten Umgebung. Das hat die Zustimmung der Mitarbeiter zur Software erleichtert.“

Manfred Ehrenreich, Referent für Business Development, ING-DiBa