

Digitaler
Sonderdruck

Zeitschrift für das ge
REDITWESEN

76. Jahrgang · 15. Juni 2023

12-2023



Mitherausgeber dieser Ausgabe:
Bundesverband Öffentlicher
Banken Deutschlands, VÖB, e.V.

Pflichtblatt der Frankfurter Wertpapierbörse
Fritz Knapp Verlag · ISSN 0341-4019

FÖRDERBANKEN

2023

Digitalisierung in Förderbanken –
Zeitenwende bei der Antragstellung
Judith Mandel

Judith Mandel

Digitalisierung in Förderbanken – Zeitenwende bei der Antragstellung

Die Digitalisierung ist für alle Banken eine beständige Herausforderung. Die Erwartungshaltung von Kunden an die Interaktion mit Geldinstituten sowohl im Retail- als auch im B2B-Geschäft steigt – getrieben durch die Erfahrungen im E-Commerce – stetig an. Immer mehr Transaktionen werden online abgewickelt und Kunden erwarten rund um die Uhr ein schnelles und reibungsloses digitales Erlebnis, am besten in Echtzeit. Prozesse werden zunehmend automatisiert und KI-Lösungen implementiert. Banken müs-

sen daher in digitale Services und Plattformen investieren, um im Wettbewerb erfolgreich zu sein. ge Rolle. Landesförderinstitute wie die Wirtschafts- und Infrastrukturbank Hessen (WI-Bank) sind vorrangig der regionalen Daseinsvorsorge verpflichtet, um beispielsweise ein funktionierendes Gemeinwesen, die Wettbewerbsfähigkeit der regionalen Wirtschaft und die natürlichen Lebensgrundlagen der Bürger zu sichern. Ein Blick in die jüngste Vergangenheit zeigt, dass vor allem, aber nicht nur in Krisenzeiten kosten- und zeiteffiziente Prozesse unabdingbar sind, um den Menschen zügig und reibungslos be-

Ansätzen mit anderen Förderbanken und KI-Lösungen,

- die Automatisierung und Digitalisierung innerhalb der WI-Bank zur Prozessoptimierung zu nutzen (zum Beispiel Weiterentwicklung E-Akte und Einsatz von Chat-Bots),
- die Chancen eines digitalen Ökosystems einerseits durch Integration in bestehende und neue Netzwerke und andererseits durch das Angebot von Netzwerken für Dritte zu nutzen,
- Innovationsprozesse durch agile IT- und Produktentwicklung voranzutreiben,
- im Rahmen der Personalentwicklung die digitale Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterzuentwickeln.

„Banken müssen in digitale Services und Plattformen investieren, um im Wettbewerb erfolgreich zu sein.“

sen daher in digitale Services und Plattformen investieren, um im Wettbewerb erfolgreich zu sein.

Gleichzeitig eröffnet die Digitalisierung den Banken neue Geschäftsfelder. So können sie beispielsweise durch den Einsatz neuer Technologien innovative Produkte und Dienstleistungen anbieten oder ihre Prozesse effizienter gestalten. All dies gilt in gleicher Weise für Förderbanken, wobei hier noch besondere Anforderungen der Hauptauftraggeber aus der öffentlichen Hand hinzukommen: Beispielsweise sind im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) Prozesse an zentrale Lösungen anzuschließen oder in Krisensituationen besonders schnelle Lösungen bereitzustellen.

Die Digitalisierung spielt also für Förderbanken mit ihren besonderen Zielen und Aufgaben eine außergewöhnlich wichti-

ge Rolle. Landesförderinstitute wie die Wirtschafts- und Infrastrukturbank Hessen (WI-Bank) sind vorrangig der regionalen Daseinsvorsorge verpflichtet, um beispielsweise ein funktionierendes Gemeinwesen, die Wettbewerbsfähigkeit der regionalen Wirtschaft und die natürlichen Lebensgrundlagen der Bürger zu sichern. Ein Blick in die jüngste Vergangenheit zeigt, dass vor allem, aber nicht nur in Krisenzeiten kosten- und zeiteffiziente Prozesse unabdingbar sind, um den Menschen zügig und reibungslos be-

Vielfältige strategische Eckpunkte

Die WI-Bank hat zur Anpassung der Prozesse an die Digitalisierung im Bankensektor verschiedene strategische Eckpunkte identifiziert und verfolgt die Ziele:

- mit absolutem Kundenfokus die Prozesse front-to-back weiterzuentwickeln, auch unter Nutzung von kooperativen

Erweitertes Kundenportal am Start

Wesentlicher Baustein einer digitalen, modernen und kundenorientierten Förderbank ist die stetige Weiterentwicklung der Kundenschnittstelle, vor allem des Kundenportals, das den Kunden eine bequeme und sichere digitale Antragstellung ermöglicht. Kundenportale und elektronisch ausfüllbare Anträge sind dabei seit vielen Jahren Standard im Fördergeschäft.

Dennoch mussten sich vor nicht allzu langer Zeit Antragstellende, zum Beispiel für ein Existenzgründungsdarlehen oder einen Wohnungsbauzuschuss immer noch mit viel Papierkram herumschlagen:



Unterlagen online ausfüllen, dann ausdrucken, händisch unterschreiben, Belege und Nachweise kopieren und in einem dicken Umschlag ab zur nächsten Post. Denn bei Programmen mit kleineren Stückzahlen wurden die Anträge aufgrund des mangelhaften Kosten-Nutzen-Verhältnisses nicht in die bestehenden Portallösungen integriert.

Federführung in Bankenkooperation

Neue Gesetzesvorgaben und veränderte Kundenbedürfnisse machen es nun erforderlich, deutlich mehr Prozesse zu digitalisieren. Um die Digitalisierung der Förderprozesse voranzutreiben, haben sich verschiedene Landesförderbanken zu einer Bankenkooperation zusammengeschlossen, die gemeinsam in unterschiedlichen Zusammensetzungen IT-Projekte vorantreiben und Software weiterentwickeln. Im Rahmen dieser Bankenkooperation treiben sieben Landesförderbanken gemeinsam das wichtige Projekt „Entwicklung eines Kundenportals“ voran. Ziel des Projektes ist es, durch die Digitalisierung die steigenden Kundenbedürfnisse hinsichtlich Verfügbarkeit und Transparenz von Förderprogrammen darzustellen. Es gilt, den Beantragungsprozess zu beschleunigen, interne und externe Prozesse zu optimieren sowie harmonisierte Standards für die Antragstellung zu entwickeln.

Neben den beiden Projektspensoren übernahm die WI-Bank als „Lead-Institut“ die Federführung für das Basismodul des Portals, welches die Grundfunktionen abbildet.

lung dauerte es weniger als ein Jahr. In dieser kurzen Zeit wurden in intensiver Abstimmung und Zusammenarbeit vieler interner und externer Beteiligten die konzeptionellen, fachlichen und technischen Voraussetzungen geschaffen und umgesetzt. Auf Basis der damit erarbeiteten Basisversion konnte Mitte 2021 das erste Förderprogramm „Zuschuss zu Digitalisierungsmaßnahmen (DIGI-Zuschuss)“ aus dem Bereich Infrastruktur online beantragt werden.

Inzwischen können auch Förderungen aus den Bereichen Wirtschaft und Transformation, Wohnungs- und Städtebau sowie Europäische Strukturfonds ESF/EFRE direkt online über das Kundenportal beantragt werden. In den ersten beiden Jahren 2021 und 2022 wurden bereits knapp 70 Geschäftsvorfälle, wie zum Beispiel Anträge, Mittelabrufe, Verwendungsnachweise oder Forderungsverzichte umgesetzt. Mittelfristig sollen alle wirtschaftlich sinnvollen Förderprogramme digital bei der WI-Bank beantragt werden können.

Erfolge und Herausforderungen im Projektverlauf

Sowohl der Bund als auch die Länder treiben die Digitalisierung kontinuierlich voran, um Bürgern schnellen und zuverlässigen Service anzubieten, darüber hinaus Nutzerfreundlichkeit, Datensicherheit sowie Effizienz durch Vernetzung der digitalen Infrastruktur zu gewährleisten. Demnach stellen Bund und Länder diese Anforderung explizit an Förderbanken. Das „Onlinezugangsgesetz (OZG)“ machte die schnelle Umsetzung des Kundenportals nochmals wichtiger: Ziel des Gesetzes war und ist es, die Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern bis Ende 2022 und weiterführend elektronisch anbieten zu können – die digitale Antragsstellung sowie die elektronische



Foto: WI Bank (Martin Joppen)

Judith Mandel

Mitglied der Geschäftsleitung, Wirtschafts- und Infrastrukturbank Hessen (WIBank), Offenbach am Main

Digitalisierung ist für Banken eine beständige – und große – Herausforderung. Auch und gerade für die Förderbanken, wie Judith Mandel von der WI Bank betont. Einen wesentlichen Bestandteil einer modernen und somit digitalen Förderbank sieht sie in einer stetig weiterentwickelten Kundenschnittstelle, die eine bequeme und sichere Antragstellung über ein Kundenportal ermöglicht. Um dieser Anforderung gerecht zu werden, haben sich verschiedene Landesförderbanken in einer Kooperation zusammengeschlossen. Ziel der Kooperation sei es, IT-Projekte voranzutreiben und Software zu entwickeln. Eine große Herausforderung sei dabei auch die Umsetzung der neuen Förderperiode bei den Europäischen Strukturförderfonds gewesen. Seit Frühjahr 2022 werden die verschiedenen europäischen Förderungen sukzessive bereitgestellt. (Red.)

„Sowohl der Bund als auch die Länder treiben die Digitalisierung kontinuierlich voran.“

Nach einem aufwendigen Ausschreibungsverfahren konnte Anfang Juli 2020 gemeinsam mit einem externen IT-Dienstleister endlich das Projekt Kundenportal starten. Von der Konzeption des Portals bis zur ersten Online-Antragstel-

denportals nochmals wichtiger: Ziel des Gesetzes war und ist es, die Verwaltungsleistungen von Bund und Ländern bis Ende 2022 und weiterführend elektronisch anbieten zu können – die digitale Antragsstellung sowie die elektronische

Aktenführung sind damit in der Gesetzgebung verankert.

Im Rahmen des Projektes Kundenportal hat die WI-Bank für die Förderprogramme, die für das OZG in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Referat im Ministerium als OZG-relevant identifiziert wurden, die fachlichen Voraussetzungen geschaffen. Diese sind zum Beispiel die Ausarbeitung und Bereitstellung von standardisierten Leistungsbeschreibungen der Förderprogramme im Verwal-

tungsportal Hessen, die Digitalisierung der relevanten Geschäftsvorfälle sowie die Ausarbeitung eines Fachkonzeptes zur Anbindung der Nutzerkonten (Nutzerkonto Bund, Unternehmenskonto ELSTER). Durch Umsetzung der einzelnen Anforderungen wird die OZG-Konformität innerhalb der WI-Bank gewährleistet.

Eine große Herausforderung ist auch die Umsetzung der neuen Förderperiode bei den Europäischen Strukturfonds. Seit Frühjahr 2022 liefen die entsprechenden Vorbereitungen, um die Förderprodukte des Europäischen Sozialfonds Plus und des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung im Kundenportal bereitzustellen. Die Besonderheiten lagen vorwiegend in der Komplexität der Geschäftsvorfälle „Monitoring“ und „Belegliste“, welche dazu führten, dass individuelle Module für die Portallösung notwendig sind. Diese wurden in enger Abstimmung mit dem technischen Dienstleister und der Fachabteilung konzipiert, entwickelt und umgesetzt.

Natürlich gilt es auch, neue Förderprogramme stetig im Kundenportal zur Verfügung zu stellen. Beispielsweise können Unternehmer seit Ende 2022 das Energie-Mikrodarlehen Hessen beantragen, um negative Inflationseffekte, insbesondere die stark gestiegenen Energiepreise, abzufedern. Für das laufende Projekt sind

„Im Laufe des Jahres sollen weitere Geschäftsvorfälle im Kundenportal zur Verfügung gestellt werden.“

solche zusätzlichen Programmierungen einerseits herausfordernd. Andererseits konnte dank des Kundenportals und der erarbeiteten Standards innerhalb kürzester Zeit eine digitale Antragsstrecke bereitgestellt und damit der Förderauftrag optimal erfüllt werden.

E-Akte schafft Basis für Kundenportal

Indes ist das Kundenportal mit der elektronischen Akte der WI-Bank verbunden,

das heißt, die hochgeladenen Dokumente werden direkt im Archivsystem E-Akte gespeichert. Mit diesen beiden Projekten ist die hessische Förderbank große Schritte auf dem Weg in Richtung Digitalisierung und hin zum nachhaltigen, ressourcenschonenden und papierlosen Arbeiten gegangen. Und durch mehr digitale Prozesse steigt außerdem die Attraktivität der WI-Bank als innovative Arbeitgeberin mit Homeoffice-Möglichkeiten.

Ausbau und Vervollständigung des Kundenportals

Aktuell läuft ein Weiterentwicklungsprojekt, welches den kontinuierlichen Aus-

bau und die Vervollständigung des Kundenportals zum Ziel hat. Außerdem ist geplant, weitere Förderprogramme der WI-Bank über das Portal darzustellen, zum Beispiel die Antragstellung für Förderungen der Abteilung Wohnungs- und Städtebau. Dies beinhaltet unter anderem das Förderprogramm „Hessen-Darlehen“, welches insbesondere Privatperso-

nen beim Erwerb einer selbst genutzten Immobilie zur Eigenwohnraumförderung unterstützen wird.

Im Laufe des Jahres 2023 sollen weitere zahlreiche Geschäftsvorfälle im Kundenportal zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus wird das Portal fortlaufend weiterentwickelt und mit neuen Funktionalitäten, wie zum Beispiel die Anbindung der OZG-Nutzerkonten für Geschäfts- und Privatkunden, Umsetzung der DSGVO-Anforderungen, Entwicklung einer mobilen App, Einsatz der Video-

Legitimation oder der digitalen Signatur, ergänzt. Bestehende Funktionalitäten werden weiter ausgebaut und ständig verbessert.

Digitalisierungsstrategie 4.0 – von Modulen bis hin zu Satelliten

Entsprechend der digitalen Strategie der WI-Bank wird kontinuierlich an der Verbesserung und Optimierung von Produkten und Prozessen gearbeitet. So werden die Geschäftsvorfälle im Kundenportal weiter modularisiert, um künftig noch schneller neue Geschäftsvorfälle ins Kundenportal zu integrieren. Der Einsatz von Chat-Bots, in der Corona-Pandemie zur Unterstützung der Förderberatung einge-

„Robotics-Lösungen werden dort eingesetzt, wo Schnittstellen zwischen Systemen zu aufwendig wären.“

führt, soll auf weitere Programme ausgedehnt werden. Robotics-Lösungen werden dort eingesetzt, wo Schnittstellen zwischen verschiedenen Systemen zu aufwendig wären.

In der Landwirtschaftsförderung erleichtert ein modernes satellitengestütztes Flächenüberwachungssystem mithilfe von Künstlicher Intelligenz die Überprüfung von Flächenangaben und Fördervoraussetzungen. Als nächster Schritt sollen Apps für mobile Anwendungen den Landwirtinnen und Landwirten den Beleg mittels Fotodokumentation erleichtern.

Nicht nur der Einsatz von Technologien, auch die Weiterentwicklung des Know-hows der Mitarbeitenden ist ein zentraler Baustein, damit Förderbanken auch in Zukunft verlässliche Dienstleister der öffentlichen Hand für ihre Kundinnen und Kunden bleiben.

Daher entwickelt die WI-Bank auch die digitalen Kompetenzen der Mitarbeitenden ständig weiter, um das Transformationstempo weiter zu beschleunigen und gleichzeitig eine attraktive Arbeitgeberin zu bleiben.