

Oktober

Banken & Sparkassen

5 | 2012 DIE BANKENFACHZEITSCHRIFT FÜR STRATEGIE | TECHNOLOGIE | MARKETING | ORGANISATION



Spielerisch beraten

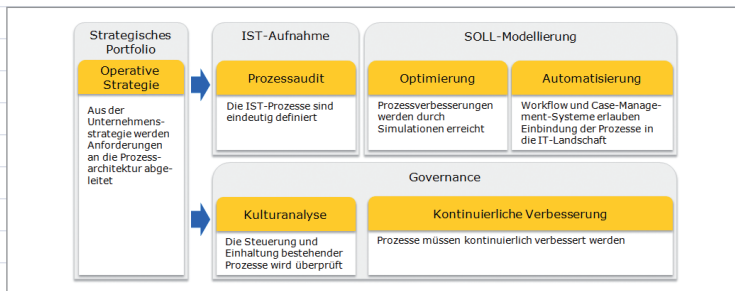
Berührungspunkte mit Kunden sind in Banken & Sparkassen zahlreich vorhanden, sie müssen nur richtig genutzt werden

- +++ Die Filiale – Ort der Begegnung und Weg zur Kundenansprache +++
- „Schluss mit lustig“ – Jugendliche erwarten rationale und sachorientierte Ansprache
- +++ Social Media Analytics – Potenzial der sozialen Medien nutzen +++

Agiles Handeln

BPM hilft Banken, in- und externen Druck abzubauen

Ganzheitliche Ansätze im Management von Geschäftsprozessen werden immer wichtiger, um die komplexen betrieblichen Abläufe von Finanzinstituten zu verschlanken. Doch unterliegen Banken internen und externen Herausforderungen: Ergebnisdruck, Risikomanagement, ein volatiler Kapitalmarkt und die Bankenaufsicht limitieren die Gestaltung von Geschäftsprozessen und, damit einhergehend, die der IT-Landschaft stark. Erst ein gezieltes Business Process Management (BPM) kann alle Anforderungen konsolidiert lösen.



Eine flexible Geschäftsprozessgestaltung in Finanzinstituten erweist sich als schwierig und kostenaufwendig. Ein Grund dafür: In vielen Banken existiert eine IT-Landschaft in Form von Altsystemen, auf denen immer neue und komplexere Produkte implementiert werden. Gerade das Design sicherer IT-Prozesse, das für Banken und ihre Kunden heute von entscheidender Bedeutung ist, wird dadurch erschwert. Parallel dazu lastet auf Finanzinstituten ein hoher interner Druck, Betriebskosten zu sparen.

Prozessoptimierung

Der Handlungsdruck erwächst allerdings auch durch den Markt und die Regulierungsbehörden selbst. So geht die Prüfung der BaFin heute schon über die Gestaltung operativer Geschäftsabläufe hinaus, tief in die technische Implementierung. Zugleich ist eine weitere Konsolidierung des Bankenmarktes in aller Munde. Entsprechend erhöht sich der Wettbewerb und Innovationsdruck auf ein Finanzinstitut. BPM verbindet nun die Geschäftsstrategie mit der Umsetzung auf der operativen Ebene. Dabei stehen neben den Prozessen die Mitarbeiter der Fachbereiche und der IT im Fokus. Denn sie sind für die Definition von Geschäftsprozessen und ihrer Implementierung verantwortlich. Die Anforderungen an BPM ergeben sich dabei aus der Analyse des regulatorischen Umfelds (Compliance

Cockpit), der bestehenden IT, Organisationsstruktur und Geschäftsstrategie sowie der Vernetzung der Mitarbeiter. Neue Technologien ermöglichen manchmal sogar ein komplettes Neudesign der Abläufe, beispielsweise bei der „New Client Adoption“ (NCA). Auch können neue Produkte, wie Social Banking, erst so implementiert werden. BPM liefert hier eine Art Methoden-koffer mit einer genauen Vorgehensweise zur Erfassung, Veränderung und Messung dieser Prozesse. Diese Methodik ermöglicht es letztlich, Prozesse durchgängig transparenter, schneller und effizienter abzubilden. Ein Beispiel hierfür: Für ein großes international tätiges Finanzinstitut hat Logica, jetzt Teil von CGI, die Kosten- und Prozessdurchlaufzeiten in den Prozessen KYC und NCA drastisch verringert. In der Ausgangssituation war es nicht möglich, einem Kunden am Schalter sofort ein Konto zu eröffnen. Dies dauerte bis zu fünf Tage. Mit Hilfe von BPM-Prozessmodellierungstools wurden die IST-Prozesse modelliert beziehungsweise simuliert, und auf Grund der gewonnenen Erfahrung SOLL-Prozesse mit deutlich weniger Medienbrüchen erstellt. Die Prozessdurchlaufzeit konnte so auf einen Tag verringert werden. Neben der Reduzierung von Kosten wurde die Abteilung befähigt, ihren Outsourcing-Anteil gemäß der strategischen Vorgaben der Bank zu erfüllen.

Fazit

BPM stellt eine Möglichkeit dar, die Veränderung von Prozessen, IT, Organisation und Unternehmenskultur miteinander zu vereinen. So kann die Bank aus ihrer Rolle des von Regularien und Wettbewerb Getriebenen ausbrechen und zu einem aktiv handelnden Marktteilnehmer werden. Dabei ist wichtig, darauf zu achten, die für die Reife und Größe des eigenen Unternehmens angemessene Lösung zu wählen. Hier sollte der Rat von Spezialisten eingeholt werden, die für eine BPM-Lösung die Analyse interner und externer Anforderungen einbeziehen und daraus individuelle Prozessverbesserungen entwickeln.



Autor:

Rüdiger Klings,

Senior Unit Manager Finance and

Process Solutions, Logica, jetzt Teil von CGI