



## Digitalisierung von Kreditprozessen

Prozessanalyse & Workflow Management

# Digitalisierung und (Teil-)Automatisierung im Credit Business Case Management

Als Berater und Spezialist im Bereich der digitalen Transformation, insbesondere in der Finanzbranche, versteht Engenius nicht nur deren technische Anforderungen, sondern auch die operationellen Anforderungen an Fachanwendungen und -lösungen. Eine ausführliche Analyse, eine assistierende systemtechnische Gestaltung und Abbildung der Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe sowie eine sinnvolle (Teil-)Automatisierung bilden dabei die Essenz unserer Optimierungen im Bereich «Digital Transformation» und «Workflow Management».

Basierend auf diesen Grundlagen sowie auf unserem bankfachlichen Erfahrungsschatz gestaltet unser versiertes Spezialisten-Team im Sinne eines «Business Case Processing» BPMN-modellierte, prozessgestützte und automatisierte Kreditprozesse; inklusive Einbindung der Backoffice-Kernprozesse in allen Bereichen.

### VOM HANDSCHLAG ZUM KREDITGESCHÄFT

In den meisten Banken hat das Kreditgeschäft einen hohen Stellenwert in deren Geschäftsmodell oder widerspiegelt das wichtigste Geschäftsfeld überhaupt. Beratung und Verkaufsgespräch mit dem Kunden selber stellen dabei für das Finanzinstitut den geringsten Prozessaufwand dar; auch wenn die Phase der Kreditanbahnung natürlich elementar ist.

Nachdem aber bereits Einigkeit über Form, Bedingungen und Höhe des Kredits zwischen den Parteien erlangt wurde, beginnt der administrative und regulatorische Teil für den Kreditgeber im sogenannten Backoffice. Bis ein Kreditgeschäft erfolgreich abgewickelt ist, durchläuft ein Antrag viele Stationen und (meist unübersichtliche) Prozesse. Ein Gesamtprozess, der erfahrungs-gemäss nicht selten bis zu mehreren Wochen in Anspruch nimmt. Das kann nicht nur für den Kunden auf Grund seiner akuten Situation schwierig sein, sondern ist auch für das Finanzinstitut mit beträchtlichem Aufwand und intensiven Ressourcen verbunden.

Engenius hat sich dem Thema «Kreditabwicklung im Back-office» angenommen und mit dem Konzept des «Business Case Processing» zukunftsorientierte Open Source Workflow & Rules Engines in eine Anwendung eingebettet, welche die spezifischen Anforderungen der Finanzindustrie an Kreditvergaben berücksichtigt. Unser sach- und fachverständiges Team hat eine Methodik entwickelt, die sowohl Prozesse und Durchlaufzeiten als auch Ressourcen und Einsatzplanung massiv reduzieren und vereinfachen. Eine gleichzeitige Parallelisierbarkeit von Arbeitsschritten sorgt für eine weitere Optimierung des Gesamtprozesses.

Letztlich zeigt unsere Erfahrung, dass sich durch unsere Methode und den daraus abgeleiteten sinnvollen Automatisierungsgrad bei durchschnittlich 50% aller Kreditprozesse die Durchlaufzeiten im Backoffice um bis zu 99% reduzieren lassen!

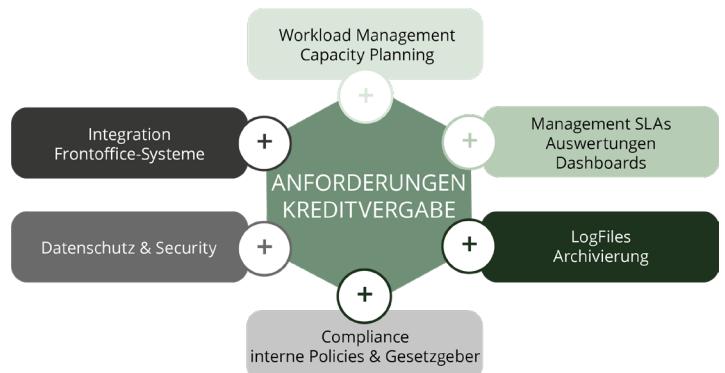
## SINNVOLLE AUTOMATISIERUNG UND GESCHÄFTSREGELN-BASIERTE KREDITPROZESSE

Je häufiger ein Prozess aufgerufen wird, desto lohnender wirkt sich eine Automatisierung aus. Erfahrungsgemäss macht es jetzt aber keinen Sinn, ein Digitalisierungsprojekt direkt mit Automatisierungsmechanismen zu starten. Vielmehr bildet in unserer Methodik die individuelle Digitalisierungs-Roadmap eine fundamentale Basis zum Erfolg. Dafür werden sämtliche Arbeitsabläufe abgebildet und wo sinnvoll in übersichtliche Teilprozesse unterteilt.

Durch eine eingehende Analyse aller relevanten Prozesse für einen (Kredit-)Geschäftsfall, natürlich in Anbetracht dessen Fachlichkeit, werden Sinn und Zweck einzelner Arbeitsschritte hinterfragt und so bereits erste Optimierungen ausgearbeitet. Erst in zweiter Instanz erfolgt die sinnvolle Automatisierung der (Teil-)Prozesse von wiederkehrenden Aufgaben.

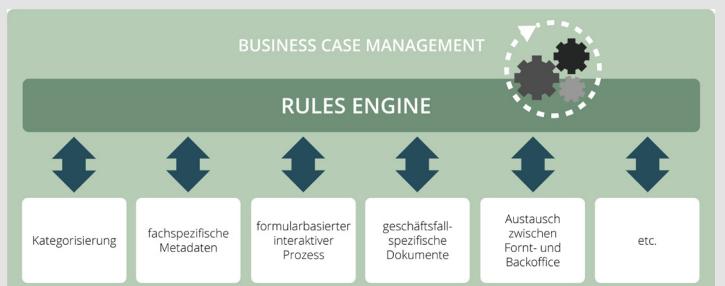
Unser Kredit-Sachverständnis sowie die Fachlichkeit Ihres Finanzinstituts und die unternehmensspezifischen Anforderungen überführen wir in ausführbare Geschäftsregeln (Rules Engine), welche eine automatisierte Klassifizierung und Kategorisierung der zu bearbeitenden Geschäftsfälle erlauben.

Darauf basierend werden die erforderlichen Verarbeitungsschritte identifiziert und interaktiv gesteuert. Mit der Modellierung der Geschäftsprozesse in ausführbaren BPMN-Modellen wird die Durchführung von geschäftlichen Workflows mit sowohl automatisierten Tasks als auch manuellen Bearbeitungsschritten ermöglicht. Dabei werden die einzelnen Akteure im Rahmen der Kreditvergabe präzise und formulargestützt durch den Prozess geführt, bis der Geschäftsfall abgeschlossen ist. Für neue Geschäftsfalltypen lassen sich Formulare einfach und schnell designen und direkt in die Process Engine einbinden.



Kernstück jeder Automatisierung nach unserer Methode stellt die für jeden Kunden individuell erarbeitete Rules Engine dar. Diese bildet nicht nur komplexes Geschäftswissen ab, sondern gewährleistet auch eine lückenlose Protokollierung sämtlicher initiierten Arbeitsschritte und Entscheidungen für die spätere Nachvollziehbarkeit.

Für eine vollständig medienbruchfreie Erzeugung und Weiterbearbeitung der Kreditverträge erfolgt die Integration mit einem Input & Output Management System. Moderne Systeme erlauben dabei die gleichzeitige Erzeugung von Barcodes, welche eine konkrete Zuweisung zum Geschäftsfall ermöglichen; und bei Rückantwort durch Einlesen des Barcodes in der Postverarbeitungsstelle den Prozess direkt automatisiert fortsetzen.



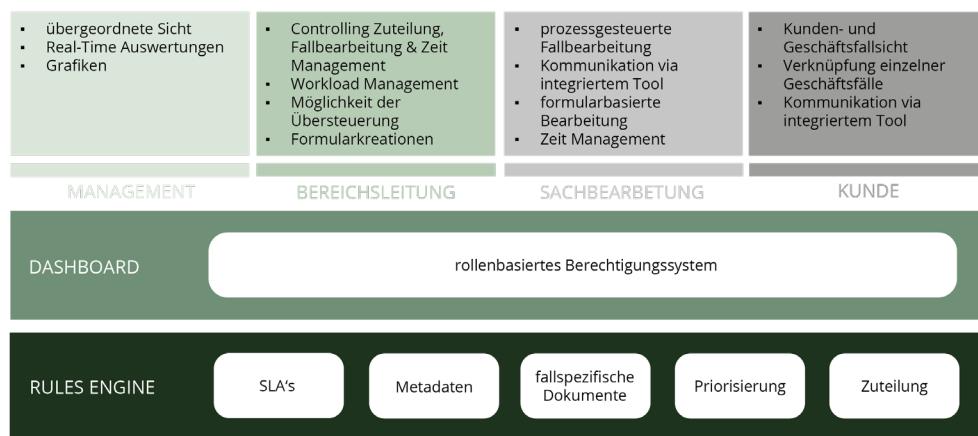
Mit einer Standardisierung des Kreditprozesses durch Einführung eines «Business Case Processing» inklusive sinnvoller Vollautomatisierung können Durchlaufzeiten von bis zu 70% bei Neugeschäft respektive 99% bei Kreditverlängerungen reduziert und die Fehlerquote nachhaltig verringert werden.

Das freut Management und Kunden!

## ROLLENBASIERTES DASHBOARD UND MANAGEMENT AUSWERTUNG

Kernstück im Bearbeitungsprozess der Kreditvergabe stellt EIN übergeordnetes Dashboard mit rollenbasiertem Berechtigungssystem dar; egal aus welchem Bereich oder Kernsystem der Geschäftsfall stammt. Durch die interne fallbezogene Kommunikation direkt in der Anwendung, ist jederzeit ein Gesamtüberblick zum Bearbeitungsstand der offenen Geschäftsfälle gewährleistet. Und die Möglichkeit der Verknüpfung von Geschäftsfällen erlaubt die Gesamtsicht auf den Kreditnehmer. Hat ein Kreditgeschäft den Prozess erfolgreich durchlaufen, kann dieser Geschäftsfall automatisiert abgeschlossen und aus dem Dashboard entfernt werden.

Die abstrahierte Sicht für das Management bietet mittels interaktiver Grafiken minutengenau Auskunft über Anzahl und Kategorie der zu bearbeitenden Geschäftsfälle, über Auslastung und Durchlaufzeiten.



## KURZE EINARBEITUNG UND AUFSTUFUNG MITARBEITER-QUALIFIKATION

Eine der grössten Herausforderungen im Kredit-Backoffice stellen die wiederkehrenden Peaks zum Quartals- und Jahresende in Kombination mit den tausenden Seiten von Prozessbeschreibungen dar.

Der Kreditgeber hat nun traditionell genau zwei Varianten: Entweder er führt ein überdimensioniertes Backoffice Team oder aber Aushilfen müssen über Monate für diese Sonder-einsätze geschult werden. Beide Alternativen sind kostspielig und wenig zufriedenstellend.

## DURCHDACHTES WORKLOAD MANAGEMENT STATT AD-HOC ARBEITSZUTEILUNG

Die Bearbeitung eines Kreditprozesses resp. Geschäftsfalles involviert in der Regel Akteure mehrerer Abteilungen und Konzernbereiche. Um die zu erfüllenden Leistungen und Bearbeitungszeiten zu definieren, werden deshalb nicht selten interne SLAs erstellt. Es ist also zwingend erforderlich, die durchschnittlichen Verarbeitungszeiten von typengleichen Geschäftsfällen zu kennen. Hier ist ein Tracking-System für Analyse und aussagekräftige Performance-Statistiken hilfreich. Aber auch diese Aussagen alleine erwirken noch kein durchdachtes Workload Management. Es macht deshalb durchaus Sinn, eine solche Tracking-Anwendung mit einer Auslastungs- und Abwesenheitsplanung abzugleichen.

Engenius hat diese Anwendungen verknüpft, womit eine effiziente Kapazitätsplanung ermöglicht wird. Die eingehenden Geschäftsfälle werden im Vergabesystem analysiert, entsprechend der individuellen Dringlichkeit priorisiert und im Abgleich mit den relevanten SLAs sowie der integrierten Anwendung «Capacity Planning» an das geeignete Team zur Bearbeitung zugewiesen.

Mit der Einführung eines «Business Case Processing» nach unserer Methode können neue Mitarbeiter innerhalb weniger Tage auf die Geschäftsfallbearbeitung der Kreditabteilung vorbereitet werden.

Denn sämtliche Arbeitsanweisungen und Regeln sind im System hinterlegt. Das System führt in einem Standardprozess durch jeden einzelnen Geschäftsfall und gibt die auszuführenden Arbeitsschritte detailliert vor. Damit verändert sich gleichzeitig auch das Skills-Profil der Sachbearbeiter enorm; die Kreditspezialisten können sich um die wesentlichen Aufgaben kümmern, statt unnötige administrative Arbeiten auszuführen.



## NENNWERTE DER VERBESSERUNGEN IM KREDITPROZESS

- » Bis zu 99% Reduktion von Durchlaufzeiten (von 10 Tagen auf 2 Minuten)
- » Prozessverkürzung im Neugeschäft um bis zu 70%
- » Massive Reduktion der Fehlerquote
- » Prozessverkürzung von Kreditverlängerungen auf Sekundenbereich
- » Aufwand für Einarbeitung neuer Mitarbeiter reduziert auf bis zu 5%

## ZEITSPARENDE INTEGRATION UND PFLEGE

Eine wesentliche Vereinfachung findet nicht nur in der Geschäftfallverarbeitung, sondern gleichzeitig in der Integration und Pflege der Kreditprozesse statt. Und wir kennen es alle; auch der beste Prozess bedarf irgendwann einer Anpassung. Dies ist meist der Punkt, der die Unternehmen mit grossen Herausforderungen konfrontiert: Es stellt sich die Frage nach dem idealen Zeitpunkt eines Updates, nach Freistellung geeigneter Ressourcen, einer nahtlosen Einbindung in die Systemlandschaft, und so weiter.

Dank der durchgängigen Prozessmodellierung in BPMN-Anwendungen können (Teil-) Prozesse innert kürzester Zeit angepasst werden; auch im laufenden Betrieb. Die Daten werden dabei von vorgelagerten Systemen übernommen und sind deshalb unabhängig vom eigentlichen Prozess. Eine weitere Erleichterung stellt das Tracking von «alten» Geschäftsfällen dar. Denn wer sich einmal an eine Fallbearbeitung mit «Business Case Processing» gewöhnt hat, möchte nicht mehr darauf verzichten. Unser System greift darum auch bei einer Anpassung von ehemals traditionell verarbeiteten Verträgen.

Sie möchten das Optimierungspotenzial Ihrer Kreditprozesse analysieren und den nächsten Schritt im Bereich der «Digital Transformation» begehen?

Dann sprechen Sie mit uns! Wir realisieren für Sie eine revisionssichere Methode der Geschäftsfallbearbeitung im Bereich der Kreditvergaben. Ein erster Prototyp wird bereits nach 6 Monaten einsatzfähig und erste überzeugende Resultate erzielen.

## OPTIMIERUNG DER GESAMTEN GESCHÄFTFALLVERARBEITUNG

Neben der Sicherstellung eines richtlinien-spezifischen und dokumentierten Prozessablaufs, wird durch unsere Lösung der gesamte Arbeitsprozess wesentlich optimiert. So werden mit einer Standardisierung des Kreditprozesses durch eine entsprechende Digitalisierung mit teilweiser Vollautomatisierung die Durchlaufzeiten um bis zu 99% reduziert und gleichzeitig die Fehlerquote nachhaltig verringert.

Die Übersicht über den gesamten Lifecycle des Kreditprozesses oder zum aktuellen Status ist stets gewährt und die Mitarbeiter haben mehr Zeit, sich um die zentralen Aufgaben und Kundenanliegen zu kümmern.

Und dank der ausführlichen Dokumentation der gesamten Prozesse können zusätzliche Mitarbeiter für jährliche Auftragspeaks innerhalb weniger Stunden eingearbeitet und produktiv eingesetzt werden.

*Referenz für die realisierten Optimierungen ist ein führendes Schweizer Finanzinstitut. Die Bekanntgabe darf auf spezifischen Kundenwunsch nur bei konkretem Interesse und im Rahmen von fortgeschrittenen Gesprächen mit der Engenius erfolgen. Wir danken für Ihr Verständnis.*