

# IT-Konzepte für besser vernetzte Geschäftsprozesse

Automatisierung für mehr Erfolg und weniger Kosten

Modernes Banking funktioniert heute nicht mehr ohne den Einsatz von IT- und Kommunikationstechnologie. Insbesondere erlaubt es der IT-Einsatz den Finanzdienstleistern, ihre Geschäftsprozesse besser miteinander zu verzahnen. Eine Automatisierung und Optimierung dieser Prozesse trägt wesentlich zum Unternehmenserfolg und zur Kostensenkung bei.

In einigen Bereichen wie dem Zahlungsverkehr ist die Prozess-Industrialisierung bereits recht weit vorangeschritten, deshalb liegt der Fokus derzeit vor allem auf den Geschäftsabläufen im Kunden- und Vertriebsbereich. Durch einen möglichst hohen Automatisierungsgrad von Vertriebs-Standardprozessen, verbunden mit Maßnahmen zum Kundenmanagement, können Finanzdienstleistungsinstitute ihre Beschäftigten von Routinearbeiten entlasten und deren Aufmerksamkeit folglich noch stärker als bisher auf den Kunden richten lassen.

## Neue Interaktion

So gewinnt eine Bank gleichzeitig in der Vergangenheit unter Umständen verloren gegangenes Vertrauen der Kunden wieder. Die Automatisierung von (Vertriebs-)Prozessen lässt sich daher auch als strategische Voraussetzung für neue Wege der Interaktion zwischen Kunde und Bank verstehen. Bei rund einem Drittel der Banken sind einzelne Geschäftsprozesse abteilungsübergreifend; und genau dort, über die Grenzen der Fachabteilungen hinweg, hakt es. Es kommt zu Schnittstellenproblemen beim Datenaustausch zwischen unterschiedlichen Anwendungen. Was an dieser Stelle einst der Mensch verrichten musste, kann die IT schneller, fehlerreduziert und vor allem kostengünstiger. Die Lösung muss also heißen: Vorhandene Anwendungen reduzieren und die übriggeblieben besser integrieren. Neben der fehlenden Kompatibilität zwischen IT-Anwendungen haben viele Banken im Bereich des Posteingangs Optimierungsbedarf bei der Transformation bisher papiergebundener in digitale

Informationen. Zur Überwindung dieser Medienbrüche stehen mittlerweile weit entwickelte Software-Systeme zur Verfügung, wie sie etwa Kofax bietet. Einmal im Unternehmen installiert, sammeln sie sämtliche eingescannten Papiervorlagen sowie E-Mails, Faxe, XML- oder sonstige elektronische Dokumente ein. Standarddokumente werden immer, Nicht-Standarddokumente nach Möglichkeit automatisch erkannt und vorverarbeitet sowie weiter durch die Systeme geschleust. Ziel ist es, die Nutzinformation bereits an der Eingangspforte zu gewinnen, zumindest jedoch herauszufinden, an wen oder welches System eine Information gerichtet ist.

## Details im Blick

Die extrahierten Daten kann die Posteingangs-Software über entsprechende Matching- bzw. Reconciliation-Tools mit in den Unternehmensdatenbanken vorliegenden Informationen abgleichen und sie im Bedarfsfall korrigieren. Anschließend werden die Daten automatisch an die richtige Geschäftsanwendung beziehungsweise den zuständigen Bearbeiter übertragen. Es lassen sich dabei gezielt geschäftskritische Informationen aus den eingehenden Dokumenten extrahieren. Typische Beispiele hierfür sind Details aus Formularen, Auftragsbestätigungen oder Kundenkorrespondenz. Zunehmende Bedeutung erfährt das Thema Outsourcing vor dem Hintergrund aktueller Migrationsprojekte, die derzeit in fast allen deutschen Finanzinstituten durchgeführt werden bzw. anstehen. Solche Vorhaben bergen regelmäßig ein relativ hohes Risiko des Scheiterns, dessen Gründe sowohl in

Fehlern bei der Datenmigration als auch in fehlenden Kompetenzen der Mitarbeiter liegen können. Das Heranziehen eines externen Experten kann diese Migrationsrisiken signifikant senken, wie zahlreiche Beobachtungen aus der Praxis belegen.

## Make or Buy?

Geht es um den Ausbau der IT-Landschaft, taucht in schöner Regelmäßigkeit die gleiche Frage auf: „Selbst programmieren oder hinzukaufen?“ Ein Argument für den Zukauf von Software ist generell die funktionale Komplexität von Standard-Infrastrukturlösungen; für den Einkauf von Dienstleistungen sprechen kürzere Realisierungs- und Einführungszeiten. Üblicherweise verfügt ein Dienstleister über breites Lösungswissen aus vielen vergleichbaren Projekten. Die Banken können in diesem Zusammenhang die wichtige Aufgabe der Schnittstellenerstellung und -anpassung übernehmen.

AUTOR:



Manfred Forst,  
DMSFACTORY GmbH