

BPM in einem Finanzinstitut

**Einführung von SOA und
BPM in der Degussa Bank**

**Marc Baumgartner
Degussa Bank**

Agenda

- Ausgangssituation
- Anforderung / Realisierung
- Ausblick

Degussa Bank

- Mit etwa 150.000 Kunden die führende Worksite Bank in Deutschland
- Seit 01.01.2007 Mitglied der MM Warburg Gruppe (vorher ING Diba)
- Fokus auf Privatkunden
- Speziallösungen für Kunden (z.B. Lufthansa Crew Card, Henkel)
- Sehr schnelles Wachstum von 40 Zweigstellen Ende 2000 auf über 200 Zweigstellen Ende 2007
- Seit 2005 Konsolidierung der Systemlandschaft auf Standards wie Web Services / Spring / Hibernate

Ausgangssituation

- Kein Schritthalten der internen Organisation mit dem Wachstum, dadurch:
 - Unterschiedliche Definitionen von Prozessen
 - Probleme mit der Ressourcensteuerung
 - Kein wirkliches Service-Level-Agreement
 - Keine Transparenz in den Prozessen
- Resultat: Wachsende Kundenunzufriedenheit
- Bedarf einer Beschwerde-Management-Software
- => Entscheidung für das Projekt „**Optiserve**“, um schnelle, effiziente und qualitativ hochwertige Serviceleistungen anbieten zu können

Vision

- Fachabteilung modelliert Prozesse selber
- IT bekommt genaue Anforderungen für einzelne Bausteine
- Marketing und Management können die Schlagzahl erhöhen
- Trotzdem werden alle glücklich sein!

Anforderungen an die BPM-Software

- BPM-Standards (Graphische Modellierung, Delegation, 4-Augen-Prinzip, Wiedervorlage,...)
 - Verwendung von Standards und Quasistandards (Webservices, Hibernate, Spring,..)
 - Einfache Administration / Betriebsführung
 - Hohe Systemverfügbarkeit
 - Investitionssicherheit durch möglichen Austausch der BPM-Engine
 - „Don't call us, we call you!“
 - Maximale Flexibilität und Zukunftssicherheit
- Entscheidung nach mehrmonatiger Evaluierungsphase aus 5 Bewerbern für Sungard Carnot

Realisierung

- Ziel in der ersten Stufe: etwa 20 der wichtigsten Prozesse (z.B. Kundenneuanlage, Kontoeröffnungen, Freistellungsaufträge,...)
- Parallele Einführung des weitestgehend papierlosen Büros
- Schnittstellen zu verschiedenen Drittsystemen (CRM-Software, Dokumentenmanagement, Backendsystem)
- Webapplikation auf einem Tomcat unter Verwendung von Spring, JSF, Hibernate
- ca. 250 Benutzersessions
- Konzentration auf das Wesentliche (Standards bei Security etc.)
- Technische Umsetzungsdauer: etwa 6 Monate mit zwei Teams und insgesamt 8 Entwicklern

Erkenntnisse

- „Think big, start small“
- Services und Prozesse einfach gestalten – lieber eine Abstraktionsschicht mehr
- Zeit in die Analyse stecken: Kein Prozess ist im Vorfeld richtig und vor allen Dingen vollständig definiert
- Globale Sicht auf die Prozesse: Was alles kann einen Prozess anstoßen?
- Globale Sicht auf die Prozesse: Abhängigkeit von Prozessen untereinander?

Ohne IT geht's nicht

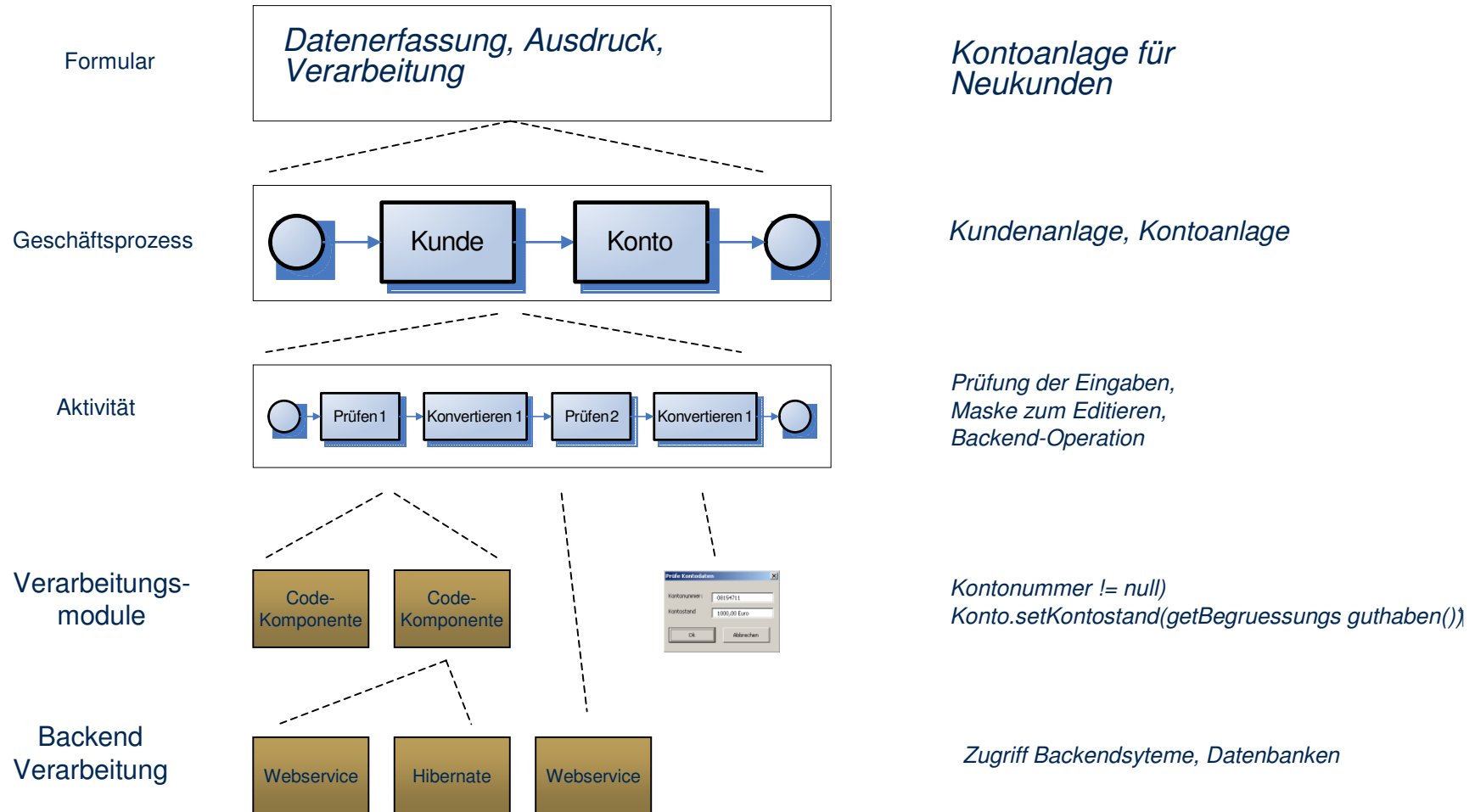
- Modellieren = Graphisches Programmieren
- Wiederverwendbarkeit von Prozessschritten / Masken / Services
- Fehler- / Ausnahmebehandlung

Erkenntnis

Rolle Prozessmoderator:

- **Ökonomischer Aspekt:**
 - *Steht der Aufwand der Umsetzung eines Prozess in einem vernünftigen Verhältnis zum Nutzen?*
 - *Was wird modelliert, was programmiert?*
- **Fachlicher Aspekt:**
 - *Wird zuerst das umgesetzt, wo der Schuh am meisten drückt?*
- **Technischer Aspekt:**
 - *Ist der Prozess „wasserdicht“ definiert und liegen für alle Sonderfälle Regeln vor?*
 - *Ist der Prozess technisch umsetzbar?*
- **Politischer Aspekt:**
 - *Sind alle Stakeholder (Revision, Betriebsrat, Mitarbeiter, Führungskräfte,...) frühzeitig mit in das Projekt einbezogen worden?*

Prozessarchitektur



Vorteile / Transparenz

- Einheitliche Vorgehensweise, dadurch Analyse und Verbesserung der Prozesse
- Kein „Verlust“ von Prozessen
- Ungeahnte Auswertungsmöglichkeiten („An welchen Wochentag legen wir die meisten Neukunden an?“)
- Identifikation von personellen Engpässen
- Automatisiertes Reporting

Ausblick

- „Schleichende Umstellung“ der übrigen wichtigen Bankprozesse (z.B. Privatkunden- oder Immobilienkredite) auf BPM
- Größere Individualisierung der Prozesse - Leichte Generierung von neuen Produkten
- Überprüfung der Prozesse
- Weitere Standardisierung der Prozesse und damit höhere Automatisierung
- Integration von Standardkomponenten (z.B. Schufa)
- Engere Verzahnung mit bestehenden Systemen
- *Was macht die Fachabteilung / das Marketing mit der neu gewonnenen Freiheit?*

Fragen und Diskussion

Marc Baumgartner

Degussa Bank

Theodor-Heuss-Allee 74

60486 Frankfurt

Telefon:

069 – 3600 3763

E-Mail:

marc.baumgartner@degussa-bank.de

