

# Prozessoptimierung im Mittelpunkt

*Nur wer seine Prozesse im Griff hat bleibt agil* – das wissen alle Teilnehmer des diesjährigen Best Process Awards. Nimmt man die eingereichten Projekte zum Maßstab, dann wird eines deutlich: mit den Herausforderungen steigt auch das Niveau des Prozessmanagements.

Aus allen drei Sektoren bewarben sich die Teilnehmer, von der Großbank über die mittelständische Sparkasse bis hin zur kleinen Raiffeisenbank.

Das beweist: Exzellenz korreliert nicht mit Größe, sondern mit Managementkills und bewegten Mitarbeitern – und führt zu wegweisenden Ergebnissen.

## Die Gewinner des Best Process Awards 2016

Rang 1	Wüstenrot Bausparkasse AG
Rang 2	ING-DiBa AG
Rang 3	DZ Bank AG



Die Sieger im Vordergrund: Prof. Dr. Jürgen Moormann, Concardis-Professor für Bank- und Prozessmanagement Frankfurt School of Finance & Management mit den Gewinnern in der ersten Reihe (v.l.) Mathias Bayer, Leiter Wertpapier ING-DiBa, Roman Vornholt, Leiter Operations Bausparkasse Wüstenrot AG und Winfried von Coelln, Kapitalmärkte Privatkunden DZ BANK sowie den weiteren Jurymitgliedern: + Claus Praeg, Verantwortlicher Kompetenzfeld Finanzdienstleister Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, Prof. Dr. Hans-Gert Penzel, Geschäftsführender Gesellschafter ibi research an der Universität Regensburg GmbH, Herbert Sebald, Chefredakteur gi Geldinstitute und Dr. Oliver-Sven Penger, Mitglied der Geschäftsleitung Kontoservice der Deutschen Bank PGK AG



Eine Auszeichnung von geldinstitute  
in Zusammenarbeit mit dem ProcessLab der  
Frankfurt School of Finance & Management

# Schwerpunkt

## Best Process Award 2016

**Optimierte Prozesse:** Banken ändern sich und damit auch die Prozesse. Der Zwang Kosten zu sparen, gleichzeitig aber Qualität hoch zu halten, gelingt vielen, aber nicht allen. Drei Geldhäuser haben beispielhafte Projekte umgesetzt und sind jetzt ausgezeichnet worden.

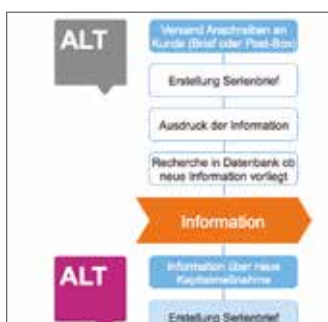


### Bausparkasse Wüstenrot

#### Digitalisierung der Kreditentscheidung

Relevante Kreditprüfungen erfolgen seit kurzem automatisiert. Lediglich 20 Prozent der Fälle werden zur manuellen Nachbearbeitung angesteuert. Davon profitieren auch die Kunden, die Bearbeitungszeit reduzierte sich deutlich.

Seite 54



### ING-DiBa

#### Wertpapiergeschäfte so einfach wie möglich

Die ING-DiBa verwaltet über 1 Million Depots als Self-Clearer. Um das starke Wachstum der letzten Jahre im Wertpapiergeschäft qualitativ und kosteneffizient zu bewältigen wurde das Produkt komplett onlinefähig gemacht.

Seite 56



### DZ Bank

#### Einziger Produktionsprozess

Um im Wettbewerb angesichts sinkender Margen, steigender Stückzahlen sowie zunehmender Produktspezialisierung zu bestehen, ist eine effiziente und kostengünstige Produkt-erstellung erforderlich.

Seite 57

# Einzigartiger Produktionsprozess

*Vor allem Bonus- und Discountzertifikate werden von der DZ BANK AG in hohen Volumina emittiert.* Um im Wettbewerb angesichts sinkender Margen, steigender Stückzahlen sowie zunehmender Produktspezialisierung zu bestehen, ist eine effiziente und kostengünstige Produkterstellung erforderlich.

Die DZ BANK AG gehört mit über 100.000 Produkten am Markt und insgesamt über 200.000 Emissionen pro Jahr zu den führenden Emittenten von Zertifikaten, Anleihen und Hebelprodukten auf dem deutschen Wertpapiermarkt. Der umfangreiche Emissionsprozess von Anlageprodukten bzw. der komplette bankinterne Workflow zwischen etwa 200 internen Mitarbeitern aus Handel, Vertrieb, Produktentwicklung, Produktmanagement und Listing sowie die externe Übermittlung und Versorgung von etwa 100 nachgelagerten Schnittstellen und Systemen wird bei der DZ BANK über die sogenannte Retail-Werkbank gesteuert – ein in Zusammenarbeit mit syracom consulting AG entwickelter, softwaregestützter und in diesem Umfeld einzigartiger Produktionsprozess. Insbesondere der hohe Auto-

mationsgrad sowie die hohe Prozesssicherheit sind herausragende Eigenschaften.

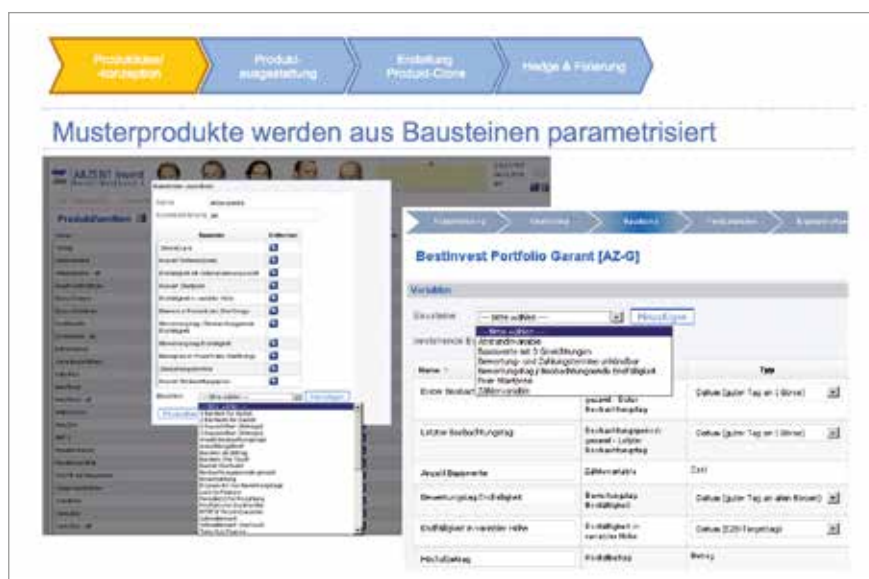
## Agile Herangehensweise

Die Softwareplattform wurde auf Basis eines agilen Vorgehensmodells gemäß der spezifischen Anforderungen der DZ BANK entwickelt. Im Jahr 2008 mit der ersten Produktgattung und ersten Teilprozessen gestartet, unterstützt die Retail-Werkbank nach diversen Produkt-, Prozess- und Technologieerweiterungen heute end-to-end den kompletten Emissionsprozess auch sehr komplexer Anlagezertifikate, welcher aus etwa 600 Einzelfunktionalitäten und Prozessschritten besteht. In der Retail-Werkbank sind sogenannte Musterprodukte als Templates hinterlegt. Das zugrundeliegende Prozessdesign er-

möglicht somit die konsequente Bündelung repetitiver Aufgaben und Regeln in der einmaligen Erstellung der Mustertemplates. Dadurch konnte nicht nur die Fehlerhäufigkeit im gesamten Prozessablauf um bis zu 90 Prozent, sondern auch die Zeit von der Idee bis zur Markteinführung eines Produkts um bis zu 50 Prozent reduziert werden. Damit einhergehend konnten die Produktionskosten sowie der Personalbedarf trotz stetigem Ausbau des Produktuniversums, signifikanter Erhöhung des Emissionsvolumens sowie steigender regulatorischer Anforderungen auf niedrigem Niveau stabil gehalten werden.

## Deutliche Beschleunigung

Noch entscheidender ist, dass die Zahl der Zertifikate-Emissionen innerhalb eines Jahres insgesamt um rund 50 Prozent gesteigert und somit wesentlich schneller auf kurzfristig geänderte Marktanforderungen oder -verwerfungen, wie z. B. in der Finanzkrise, reagiert werden konnte. So kann innerhalb kürzester Zeit eine signifikante Anzahl von neuen Produkten am Markt platziert werden. Natürlich gewährleistet das System gleichzeitig auch die effiziente Umsetzung aller regulatorischen Anforderungen wie z. B. die Abbildung neuer Dokumentationspflichten aus der PRIIP-Verordnung. Insbesondere durch die hohe Prozesseffizienz sichert die Retail-Werkbank wichtige Wettbewerbsvorteile bei der Emission strukturierter Anlageprodukte und trägt somit in erheblichem Maße dazu bei, die Position der DZ BANK als eines der führenden Emissionshäuser am deutschen Markt langfristig zu festigen bzw. auszubauen. ■



„Produktionsstraße“ Retail-Werkbank