

# Modulare retailAPPs für mehr Effizienz

*Digitalisierung von Geschäftsprozessen smart gelöst.* Die großen und kleineren Finanzmarktkrisen der letzten Jahre zeigten deutlich auf, dass ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil darin besteht, dem Kunden durch hinreichend flexible und sichere Prozesse schnell die richtigen, d. h. bedarfsgerechten Produkte am Point-of-sale, ob in der Filiale oder im digitalen Produktschaufenster, anbieten zu können.



**Autoren:**  
**Jürgen Orth,**  
Abteilungsleiter  
Kapitalmärkte  
Privatkunden,  
Leiter Projekte,  
Innovationen und  
PK-Anwendungen  
bei der DZ BANK AG



**Florian Raczek,**  
Leiter Solution  
Engineering bei  
der syracom AG

Die (wiederentdeckte) Königsdisziplin besteht für Banken in der zielgerichteten Optimierung und Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse durch den Einsatz moderner, intelligenter und möglichst hochintegrierter Softwarelösungen – und zwar nicht erst seit Digitalisierung zum „neuen“ Modebegriff der Branche avanciert ist. Die DZ BANK hat diese Herausforderung bereits früh erkannt und setzt heute zur optimierten und workflowunterstützten Abbildung ihrer Produktions- und Vertriebsprozesse im Retailwertpapiergeschäft die ge-

meinsam mit syracom AG entwickelte mobile Plattform „retailAPPs“ ein.

Mit mehr als 100.000 verschiedenen Produkten und insgesamt über 200.000 Emissionen pro Jahr agiert die DZ BANK, gerade in den letzten Jahren zunehmend erfolgreich auf dem deutschen Wertpapiermarkt. Vor allem Zertifikate, aber auch einfach strukturierte Flowprodukte werden in hohen Volumina emittiert.

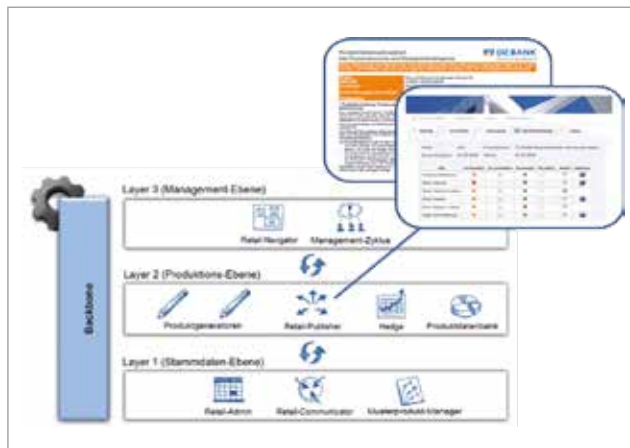
Die retailAPPs-Plattform baut auf der sogenannten Retail-Werkbank auf, welche von der DZ BANK gemeinsam mit syracom AG zur automatisierten Emission von komplexen Wertpapierprodukten entwickelt wurde und in der letzten Ausgabe der gi Geldinstitute vorgestellt wurde. Bereits mit der Retail-Werkbank wurden sowohl technologisch also auch methodisch innovative Wege beschritten: so basiert

der DZ-BANK-interne Entwicklungsprozess schon seit 2007 auf einem agilen Vorgehensmodell und ist seit 2013 nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert. Das agile Vorgehensmodell bietet den Vorteil, dem Anwender frühzeitig Entwicklungsergebnisse zur Verfügung stellen und auf sich ändernde Zielsetzungen stets flexibel eingehen zu können.

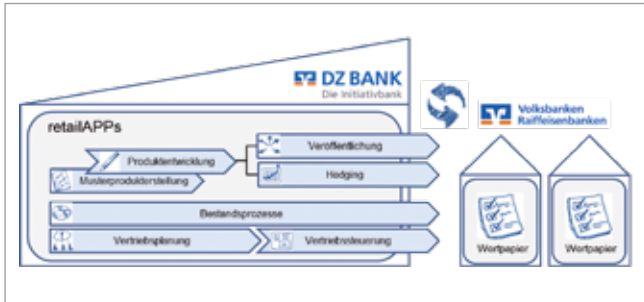
Durch die frühzeitige und dauerhafte Einbindung der Fachabteilungen/Anwender im agilen Vorgehensmodell konnte die Ausbringungsgeschwindigkeit, Qualität und Usability neuer Funktionalitäten sowie die Identifikation sämtlicher Beteiligter mit den Entwicklungsergebnissen deutlich gesteigert werden.

Der modular gestaltete Aufbau von retailAPPs basiert auf mehreren in sich geschlossenen und „lose“ miteinander ver-

knüpften Komponenten (Apps), die als Weiterentwicklungen der Retail-Werkbank die gesamte interne Prozesslandschaft für die Produktion und den Vertrieb von Retailwertpapierprodukten flexibel und wiederverwendbar abbilden und sämtliche hierfür benötigten Funktionalitäten sowie die Connectivity zur Anbindung externer Systeme bereitstellt. Alle Apps laufen in einer offenen Servicearchitektur auf dem gleichen, fachlich getriebenen Technology Stack. Mittels eines einfachen



Exemplarische Darstellung der Anwendungslandschaft



Exemplarische Darstellung der verlängerten Prozesskette in Richtung VR Banken

chen Single-Sign-On kann der Anwender auf die modernen Bildschirmoberflächen sämtlicher Apps zugreifen, für deren Nutzung er berechtigt ist – und das mittels Nutzung von Widgets auch über mobile Endgeräte wie zum Beispiel das iPhone. Mit der Entwicklung der retailAPPs-Plattform wurde konsequent der nächste Schritt in Richtung einer vollständigen Digitalisierung aller beteiligten Prozesse durch eine hochgradig integrierte Plattformlösung gegangen. Den Kernprozess stellt hierbei der Produktemissionsprozess dar – beginnend mit der Produktidee, auf Basis derer in den Bereichen Produktentwicklung und Produktmanagement entsprechende Musterprodukte und Produkttemplates entwickelt werden. Analog zum Plattformbau in der Automobilindustrie legt dabei jedes Template die grundsätzlichen Funktionsweisen des jeweiligen Produkts fest. Alle produkttyp-spezifischen und für die Veröffentlichung erforderlichen Bestandteile wie Anzahl und Wertausprägung sind als variable Bausteine definiert und werden direkt im System erfasst.

Im weiteren Verlauf des Emissionsprozesses durchläuft jedes Wertpapier alle erforderlichen Stationen der Produktionsstraße. Bis hin zur Veröffentlichung und Börsennotierung der einzelnen Produkte werden die Bereiche Sales, Handel, Listing und Abwicklung dabei zielführend durch das integrierte Workflowsystem unterstützt: es werden Werte validiert, Dokumente wie Termsheets, Anträge und Anzeigen erzeugt (pro Jahr entstehen so fast eine Million Dokumente), Handels-, Positionsführungs- und Bilanzierungssysteme versorgt und Daten an Börsen, WM Service, Aufsicht und viele weitere Adressaten übertragen.

Auf Basis der zukunftsfähig gestalteten, offenen Architektur von retailAPPs wurden neben dem Kernprozess der Produktemission insbesondere auch die benachbarten Prozesse wie die Vertriebsplanung mit den Volks- und Raiffeisenbanken, die Vertriebssteuerung und das Monitoring in Form des sogenannten Managementzyklus bzw. Retail-Navigators direkt in die Plattform integriert, was eine deutliche Effizienzsteigerung im gesamten Prozessablauf bis hin

zur Vertriebskommunikation über die Komponente Retail-Communicator zur Folge hat.

Auf diese Weise ist heute praktisch der gesamten Emissions- und Vertriebsprozess im Retailwertpapiergeschäft der DZ BANK durchgängig abgebildet. Folglich ist der komplette bankinterne, bereichsübergreifende Workflow zwischen über 200 Mitarbeitern „end-to-end“ digitalisiert umgesetzt. Zusätzlich umfasst dies auch die externe Versorgung von ca. 100 nachgelagerten Schnittstellen und angekoppelten Systemen wie beispielsweise des Bundesanzeigers und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, aber auch der Bankenverfahren der VR-Banken sowie der Retailplattformen DZ-Derivateportal und VR-Profibroker im Internet. Im Ergebnis ist die DZ BANK durch die flexible, skalierbare und hochgradig automatisierte Abbildung ihrer Prozesslandschaft durch die retailAPPs-Platt-

Anzeige



form in der Lage, die Volks- und Raiffeisenbanken im Retailwertpapiergeschäft optimal zu unterstützen. Dies umfasst die schnelle Emission marktgerechter und qualitativ hochwertiger Wertpapierprodukte, deren bedarfsgerechte Bereitstellung im spezifischen Produktschaufenster der jeweiligen VR-Bank sowie in den Online-Portalen, die Unterstützung der VR-Banken bei Ihrer Vertriebsplanung sowie im operativen Vertrieb bis hin zu einer zielgerichteten Unterstützung bei der Vertriebskommunikation. Das typische, weitestgehend durch retailAPPs abgebildete Zusammenspiel von Produktemissions-, Vertriebsplanungs- und Vertriebsunterstützungsprozessen stellt sich dabei wie folgt dar: so schlägt etwa der Produktgenerator auf Basis aktueller Kaufs- und Verkaufszahlen zielgerichtet bestimmte (Flow-)Produkte vor, die nach Freigabe durch das zuständige Produktmanagement unmittelbar automatisch emittiert werden. Alternativ werden



„Digitalisierung musste für uns nicht erfunden werden, wir leben sie seit 2007 – Die retailAPPs sind das Ergebnis, aber auch das Instrument einer konsequenten und kontinuierlichen Optimierung und Automatisierung unserer Retailwertpapierprozesse durch den Einsatz moderner und innovativer Methoden und Technologien. Durch die retailAPPs sind wir heute in der Lage auf unterschiedlichste Bedarfe flexibel zu reagieren und auch komplexe Anforderungen, wie z. B. die Abbildung der PRIIP-Verordnung, schnell und mit vergleichsweise geringem Aufwand umzusetzen.“

*Jürgen Orth, Abteilungsleiter Kapitalmärkte Privatkunden, Leiter Projekte, Innovationen und PK-Anwendungen bei der DZ BANK AG*

zwischen dem Vertriebssteuerer der VR-Bank und dem Vertriebsmanager der DZ BANK die Emission individuell ausgestalteter Produkte oder die Teilnahme an der Emission bundesweit oder regional aufgelegter Produkte vereinbart. Im nächsten Schritt werden das Online-Portal [dzbank-derviate.de](http://dzbank-derviate.de) sowie das digitale Produktschaufenster „Hausmeinung“ der VR-Banken mit den emittierten Produkten bestückt. Insbesondere bei den in der Hausmeinung für die VR-Banken eingestellten Produkten liegt ein besonderer Fokus auf der Bedarfsgerechtigkeit. Denn „bedarfsgerecht“ bedeutet in diesem Fall, dass die einzelne VR-Bank ihren Bedarf an Wertpapierprodukten der verschiedenen Risikoklassen in der Regel im Rahmen einer Vertriebsplanung, orientiert an den Kundenbedarfen und Absatzpotenzialen, festlegt. Die strukturierte Produktabbildung ermöglicht den Beratern somit stets eine bedarfsgerechte Beratung ihrer Endkunden.

Der Vertriebsplanungsprozess inkl. der Überwachung der Zielerreichung wird durch die retailAPPs-Komponente „Managementzyklus“ abgebildet, welche sich aus Strategiegespräch, Planungsworkshop, Maßnahmenplanung und Check-up-Gespräch zusammensetzt. Im Rahmen des Planungswshops erfolgt die interaktive Planung des Wertpapiergeschäfts zum Festlegen der Anlageziele und -strategien als Ausgangspunkt für die nachfolgende Planung operativer Umsetzungsmaßnahmen. Die Vertriebssteuerung erfolgt in unterjährig stattfindenden Check-up-Gesprächen mit dem Ziel einer kontinuierlichen und systematischen Prüfung der unterjährigen Erreichung der geplanten Vertriebsziele sowie der Ableitung und Initiierung ggf. erforderlicher Gegensteuerungsmaßnahmen daraus.

Auf diese Weise werden die Banken effektiv bei der Vertriebsplanung und gleichzeitig bei der Erfüllung der betreffenden regulatorischen Vorgaben, wie beispielsweise Beraterhaftung und Beratungsdokumentation, unterstützt. Wie eingangs bereits dargestellt, liegen die höchsten Effizienz- und Optimierungspotenziale in der Geschwindigkeit und Flexibilität des Kernprozesses der Produktemission. Mit Einführung der retailAPPs-Plattform lässt sich aufgrund des hohen

Automationsgrades und der hohen Prozessqualität bereits heute die gesamte Produktpalette vollständig dynamisch generieren, ohne zusätzliche Entwicklungsaufwände zu verursachen. Auch relativ exotische Produkte können so vollautomatisiert erstellt und in kürzester Zeit ins Angebot aufgenommen werden.

Die Ausbringungsmenge kann bei gleichzeitiger Kleinteiligkeit der Produktgruppen konstant hoch gehalten werden. Natürlich greift der Prozess gleichermaßen effizient auch bei kleineren Losgrößen. Auf diese Weise wird die größtmögliche Flexibilität hinsichtlich Markterfordernissen und regulatorischer Anforderungen gewährleistet, da selbst bei kurzfristig und deutlich veränderten Anforderungen stets eine hohe Reaktionsfähigkeit erhalten bleibt.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass flexible digitale Lösungen fast zwingend Voraussetzung für die Erfüllung aktueller und künftiger regulatorischer Anforderungen sowie zunehmend volatiler Markt- und Kundenanforderungen sind und sein werden. Mittels einer konsequenten Prozessoptimierung in diesem Umfeld lässt sich außerdem die Fehlerwahrscheinlichkeit entlang der Prozesskette sowie die Time-2-Market von der Produktidee bis hin zur Veröffentlichung maßgeblich reduzieren. Eine der zentralen Herausforderungen wird daher auch weiterhin darin bestehen, die Unterstützung bzw. Abbildung der Vertriebsprozesse entlang der Kundenbedarfe und des Kundenverhaltens durch innovative und intelligente Lösungen kontinuierlich zu optimieren und weiterzuentwickeln – und eine andere darin, die notwendigen Anpassungen von Prozessen und Funktionen aufgrund neuer regulatorischer Anforderungen, wie z. B. PRIIP oder MiFID 2, vor allem schnell und kostengünstig umzusetzen.

Aus diesen vielschichtigen Gründen treibt die DZ BANK das Thema Digitalisierung und Prozessautomatisierung seit nunmehr fast 10 Jahren aktiv voran und legt mit dem Einsatz entsprechender innovativer Technologien wie retailAPPs schon heute den Grundstein für die Zukunft des Wertpapier- und Beratungsgeschäfts. ■