

#GBIS2021

Willkommen!

7. - 21. September, 2021



Mit Modellierung Business Cases besser unterstützen

Bernd Reinshagen, Senior Fachspezialist Prozessmanagement
Berner Kantonalbank BEKB



ADONIS

Your professional BPM Suite



BEKB

BCBE



***Bernd
Reinshagen***

BEKB



Felix Meentken

BOC CH

Agenda für diese Session

01

Ausgangslage

02

Modellierung IST-Prozess

03

Analyse und Auswertung IST-Prozess

04

Ergebnis für Business Case und SOLL-Prozess

05

Vorstellung Simulationstool ADONIS



Agenda für diese Session

01

Ausgangslage

02

Modellierung IST-Prozess

03

Analyse und Auswertung IST-Prozess

04

Ergebnis für Business Case und SOLL-Prozess

05

Vorstellung Simulationstool ADONIS



Ausgangslage

- ▶ Wie alle etablierten Finanzinstitute kämpft auch die beste Anlagebank der Schweiz mit grossen Herausforderungen wie der
 - ▶ Transformation von etablierten Prozessen und Systemen mit vormaligem Fokus auf die Beratung in der Filiale und die Einholung von Unterschriften des Kunden auf einer Vielzahl von ausgedruckten Dokumenten und einem
 - ▶ Kosten- und Margendruck, der bei neuen Projekten neben der Verbesserung der UX/CX auch immer die Steigerung der Effizienz in den Vordergrund stellt.
- ▶ Business Cases müssen daher fundierte Aussagen über Kosten und Aufwand von IST-Prozessen und die Effizienzgewinne der SOLL-Lösungen beinhalten.
- ▶ Disclaimer: In den Genuss unserer vorzüglichen Anlageberatung kommt man einfach und bequem unter
 - ▶ www.bekb.ch/de/pages/terminvereinbarung

Hier steht die beste Anlagebank der Schweiz

Vereinbaren Sie einen Termin und lassen Sie sich begeistern.



Klassische, schriftliche Beschreibung des IST-Prozesses «Profilierung»

«Die Profilierungsdokumente (K&E, Risikofähigkeit, Risikobereitschaft) müssen vom Kunde unterschrieben werden. Nach der Unterzeichnung und Kontrolle der Unterschrift versendet der Finanzcoach die Dokumente per internem Couvert an die Abteilung LOSE. Dort werden die Dokumente nochmals ausgepackt und geprüft. Falls die Unterschrift des Kunden auf einem oder mehreren Dokumenten fehlt, werden diese wieder an den Finanzcoach zurückgeschickt. Korrekte Dokumente werden von LOSE für das Scanning aufbereitet. LOSE sortiert die Dokumente und bildet für jede Dokumentenart zwei Stapel (einblättrige/mehrblättrige Dokumente). Für alle Dokumente mit mehreren Blättern muss LOSE für das Scanning ein Trennblatt hinzufügen. Für jeden Stapel muss in der Applikation DipsUN ein Deckblatt generiert und ausgedruckt werden. Danach wird das komplette Scangut bereitgestellt und i.d.R. am Folgetag per Post an Swisscom zum Einscannen versendet. Bei Swisscom werden die Dokumente eingescannt und auf einem Transferhub für den Import bereitgestellt. DXC kontrolliert diesen Hub alle 10 Minuten und importiert/archiviert alle von Swisscom bereitgestellten Importfiles (Images und Indexdaten). Danach rapportiert DCX die Anzahl der importierten Dateien und Images an Swisscom. Swisscom muss fehlende Images nachliefern. Nach dem Scannen erstellt Swisscom ein Kontrollblatt für jeden eingescannten Stapel und sendet diese in einer Mappe mit den eingescannten physischen Dokumenten zurück zur BEKB. LOSE prüft, ob die Kontrollblätter mit den gelieferten Stapeln übereinstimmen. Fehlende Kontrollblätter/Dokumentenstapel werden von LOSE bei der Swisscom angemahnt und am Folgetag nachgeliefert. Vollständige Dokumentenstapel werden in Archivschachteln (getrennt nach Aufbewahrungsfrist 10 Jahre/unendlich) verpackt und im UG des BGL physisch archiviert. Bei einer vollendeten digitalen Archivierung wird das Kernbankensystem über eine Schnittstelle aktualisiert. Ein fehlerfreier Prozessdurchlauf benötigt in der Regel bis zu einer Woche, ein fehlerhafter Prozess entsprechend länger...»

- ▶ Jeder Prozess Manager kennt derartige Beschreibungen voll mit
 - ▶ Medienbrüchen
 - ▶ Schleifen
 - ▶ Rückkopplungen etc.
- ▶ Jeder Prozess Manager würde bei diesem Sachverhalt sofort ein Vorhaben für eine diesbezügliche Optimierung des Prozesses mit Prio 1 genehmigen.
- ▶ Die Komplexität ist aber so schwer darstellbar und Potenziale für Einsparungen lassen sich nur schwierig ableiten.
- ▶ Und welcher Entscheidungsträger mit einer anspruchsvoll gefüllten Agenda hat
 - ▶ überhaupt die Zeit, einen derartigen Text komplett zu lesen und
 - ▶ ein Prozessverständnis, um sich die Komplexität des Prozesses allein aus dem Text heraus zu visualisieren?

Agenda für diese Session

01

Ausgangslage

02

Modellierung IST-Prozess

03

Analyse und Auswertung IST-Prozess

04

Ergebnis für Business Case und SOLL-Prozess

05

Vorstellung Simulationstool ADONIS



Prozesslandkarte IST-Prozess «Profilierungsdokumente bewirtschaften»

- ▶ Der IST-Prozess erwies sich bei seiner Analyse als derart komplex, dass er bei der Modellierung zwecks Darstellung und Verständlichkeit sogar in vier Teilprozesse aufgeteilt werden musste.
- ▶ Auf den folgenden Folien werden zwei Teilprozesse genauer angeschaut.

Profilierungsdokumente bewirtschaften - IST



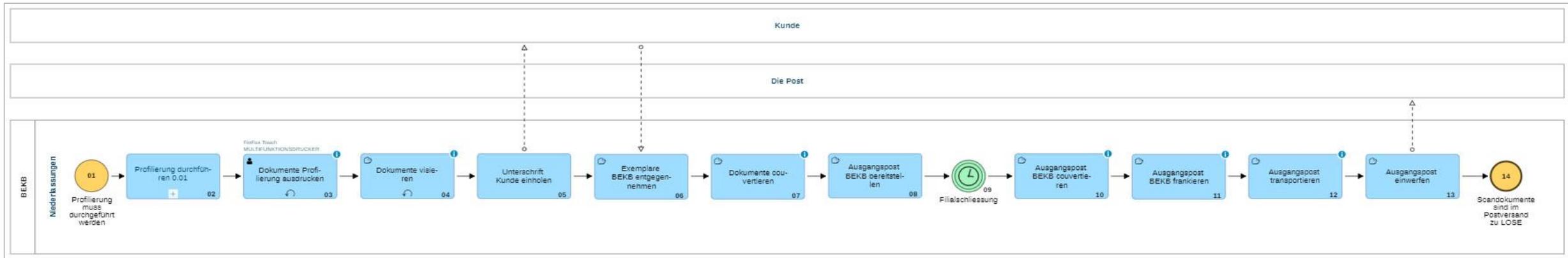
BEKB

BCBE



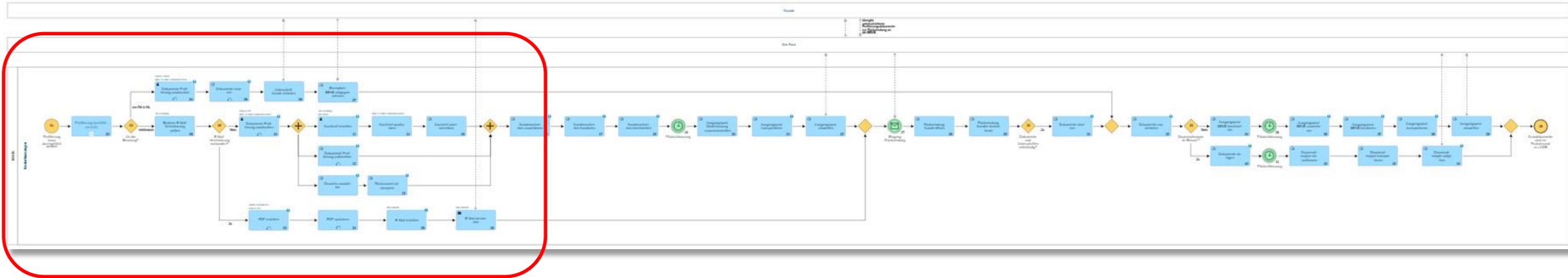
Happy Path Prozess Profilierungsdokumente erstellen und versenden

- ▶ Klassische Beratung, der Kunde sitzt dem Finanzcoach in einer Filiale der BEKB gegenüber und unterschreibt die ihm vorgelegten Dokumente der Bank.
- ▶ 14 Prozesselemente, keine Triage.



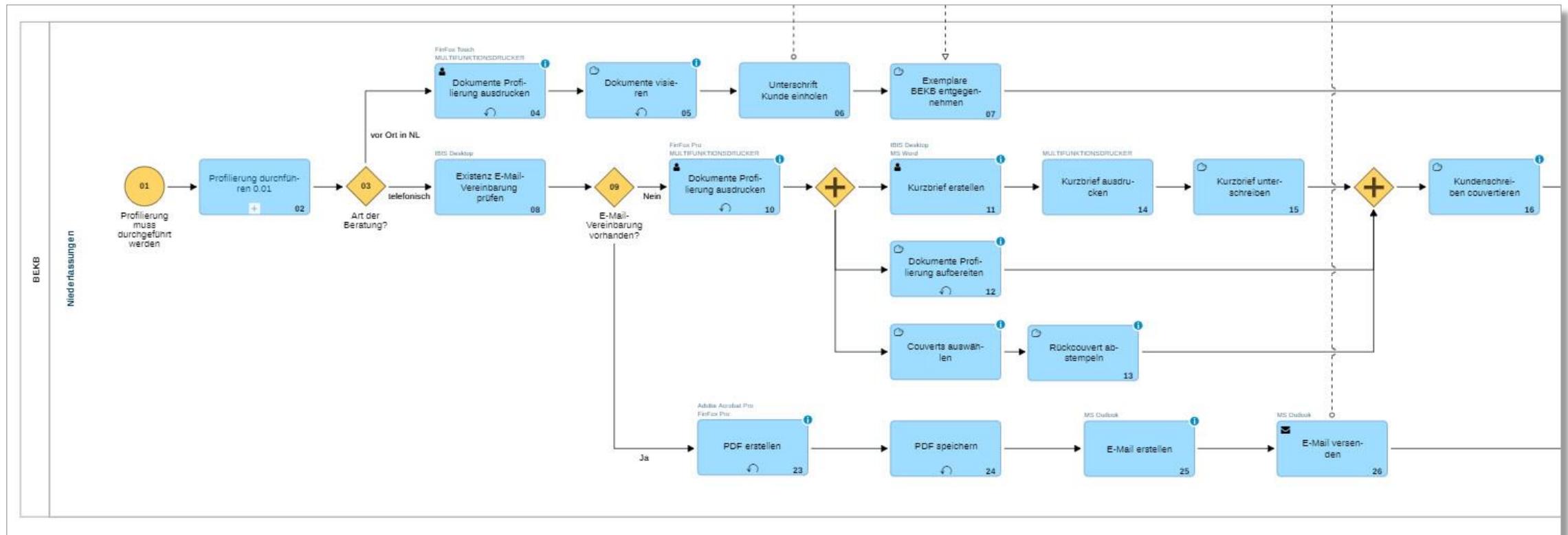
'Real' Path Prozess Profilierungsdokumente erstellen und versenden

- ▶ Ein geändertes Kundenverhalten, die Einhaltung von CORONA-Massnahmen etc. führt dazu, dass die Beratung vor Ort zunehmend durch telefonische und/oder Video-Beratung substituiert wird.
- ▶ Diese Varianten berücksichtigt wächst der Prozess auf stolze 45 Elemente und 3 Triagen.
- ▶ Die Komplexität wäre eigentlich noch viel höher, denn das Modell enthält u.a. noch keine Triagen für den Fall, dass
 - ▶ mehrere Partner gemeinschaftlich unterschreiben müssen und nicht alle Partner vor Ort sind,
 - ▶ der Finanzcoach sich aufgrund der fehlenden Rückmeldung des Kunden einer Wiedervorlage setzen muss und
 - ▶ das Dokument dem Kunden aufgrund fehlender oder falscher Unterschriften ein zweites Mal zugestellt werden muss.



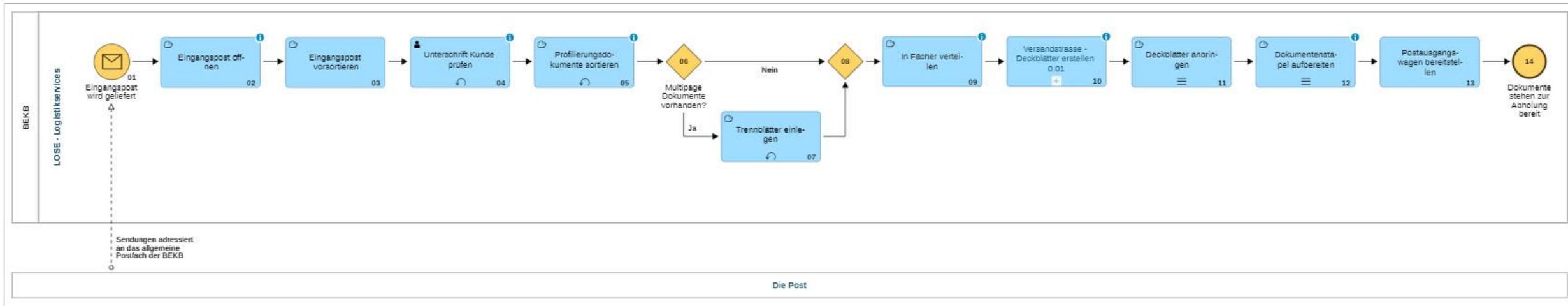
'Closer look' Prozess Profilierungsdokumente erstellen und versenden

- ▶ Beratung über den (zusätzlichen) Kanal Telefonie/Video führt zu einer erhöhten Komplexität des Prozesses.
- ▶ Ohne Anpassung des Prozesses produzieren die Varianten deutlich mehr
 - ▶ Sachkosten und
 - ▶ administrativen Aufwand für den einzelnen Finanzcoach und letztlich für die gesamte BEKB.



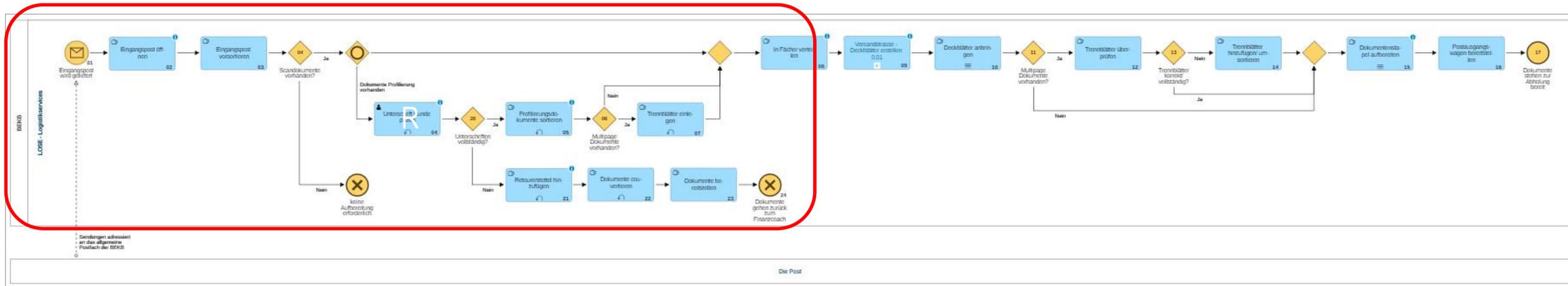
Happy Path Prozess Aufbereitung Dokumente Profilierung

- ▶ Schlanker, etablierter Prozess innerhalb der BEKB-Logistik mit 14 Elementen, lediglich eine technische Triage.



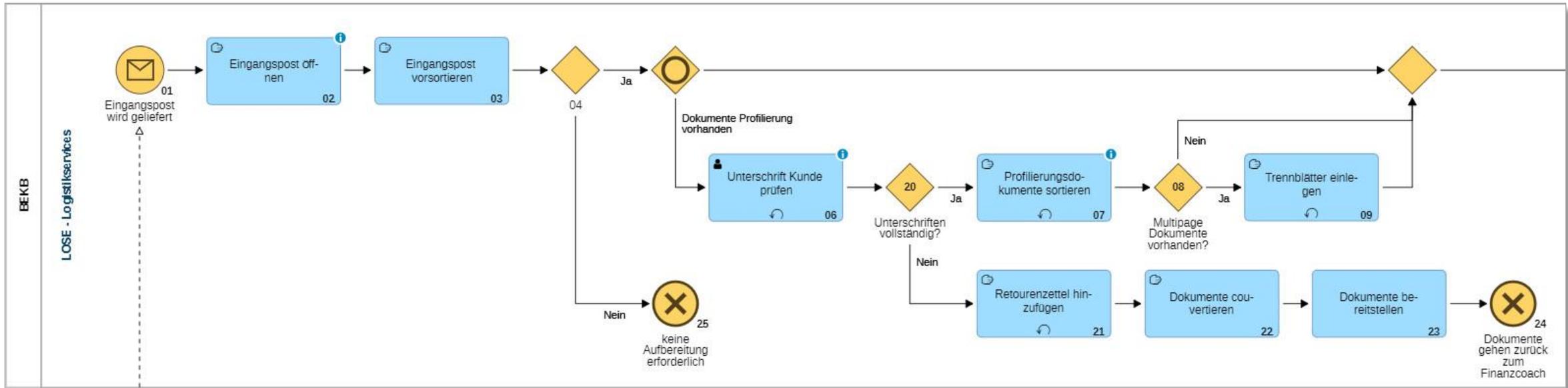
'Real' Path Prozess Aufbereitung Dokumente Profilierung

- ▶ Varianten und Fehler können den Prozess auf 25 Elemente inklusive 5 Triagen aufblähen.



Closer Look Prozess Aufbereitung Dokumente Profilierung

- ▶ Es kommt leider immer wieder mal vor, dass trotz aller Überprüfungen fehlende Kundenunterschriften erst bei der Aufbereitung der Dokumente fürs Scanning festgestellt werden.
 - ▶ Dies impliziert eine weitere Schleife mit erneutem Kundenkontakt, auf deren Modellierung aus Kapazitätsgründen verzichtet wurde.



Komplexität IST-Prozess Profilierungsdokumente bewirtschaften

- ▶ Happy Path
 - ▶ Besteht aus 45 Prozesselemente und beinhaltet nur eine technische Triage.
- ▶ 'Real' Path
 - ▶ Bis zu 106 verschiedene Prozessschritte möglich, 13 mögliche Triagen, unzählige Varianten.
 - ▶ Diverse Medienbrüche vorhanden, Rückkopplungen, Schleifen möglich.
 - ▶ Disclaimer: Auf die Modellierung mehrerer ressourcen-intensiver Triagen wurden aus Gründen der Kapazität bewusst verzichtet.



Agenda für diese Session

01

Ausgangslage

02

Modellierung IST-Prozess

03

Analyse und Auswertung IST-Prozess

04

Ergebnis für Business Case und SOLL-Prozess

05

Vorstellung Simulationstool ADONIS



Ermittlung Aufwand IST-Prozess

- ▶ Wie sind wir vorgegangen?
 1. Alle Prozesselemente mit der Exportfunktionalität im ADONIS nach Excel übertragen,
 2. diese dort für eine Analyse aufbereitet und mit notwendigen Attributen erweitert,
 3. Zeiten mittels Interviews, Schätzungen etc. ermittelt und
 4. die Prozessvarianten an den Triagen durch die Ermittlung von Fällen substituiert

Element	Typ	Name	Ressource	Beratung	Filialtyp	Fall	Dauer	
							Einheit	Sek
02	Teilprozess	Teilprozess	Finanzcoach	Alle	Alle	n/a	n/a	n/a
03	Aufgabe	Dokumente Profilierung ausdrucken	Finanzcoach	Telefonisch	Alle	F+T+A	P	60
04	Aufgabe	Kurzbrief erstellen	Finanzcoach	Telefonisch	Alle	F+T+A	P	180
05	Aufgabe	Dokumente Profilierung aufbereiten	Finanzcoach	Telefonisch	Alle	F+T+A	P	120
...
10	Aufgabe	Kundenschreiben <u>couvertieren</u>	Finanzcoach	Telefonisch	Alle	F+T+A	P	45
11	Aufgabe	Kundenschreiben frankieren	Finanzcoach	Telefonisch	Klein	F+T+K	P	30
...
18	Aufgabe	Rücksendung Kunde öffnen	Finanzcoach	Alle	Alle	F+A+A	P	20
19	Aufgabe	Rücksendung Kunden kontrollieren	Finanzcoach	Alle	Alle	F+A+A	P	180
21	Aufgabe	Dokumente visieren	Finanzcoach	Alle	Alle	F+A+A	P	45

Definition Parameter und Ermittlung Aufwand/Kosten

- ▶ In einem nächsten Schritt wurden ca. 40 Parameter mit Einfluss auf Aufwand und Prozesskosten definiert.
- ▶ Anschliessend wurden die diesbezüglichen Volumen, Wahrscheinlichkeiten, Verrechnungssätze etc. iterativ ermittelt.
- ▶ Der aufwändigste Teil war die abschliessende Ermittlung der Beträge anhand entsprechend komplexer Excel-Formeln.

Anteil am Volumen Profilierungen			Sachkosten			Mengengerüste angenommen		
kleine Filialen	40	%	Kosten ausgedrucktes Blatt/Seite (Farbe)	0.20	CHF	50'000	Profilierungsdokumente	pro Jahr
grössere Filialen (inkl. Dispomappen)	35	%	Rückcouvert C5 inkl. Aufdruck	0.40	CHF	120'000	Seiten <u>Profilierungsdok.</u>	pro Jahr
Bundesplatz	25	%	Versandkosten Rückcouvert C5	0.98	CHF	16'500	Profilierungen	pro Jahr
Anteil Profilierungen am Postausgang			Fehlerraten			20	Anteil Ausdruck Kundenexemplar	in %
kleine Filialen	5	%	Finanzcoach entdeckt fehlende Unterschrift	5	%	33	Anteil einblättrige Dokumente	in %
grössere Filialen (inkl. Dispomappen)	5	%	Logistik entdeckt fehlende Unterschrift	1	%			
Anteil Dokumentenzustellung am Beratungsvolumen								
Filiale - Direktübergabe	35	%						
Telefonisch - physikalische Zusendung	64	%						

Agenda für diese Session

01

Ausgangslage

02

Modellierung IST-Prozess

03

Analyse und Auswertung IST-Prozess

04

Ergebnis für Business Case und SOLL-Prozess

05

Vorstellung Simulationstool ADONIS



Berechnung Aufwand und Kosten IST-Prozess

Auswirkungen der Modellierung

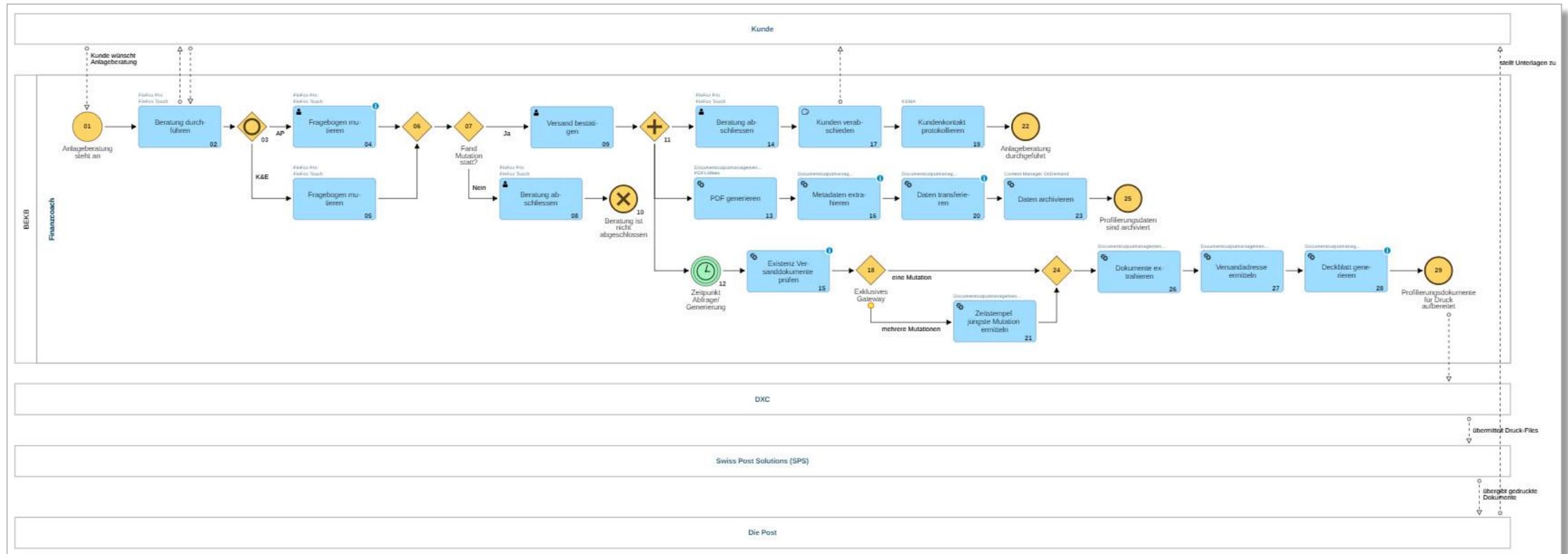
- ▶ Die Komplexität wurde eindrucksvoll beschrieben.
- ▶ Die ADONIS-Prozessmodelle konnten als Grundlage für weiterführende Analysen genutzt werden.
- ▶ Das Bewusstsein für eine erforderliche Optimierung des Prozesses wurde bei allen Beteiligten geschärft.
- ▶ Die Berechnung des Business Case konnte auf eine fundierte Basis gesetzt werden.
- ▶ Das Projektbudget für den Business Case wurde schlussendlich ohne Auflagen genehmigt.

Aufwand Prozess Profilierungsdokumente bewirtschaften		
Teilprozess	pro Profilierung	pro Jahr
	in Sekunden	in Tagen
Dokumente erstellen und versenden	56	3.60
Aufbereitung Dokumente fürs Scannen	96	6.03
Scannen und Indexieren	70	0.17
Dokumente nachbereiten und archivieren	9	4.24
Summe Aufwand	19	1.00

Sachkosten	pro Profilierung	pro Jahr
	in CHF	in CHF
	11.33	106'950.00

SOLL-Prozess

- ▶ Insgesamt nur noch 29 Prozesselemente, lediglich 2 technische Triagen, keine Medienbrüche mehr.
 - ▶ Vormalige vom Finanzcoach selber auszuführende administrative Aufgaben werden durch Services erledigt.
 - ▶ Gesamter Prozess beinhaltet kein Potenzial mehr für Fehler in der Bearbeitung.
- ▶ Der SOLL-Prozess verursacht neben den Projektkosten natürlich auch Aufwand und Sachkosten, über deren Höhe hier zum Abschluss der Präsentation aber gerne der berüchtigte 'Mantel des Schweigens' gelegt wird...



Agenda für diese Session

01

Ausgangslage

02

Modellierung IST-Prozess

03

Analyse und Auswertung IST-Prozess

04

Ergebnis für Business Case und SOLL-Prozess

05

Vorstellung Simulationstool ADONIS





Live-Demo



Ihre nächsten Schritte



ADONIS

Your professional BPM Suite

Testen Sie die kostenlose Community Edition
www.boc-group.com/adonis/get-started



ADOIT

Your professional EA Suite

Testen Sie die kostenlose Community Edition
www.boc-group.com/adoit/get-started



ADOGRC

Your professional GRC Suite

Kontaktieren Sie uns für eine unverbindliche Demo
www.boc-group.com/adogrc



Nehmen Sie Kontakt auf

Mit Digital Twins digitalen Vorteil schaffen
www.boc-group.com/de/contact-us/

#GBIS2021

VERNETZEN SIE SICH MIT UNS!



Kostenlose Videos und regionale Veranstaltungen
Aktuelle Themen in GPM, EAM & GRC
Neuigkeiten & Highlights

www.boc-group.com/newsletter

