

# Business Prozess Management (BPM) im Konsumentenkreditgeschäft

**Das Geschäftsvolumen** für Konsumentenkredite ist in den vergangenen Jahren stetig gestiegen. Gleichzeitig drückten die zunehmende Wettbewerbsintensität sowie sinkende Zinssätze auf die Margen der abgeschlossenen Kreditverträge. Wer in diesem Umfeld wachsen will, muss neben der Kundennachfrage nach attraktiven Zinsen vor allem die gestiegenen Erwartungen nach schnellen und einfachen Prozessen zur Kreditvergabe und Abwicklung erfüllen. Für die Institute stehen aus Margensicht hingegen vor allem die Prozesskosten im Fokus. Das Business Process Management (BPM) spielt genau hier seine Stärken aus, indem es die Standardisierung von Prozessen

durch deren softwaretechnische Umsetzung ermöglicht. Zusätzlich reduziert sich die Komplexität, während die Änderungsflexibilität zunimmt. Gemeinsame Sprachen, wie bspw. BPMN, ermöglichen neue Modelle der Zusammenarbeit von Entwickler und Fachbereich.

## **Unsere Projekterfahrungen belegen:**

Eine konsequente Nutzung von Business Process Management ermöglicht es Finanzdienstleistern, ihre Stückkosten zu reduzieren, die Bearbeitungszeiten und die time to market zu senken und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu steigern.



## Ausgangssituation und Problemstellung

### Ausgangssituation

Das Geschäft mit Konsumentenkrediten wird als Massengeschäft durch oft kleine Darlehensbeträge bestimmt. Dadurch ergibt sich nur ein begrenztes Ertragspotential, so dass insbesondere die Kosten die Marge beeinflussen. Dennoch, der anspruchsvolle Kunde erwartet neben günstigen Zinsen eine einfache und transparente Beantragung, eine schnelle Auszahlung des Kreditbetrages und eine hohe Servicequalität während der Laufzeit. Wettbewerber garantieren die Kreditentscheidung im Beratungs-

gespräch oder die Auszahlung innerhalb von 24 Stunden. Ertragssteigerungen sind hier nur durch Kostenreduktion sowie Abschluss von mehr Geschäft oder Kombination mit anderen Produkten – wie beispielsweise Restschuldversicherungen – zu erzielen. Wachsendes Geschäft, sei es durch Fusionen, Erschließung neuer Geschäftsfelder oder die Nutzung neuer Vertriebskanäle, führt zu stetigen Änderungen am Geschäftsmodell und den zugrunde liegenden Prozessen. Zusätzliche Anpassungen werden durch regulatorische Anforderungen, wie zum Beispiel die Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie, erforderlich.

Gerade Finanzdienstleister benötigen deshalb eine kurze „time to market“ für neue oder geänderte Prozesse sowie um Produktinnovationen zu etablieren. Dabei müssen die neuen Prozesse hohen Kundenanforderungen genügen und gleichzeitig günstig bleiben. Bei bestehenden Prozessen, insbesondere in der Abwicklung oder Marktfolge, liegt der Fokus darauf, Optimierungspotentiale zu erkennen und zu heben. Diese Situationen stellen für Kreditinstitute hohe Anforderungen an die Anpassbarkeit, die Flexibilität und die Effizienz der Geschäftsprozesse und der zugrunde liegenden IT-Systemlandschaft dar.

## Problemstellung

Anbieter von Konsumentenkrediten bewegen sich daher im Spannungsfeld, dass Prozesse zugleich schneller, schlanker und zuverlässiger werden müssen. Zusätzlich ergibt sich der besondere Anspruch, die Geschäftsprozesse skalierbar für die Massengeschäftsfähigkeit zu gestalten und zu betreiben.

Die Geschäftsbearbeitung über Abteilungen und Systeme hinweg muss daher ohne Brüche, Engpässe oder „schwarze Löcher“ erfolgen. In Hinblick auf Qualität, Zeit und Kosten sind diese Anforderungen mit manuellen oder halbautomatisierten Prozessen nicht zu erfüllen. Im hart umkämpften Wettbewerb verliert die Bank durch Abwicklungsfehler, zu späte Kreditzusagen, erhöhte Kreditkonditionen durch zu hohe Prozesskosten oder fehlende Möglichkeiten für den Kunden, zwischen verschiedenen Plattformen (Internet, Call Center oder Point of Sale) zu wechseln, potentielle Kunden.

Gleichzeitig sind Flexibilität für Änderungen sowie höchste Verlässlichkeit und Transparenz notwendig. Optimierungen, neue Geschäftsmodelle oder regulatorische Anforderungen führen dazu, dass Prozessabläufe geändert, neue Systeme in die Geschäftsprozesse eingebunden oder bestehende Systeme miteinander integriert werden müssen.

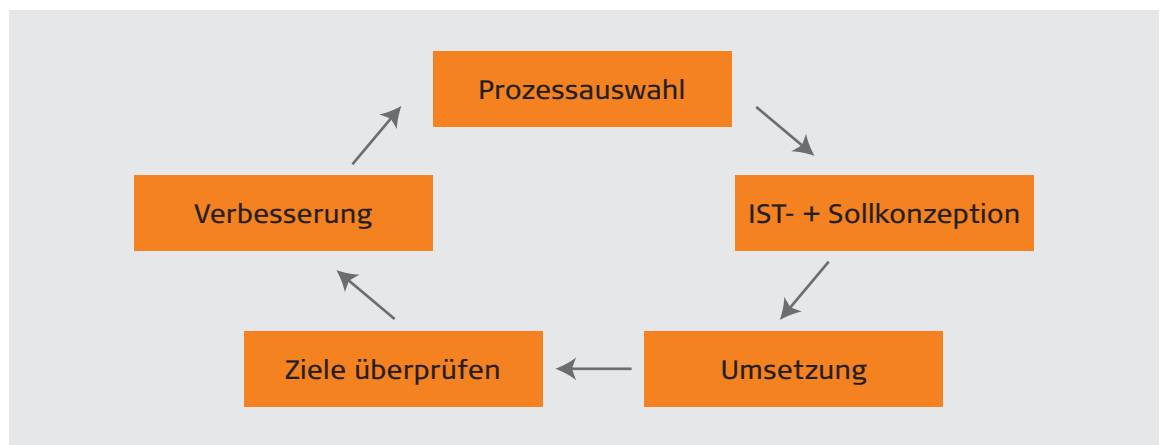
Um all diesen Anforderungen gerecht zu werden, soll möglichst die gesamte Wertschöpfungskette mittels Business Process Management erfasst und betrieben werden.

## Lösungen und Kompetenzen

### Lösungen

Wir unterstützen als Business Transformator bei der Abbildung von Änderungsimpulsen auf Strategien und Produkte, Prozesse und IT-Lösungen. Mit BPM beginnen wir bei der Evaluierung der Fachprozesse, die wir einheitlich erfassen, dokumentieren, modellieren und betreiben. Dies ermöglicht kosten- und zeiteffiziente Anpassungen und führt zu einem besseren Alignment von IT-Systemen und Geschäftsprozessen. Bei der Umsetzung der Anforderungen im Antrags- und Marktfolgeprozess des Konsumentenkreditgeschäfts unterstützt Sie die Cofinpro AG in allen Phasen des BPM-Lifecycles:

- Betrachtung der End-To-End-Prozesse zur Identifikation von Optimierungspotentialen, insbesondere durch Standardisierung wesentlicher Prozessbausteine.
- Evaluierung von auf Ihren Bedarf zugeschnittenen BPM-Systemen auf Basis aktueller (Open Source-) Technologien. Diese sind mit einer Business Rules Engine (BRES) erweiterbar, bspw. für automatisierte Kreditentscheidungen.
- Die Nutzung von Key Performance Indicators (KPIs) dient als Grundlage für Prozess- und Kapazitätssteuerung sowie kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen.
- Agiles Vorgehen und Prototyping bei der Umsetzung stellen eine hohe Benutzerakzeptanz sicher.
- Eine serviceorientierte Architektur (SOA) ermöglicht die nahtlose Integration von anderen Systemen, wie bspw. Kernbanksysteme, elektronische Archive, Restkreditversicherer oder Scoring-Anbieter.
- Prozessautomatisierung minimiert den manuellen Aufwand, bspw. beim Dokumentendruck, Versand und der Archivierung.
- Reporting- und Monitoring-Lösungen bieten die Möglichkeit, den Ist-Zustand der Prozesse zu überwachen und einzugreifen sowie revisionssicher zu protokollieren.
- „Think big, start small“ – Erfolge werden durch eine ROI-getriebene Entwicklung schnell erreicht. Die Nutzung eines mitwachsenden BPM-Systems macht die Prozesslandschaft einfach erweiterungsfähig.
- Die Verwendung von Standardtechnologien erhöht die Flexibilität bei Anpassungen und vereinfacht das Customizing. Aufgrund deren großen Verbreitung auf dem IT-Markt wird die Zukunftsfähigkeit der Lösung gewährleistet.



## Auf einen Blick unsere Kompetenzen

### Fachliche Kompetenzen:

- Spezialisten-Know-How im Konsumentenkreditgeschäft
- Optimierung von Antrags- und Marktfolgeprozessen auf Basis von BPM
- Sicheres Berücksichtigen der regulatorischen Vorgaben, bspw. aus MaK und KWG
- Unterstützung des produktiven Betriebs von BPM-Plattformen und -Prozessen

### Technische Kompetenzen:

- Erfahrung mit der Evaluierung und Nutzung von Open Source sowie proprietären BPM-Lösungen
- Umsetzung von Geschäftsprozessen mit Business Process Management Systemen (BPMS) und Business Rule Engines (BRES)

- Systemintegration mittels Serviceorientierter Architekturen (SOA)
- Customizing von BPM-Tools und Frameworks an Kundenbedarf, Einsatz von Java und JEE Standards sowie de facto Standards wie bspw. Spring
- Reporting und Monitoring
- Skalierbare Infrastrukturen, u.a. durch den Einsatz von Clustering

#### **Methodische Kompetenzen:**

- Gemeinsames Vorgehen mit Fachbereich und IT, angelehnt an den BPM Lifecycle
- Ist-Aufnahme von Prozessen und Analyse auf Optimierungsmöglichkeiten
- Soll-, Fach- und DV-Konzeption für Abbildung und Modellierung von Prozessen in BPM, Nutzung von Standards wie BPMN
- Verwendung von KPIs für kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Projekt- und Anforderungsmanagement unter Berücksichtigung von Quick Wins
- Agiles Vorgehen mittels Prototyping und Scrum

Fragen zu diesen oder anderen Themen beantworten wir Ihnen jederzeit gerne.

#### **Cofinpro AG**

Untermainkai 27-28, 60329 Frankfurt am Main  
Tel: +49 (0) 69 - 2 99 20 87 60  
Mail: [welcome@cofinpro.de](mailto:welcome@cofinpro.de)  
[www.cofinpro.de](http://www.cofinpro.de)



**Cofinpro unterstützt Deutschlands führende Finanzdienstleister** bei der Verbesserung von Geschäftsprozessen. Wir transformieren Strategien in Prozesse und implementieren diese Prozesse in der IT. Durch Business Transformation schaffen wir für unsere Kunden entscheidende Wettbewerbsvorteile in einem Finanzmarkt, der sich immer noch sehr schnell verändert und vor spannenden Herausforderungen steht. Unser Erfolgskonzept ist dabei ein ganz besonderes: Wir kombinieren hohe Fach- und Technologiekompetenz mit den Methoden unseres Business Engineering Frameworks – durch diese einzigartige Kompetenzbündelung erreichen wir für unsere Kunden exzellente Ergebnisse: „Finest Processes in Finance“.