

Erfordernis von Prozessautomatisierungen im Bankenbereich

Die BBBank

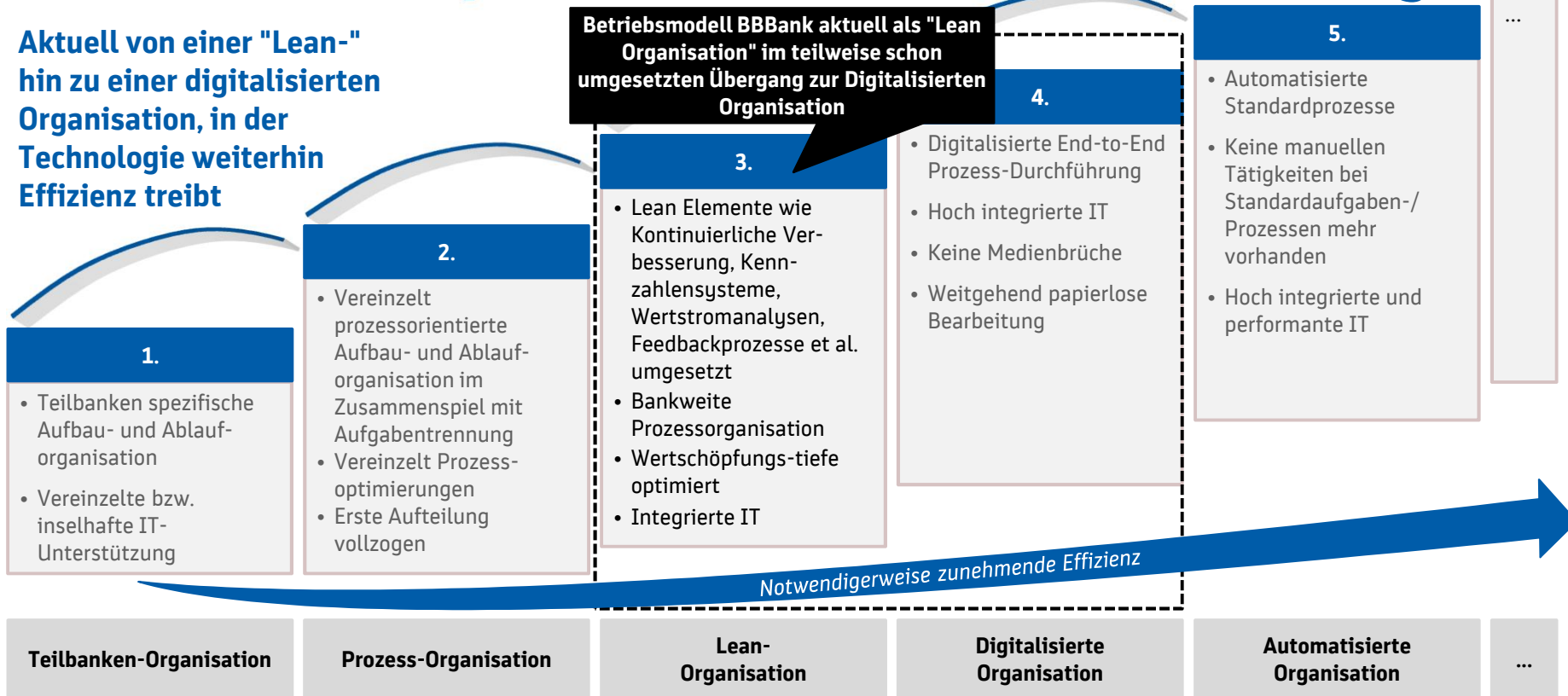
Die BBBank – die Bank für Beamte und den öffentlichen Dienst

- Einzige bundesweit tätige genossenschaftliche Privatkundenbank
- Gegründet 1921 als Selbsthilfeeinrichtung für den öffentlichen Dienst
- Mit ca. 485.000 Mitgliedern eine der größten genossenschaftlichen Banken in Deutschland
- Viele Bank- und Finanzdienstleistungen mit speziellen Konditionen für den öffentlichen Dienst

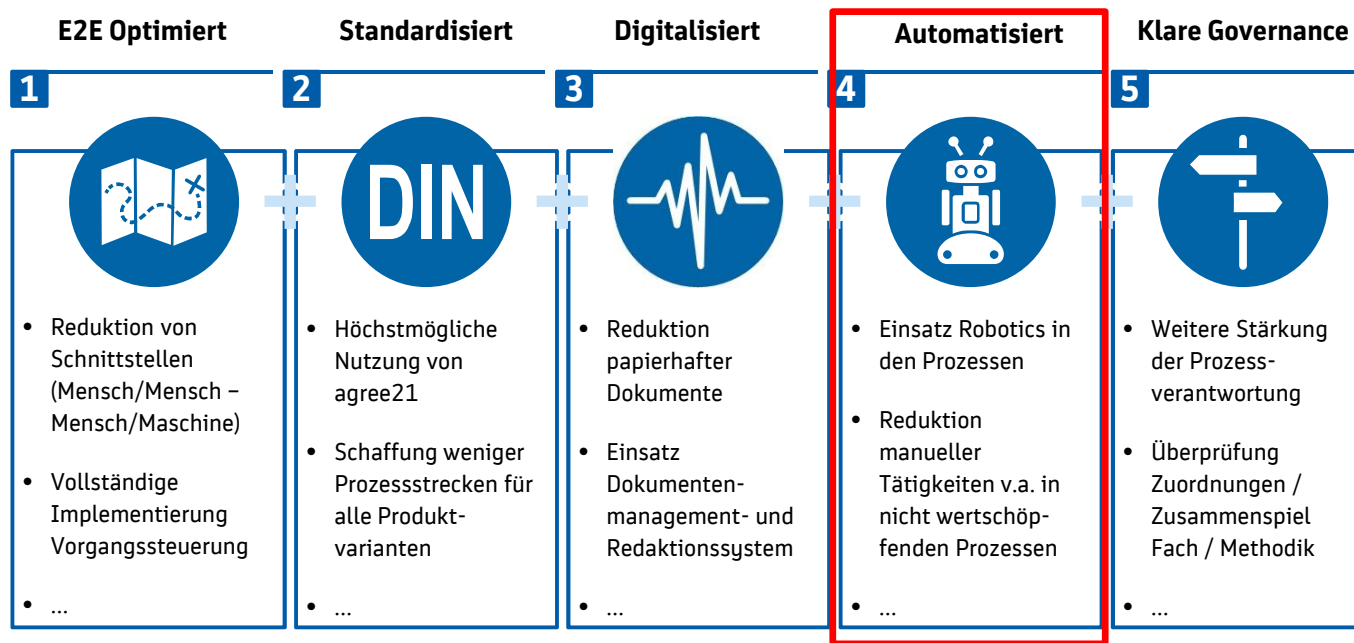


Erfordernis der permanenten Weiterentwicklung

Aktuell von einer "Lean-" hin zu einer digitalisierten Organisation, in der Technologie weiterhin Effizienz treibt



RPA als ein Baustein zur Hebung von Effizienzen in den Prozessen



Zur weiteren Hebung der Effizienz ist der Einsatz verfügbarer Bausteine im Element Prozesse zu überprüfen und festzulegen.

Werkzeuge zur Unterstützung bei der Prozess- und Methodenauswahl

Die Auswahl der richtigen Prozesse sowie der Methode zur Prozessoptimierung wird durch folgende Werkzeuge unterstützt

Ermittlung Reifegrad Prozess anhand Reifegradmodell

Reifegrad	Struktur des Prozesses	Maßnahme zur Erreichung des nächsten Reifegrads
5		Automatisierung + Eliminierung manueller Standardaufgaben
4		KVP + Automatisierung/Digitalisierung
3		KVP + Teilautomatisierung
2		KVP
1		KVP

Entscheidungsmatrix u.a. für Prüfung Möglichkeiten der Automatisierung

Entscheidungsmatrix für die Umsetzung von Prozessen über RPA (für Erstindikation)	
Fragenkatalog/Kriterien	Angabe
Welcher Reifegrad weist der jeweilige Prozess auf?	
Reifegrad 1-2	
Reifegrad 3	x
Reifegrad 4-5	
Welche systembasierten Automatisierungen sind vorhanden?	
Nutzen der systembasierten Automatisierungen höher als der Nutzen von RPA	
Nutzen der systembasierten Automatisierungen entspricht Nutzen von RPA	
Nutzen der systembasierten Automatisierungen ist geringer als RPA	x
Aktuelle MAK-Bindung ist > 1 MAK ?	
MAK-Bindung ist < 1 MAK	
MAK-Bindung ist = 1 MAK	x
MAK-Bindung ist > 1 MAK	
Wie würde sich die Implementierung von RPA auf den Kundenservice auswirken?	
Die Servicezeiten für den Kunden werden nicht erhöht	
Die Servicezeiten für den Kunden bleiben gleich	
Die Servicezeiten für den Kunden werden erhöht	x
	40

Kosten/Nutzensheet für Bewertung monetärer Nutzen

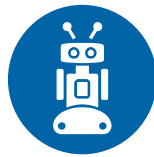
Prozesssteckbrief RPA	
Steckbrief Nummer	6
Bereich	US
Prozessbezeichnung	Anderung Online Limit -Inland- -Ausland- sowie per -App-
Kurzbeschreibung Prozess bzw. zu automatisierende Prozessbestandteile	Übertragung der per Online-Banking und App eingehenden Limitänderungen des Kunden in das Kernbankensystem agree
Nutzen aus der Umsetzung	
Anzahl Prozessdurchläufe p.a.	93.000
Zeit / Durchlauf in Minuten	1,6
Jahresminuten für Prozess	148.800
Aktueller MAK Bedarf für Prozess	1,29
Automatisierungsgrad**	80%
MAK Einsparung durch Automatisierung	1,43
Einsparung in €	78.855 €
Kosten für Umsetzung und Betrieb	
Umsetzungsaufwand in PT	7
Kosten für Umsetzung	9.996 €
Anteilige Betriebskosten für Roboter**	7.198 €
Kosten Gesamt	17.194 €
Kosten nach 3 Jahren***	31.589 €
Kosten / Nutzen nach 3 Jahren	
Gesamtnutzen nach 3 Jahren	204.977 €

Anforderungen an künftige Prozessgestaltungen

Die Anforderungen an künftige Prozessgestaltungen können im Wesentlichen auf folgende drei Punkte zusammen gefasst werden



Bessere Service- und Reaktionszeiten für den Kunden



Digitalisierte End-to-End Prozessdurchführung



Effizienzziele

Anforderungen an Service- und Reaktionszeiten

Der Kunde erwartet v.a. bei zeitkritischen Serviceprozessen schnelle Reaktions- sowie über die Geschäftszeiten hinaus gehende Servicezeiten.



Änderung des Überweisungslimits - Inland

Limitänderung
Die Änderungen Ihrer Online-Überweisungsmitel können Sie jederzeit beauftragen.
Bitte beachten Sie, dass wir die Bearbeitung Ihres Auftrages schnellst möglich, jedoch innerhalb unserer Geschäftszeiten von Montag bis Freitag durchführen.
Wir bitten um Ihr Verständnis, dass sich bei eingereichten Aufträgen nach 16:00 Uhr oder nach Wochenenden und Feiertagen die Bearbeitung auf den folgenden Arbeitstag verschieben kann.

Hinweis zur Erfassung von Terminüberweisungen:
• Zur Eingabe einer Terminüberweisung muss die Änderung des Limits **für den Tag der Erfassung** Ihres Überweisungsauftrages beantragt werden.

SEPA-Überweisungen Inland

Limitänderung für Konto*
Bitte geben Sie hier die gewünschte Kontonummer/IBAN an.

Limit (SEPA Inland) begrenzen auf*
Bitte wählen Limit pro Tag

Limit befristet von
Limit befristet bis
Eingaben im Format "tt.mm.jjjj".

oder Limit zeitlich unbefristet ändern

Manueller Übertrag durch Mitarbeiter im US/KC



Bankenkonto: Übersicht/Änderung des Überweisungslimits - Inland

Anweisung | **Übermitteln** | **Abbrechen** | **Hilfe**

Überweisungsantrag

Allgemeine Daten
Antrag: **Überweisungsantrag** | Anweisungsnummer: **30.000.0017**

Kontoinformationen
Kontoinhaber: **Technische Identität** | Kontonummer: **30.000.0017**

Überweisung
Kontoblatt: **30.000.0017** | Kontoblatt 2: **30.000.0017** | Kontoblatt 3: **30.000.0017** | Kontoblatt 4: **30.000.0017**

Zu bearbeiten ab: **30.03.2017** | **Zu erledigen bis:** **30.03.2017**

Status: **In Bearbeitung** | **Prozent:** **100%**

Beauftragter: **Technische Identität** | **Person:** **Technische Identität** | **IBAN:** **30.000.0017**

Zuletzt bearbeitet: **30.03.2017** | **Funktion:** **Übermitteln**

Hilfen: **Hilfe** | **Zurück** | **Abbrechen** | **Übermitteln** | **Löschen** | **Neuanfordern**



Reaktionszeiten nur innerhalb der Geschäftszeiten
Keine verbindlichen Reaktionszeiten (v.a. nach Wochenenden / Feiertagen)
Keine aktive Rückmeldung an Kunde über Auftragserledigung

Ergebnis der Umsetzung:



Der Kunde erhält inzwischen an 7 Tagen der Woche zeitnah (i.d.R. innerhalb von 5 – 10 Minuten) eine Mitteilung in sein e-Banking Postfach über die Änderung des Überweisungslimit.

Anforderung digitalisierte end-to-end Gestaltung von Prozessen

Ausbau des digitalen Leistungsangebotes

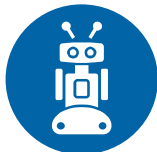
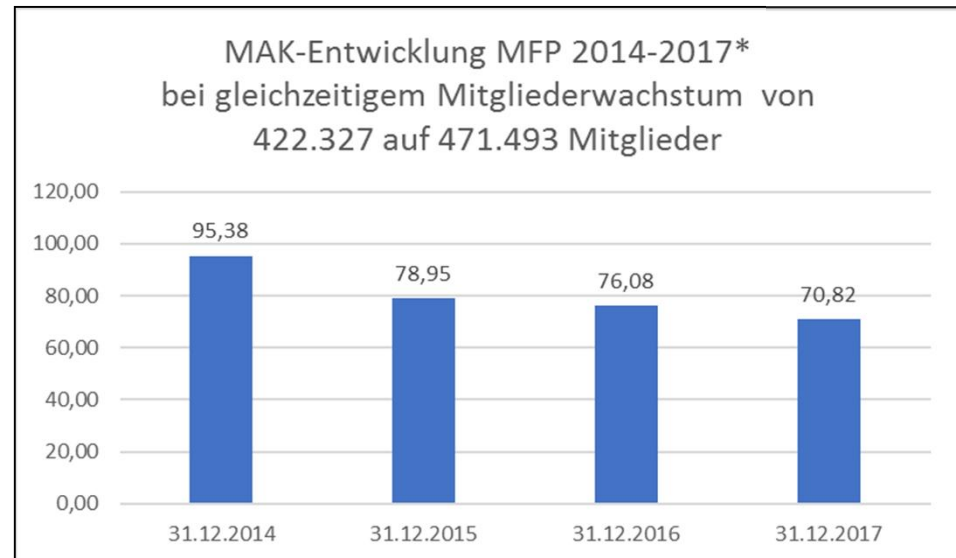
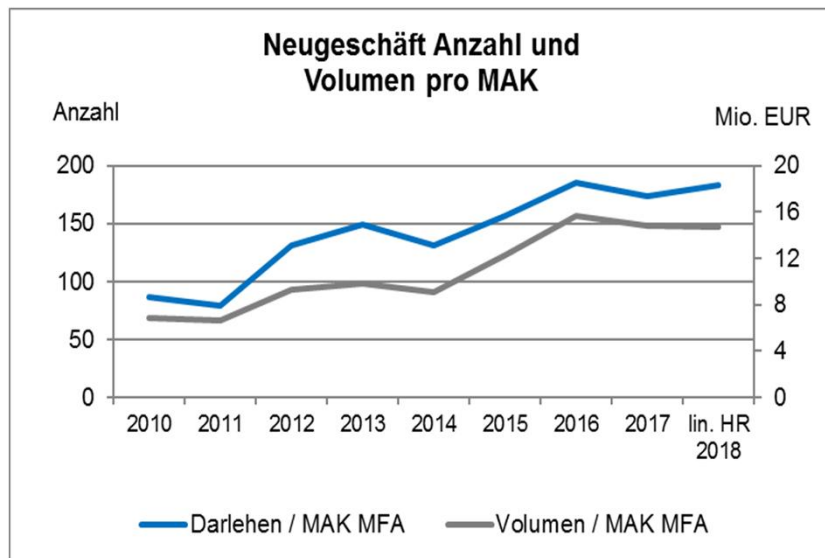


- Online-Abschluss von Produkten und Leistungen
- Einfacher Online-Kontowechselservice für neue Kunden
- Videolegitimation bei Kontoneueröffnungen
- Persönlicher Finanzmanager im Online-Banking
- Paydirekt – Online-Bezahlverfahren
- Videoberatung

**Die Website
als virtuelle
Geschäftsstelle**






Effizienzgewinne in den Marktfolgebereichen in den letzten Jahren



Aufgrund des schwierigen Umfeld (Niedrigzinspolitik, zunehmende Regulierung etc.) besteht weiterhin hoher Kostendruck für die Banken. Wesentliche Effizienzgewinne in den Prozessen können über Automatisierungen erreicht werden

Fazit nach Einführung von RPA bei der BBBank

- Erweiterung der Service- und Reaktionszeiten führt zu erhöhter Nutzung der Prozesse. 
- Die Effizienzziele (im Sinne von Reduzierung Mitarbeiterkapazitäten) können erreicht werden. 
- Eliminierung von scheindigitalen Prozessen, Schnittstellen sowie monotonen und nicht wertschöpfenden Tätigkeiten für die Mitarbeiter. 



Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit

Robotic Process Automation (RPA)

Auszug aus Produktionsreporting RPA

Änderung Überweisungslimit über RPA

Beschreibung	Gesamtanzahl (11.06. – 31.10.2018)
Gesamtanzahl Limitänderungsaufträge	74.681
Gesamtanzahl durch RPA bearbeitete Limitänderungen	72.505
Gesamtanzahl manuell erfasster Limitänderungen	2.176
Automatisierungsquote	97 %

Bestellungen VR-Netkey über RPA

Beschreibung	Gesamtanzahl (15.08. – 31.10.2018)
Gesamtanzahl VR Netkey Bestellungen	6.072
Gesamtanzahl durch RPA bearbeitete Bestellungen	4.777
An Filiale / US ausgesteuerte Bestellungen	1.295
Automatisierungsquote	79 %

› Die erzielten Automatisierungsquoten liegen bereits nach den ersten Monaten der Produktivnahme über den geplanten Werten.