



Zukunft der Kreditprozesse



Begrüßung

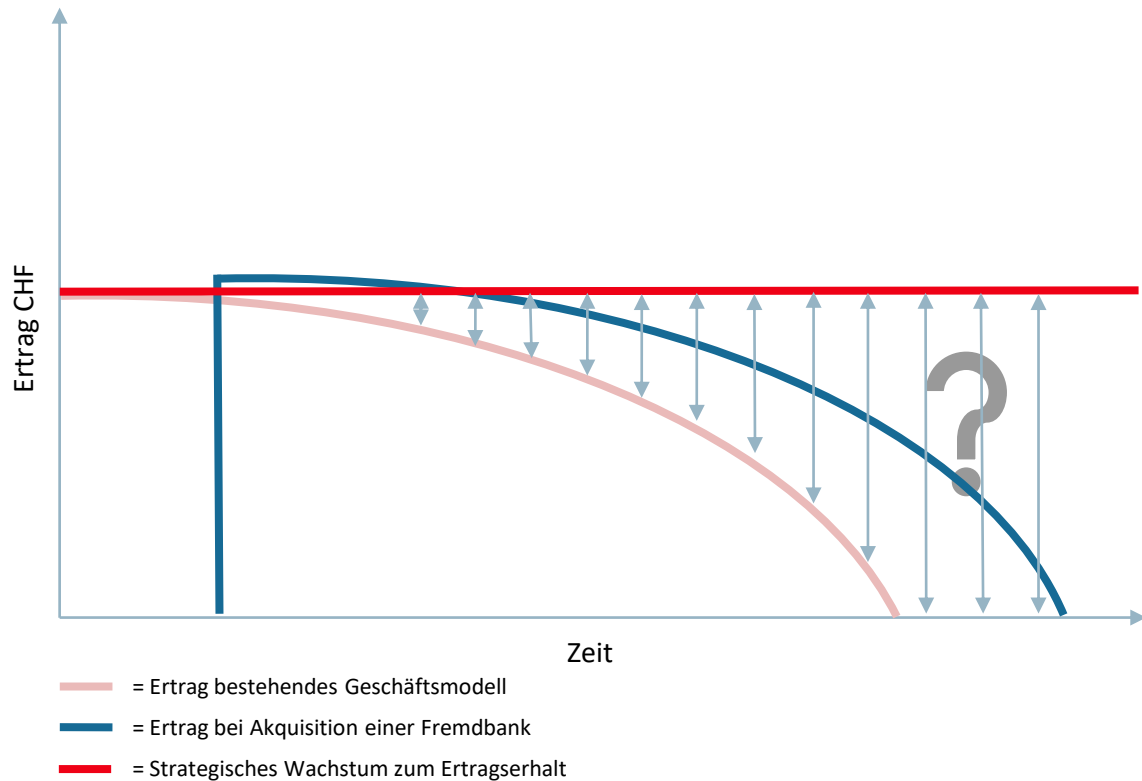
- | | |
|--------------|---|
| Intro: | Urs Isenrich MP Partners |
| 08:45 Uhr | Andreas Granella Avobis Group: «Property Captain Hypotheken Cockpit - ein Use-Case» |
| 09:10 Uhr | Marcel Stauch Thurgauer Kantonalbank: «Digitalisierung im Hypothekenprozess – Zeitreise durch die letzten 10 Jahre» |
| 09:35 Uhr | Carsten Jacobi EMPORIAS Management Consulting: «Process Mining zur kontinuierlichen Verbesserung des Kreditprozesses» |
| 10:00 Uhr | Kaffeepause Austausch auf Augenhöhe |
| 10:30 Uhr | Workshops |
| | End-to-End Kreditprozess der Zukunft |
| 11:30 Uhr | Diskussion und Abschluss im Plenum |
| ab 12:15 Uhr | Lunch Austausch auf Augenhöhe |

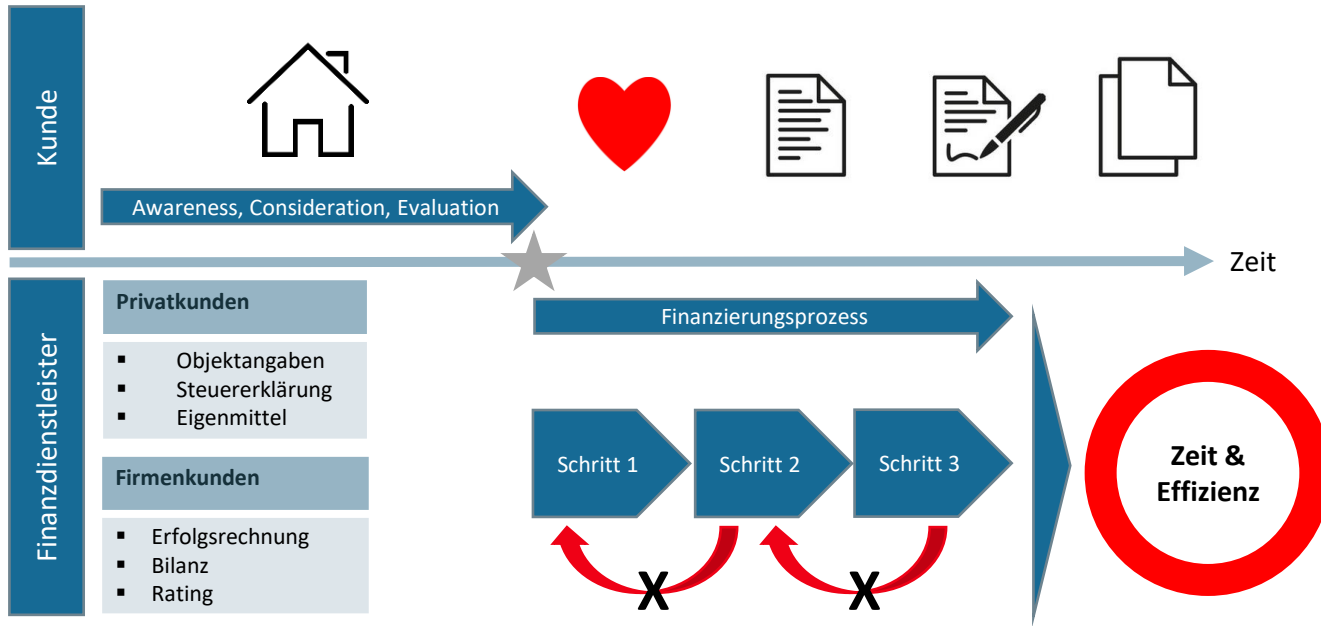
Intro

Urs Isenrich | uPUNKTconsulting GmbH

Urs Isenrich

uPUNKTconsulting GmbH





Ziel Vertrieb:

Durch Effizienzsteigerungen Zeit gewinnen für den Kunden, um Mehrwert zu schaffen

Ziel Marktfolge:

Durch Effizienzsteigerungen Zeit gewinnen, um sich um die effektiven Risiken zu kümmern (in der Vision Entscheide zur bewussten Risikonahme, bspw. Schätzungsüberprüfungen)

Andreas Granella

Avobis Group

«Property Captain Hypotheken Cockpit - ein Use-Case»

- Avobis Gruppe auf den strategischen Weg zu einem umfassenden Anbieter im Immobilienbereich.
- Innovative digitale Lösungen im gesamten Immobilien-Ökosystem mit Angeboten für den Endkunden, Makler und Banken.
- Grosse Potenziale liegen in der Spezialisierung auf einzelne Wertschöpfungsbereiche im gesamten Kreditprozess wie zum Beispiel dem Sourcing des Kreditabwicklungsprozesses, welchen die Avobis Gruppe Banken, Versicherungen und Pensionskassen anbietet.

Marcel Stauch

Thurgauer Kantonalbank

«Digitalisierung im Hypothekenprozess – Zeitreise durch die letzten 10 Jahre»

- Ein Blick in die Glaskugel auf die Entwicklung des Kreditgeschäftes
- Neues digitales Portal der TKB mit Zielgruppe Maklermarkt mit dem Angebot einer Ergänzung und Vereinfachung der Prozesse für den direkten Abschluss einer passenden Hypothek für die Endkunden.
- Markt- und Wettbewerbstendenzen im digitalen Hypothekemarkt zeigen, dass sich der Markt hin zu Selbstbedienung der Endkunden und in Richtung unabhängiger Berater mit dem Ziel der Vermittlung der „besten“ Hypothek verschieben wird.
- Die Banken müssen mit ihren Strategien darauf antworten.
- Die Entwicklung standardisierter Schnittstellen zwischen den Systemen beschleunigt die digitale Zusammenarbeit im gesamten Ökosystem massgeblich (Bsp. SFTI Standard für Hypotheken).
- Bremsend wirkt trotz des enormen Potenzials die stockende Entwicklung anderer digitaler Schnittstellen. Bsp: Die elektronische Anbindung aller Grundbuchämter, die aufgrund divergierender Positionen der Player nicht vorankommt.

Carsten Jacobi

EMPORIAS Management
Consulting

«Process Mining zur kontinuierlichen Verbesserung des Kreditprozesses»

- Erfahrungstransfer aus dem Lean Management der Automobil-Branche, die EMPORIAS erfolgreich auf Finanzinstitute übertragen konnte in den Bereichen Prozessoptimierung mit Prozess-Mining.
- Hauptherausforderungen bei Banken: Es fehlt den Banken an Transparenz, die Prozessdokumentationen sind wenig aussagekräftig und entsprechen meist nicht der Realität. Die dokumentierten Prozesse entsprechen nicht den Ist-Prozessen.
- Der Innovationsabstand im Prozessmanagement zwischen Industrie und Banken bleibt nach wie vor groß, wenngleich er sich in den letzten 20 Jahren verringert hat. Was also können die Banken von der Industrie weiterhin lernen?

Carsten Jacobi

- Zentrale Fragen in Bezug auf das Prozessmanagement:
 - Sind die Prozesse klar definiert und transparent?
 - Welche Daten sind relevant für ein Prozessmanagement?
 - Wie müssen Daten aggregiert und angereichert werden, um den Prozess verbessern zu können?
- Erst auf dieser Basis kann mit Prozess-Mining eine fundierte Analyse erfolgen und die entscheidenden Fragen thematisiert werden:
 - Was ist der Standardprozess, welche Abweichungen vom Standard sind gerechtfertigt?
 - Welche Schleifen im Prozess führen zu deutlichen Mehraufwänden in der Bearbeitung?
 - Wo sind die Engpässe oder langen Liegezeiten in den Prozessen?

Diskussion

Zentrale Erfahrungswerte und Fragen der Teilnehmenden:

- Umsetzung End-to-End Prozesse - grösste Herausforderung ist der Shift der Prozesstätigkeiten von Front und Abwicklung.
- Front muss mehr machen, Kreditprüfung und Abwicklung wird automatisiert und abgebaut.
- Gefahr der Kannibalisierung zwischen „klassischem“ Vertrieb und Plattformkonzepten. Dafür sind Messsysteme hilfreich, die Kundenbewegung monitoren. Kundenfront ist wesentlicher Seismograph, muss aber auch lernen, dass das Ziel eine optimale Bedarfsbefriedigung ist, für die der Berater wiederum bezahlt wird.
- Co-Betreuung für Kunden, die über digitale Wege einsteigen, muss sichergestellt werden.
- Was sind die Kriterien, die den Kreditprozess zum Kernprozess der Bank machen? Was ist Core in Zukunft - wohin wird es gehen? Datenpflege als Kostenfaktor? Datenpflege einkaufen?

Diskussion

- Fachpersonal- und Kompetenzmangel kann zu Sourcing führen. Die Anforderungen an den Bankberater der Zukunft sind völlig anders als wir es heute kennen.
- Was wird aus der persönlichen/physischen Kundenberatung? Hat diese eine Zukunft?
- Wie sprechen wir die „neue“ Kundengeneration an, wie holen wir sie wieder in die Bank? Die Entscheidungshoheit hat der Kunde - die Banken können sie durch geeignete Angebote beeinflussen.
- Der Markt ist hart umkämpft: Online-Kunden, Broker, Kreditgeber, Plattformen!

Abschluss-These:

- Der Leidensdruck für tiefgreifende Veränderungen ist noch zu gering. Ein Sourcing von Teilen der aktuellen Wertschöpfungskette (u.a. Kreditprozess) steht daher noch nicht im Vordergrund. Klar ist: Der Transformationsprozess und die Motivation der Mitarbeitenden sind die entscheidenden Faktoren für den Erfolg jeder zukunftsgerichteten Veränderung.

Use case Hypothekencockpit

MP Partners Forum Oktober 2022

Andreas Granella
Investment Management

Vladimir Lysow
PropertyCaptain

avobis



Avobis in Zahlen

350

Mitarbeitende
Immobilienpezialisten
Finanzierungsexperten
Datenspezialisten

25

Jahre erfolgreich
im Schweizer
Immobilienmarkt

53.7%

Weibliche
Mitarbeitende

21%

Technologie-Pioniere

>50 Tsd.

Mietobjekte in
der Bewirtschaftung

15

Standorte
in der Schweiz

14 Mrd.

In Volumen
an verwalteten
Immobilien

12 Mrd.

In Volumen an
verwalteten Hypotheken
und Krediten

3 Mrd.

Hypotheken-
und Immobilien-
Vermittlungen p.a.

2+15

Eigene Startups
+
in Startups investiert
via eigene Venture
Capital Plattform

Markenportfolio

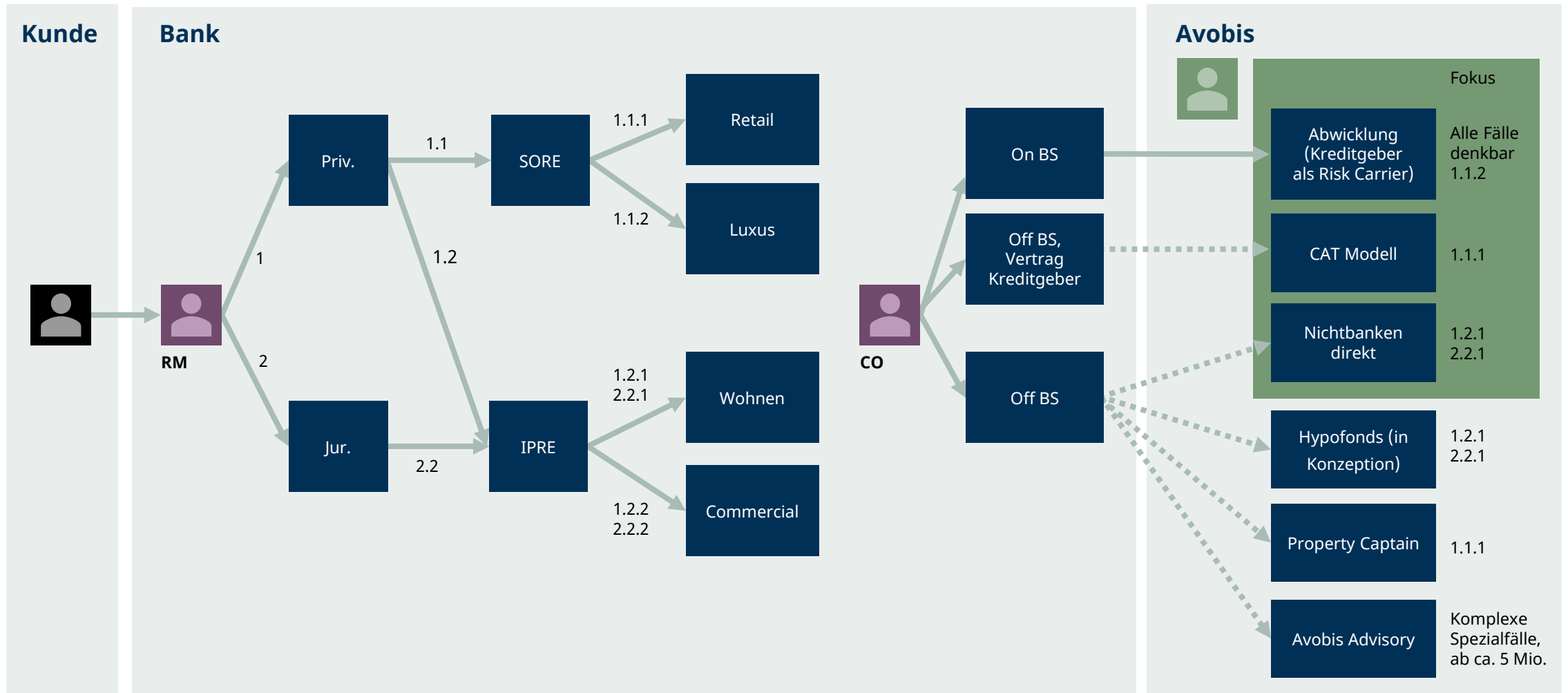
Real Estate Advisory	Development & Construction	Property Management	Investment Management	Data Plattform	Ventures
avobis	avobis		avobis	avobis	
			KFH		Rent2Buy

«Wir positionieren unsere etablierten Marken mit ihren spezialisierten Angebotsleistungen in den entsprechenden Marktsegmenten und nutzen die daraus resultierenden Synergien für die gesamte Firmengruppe.»

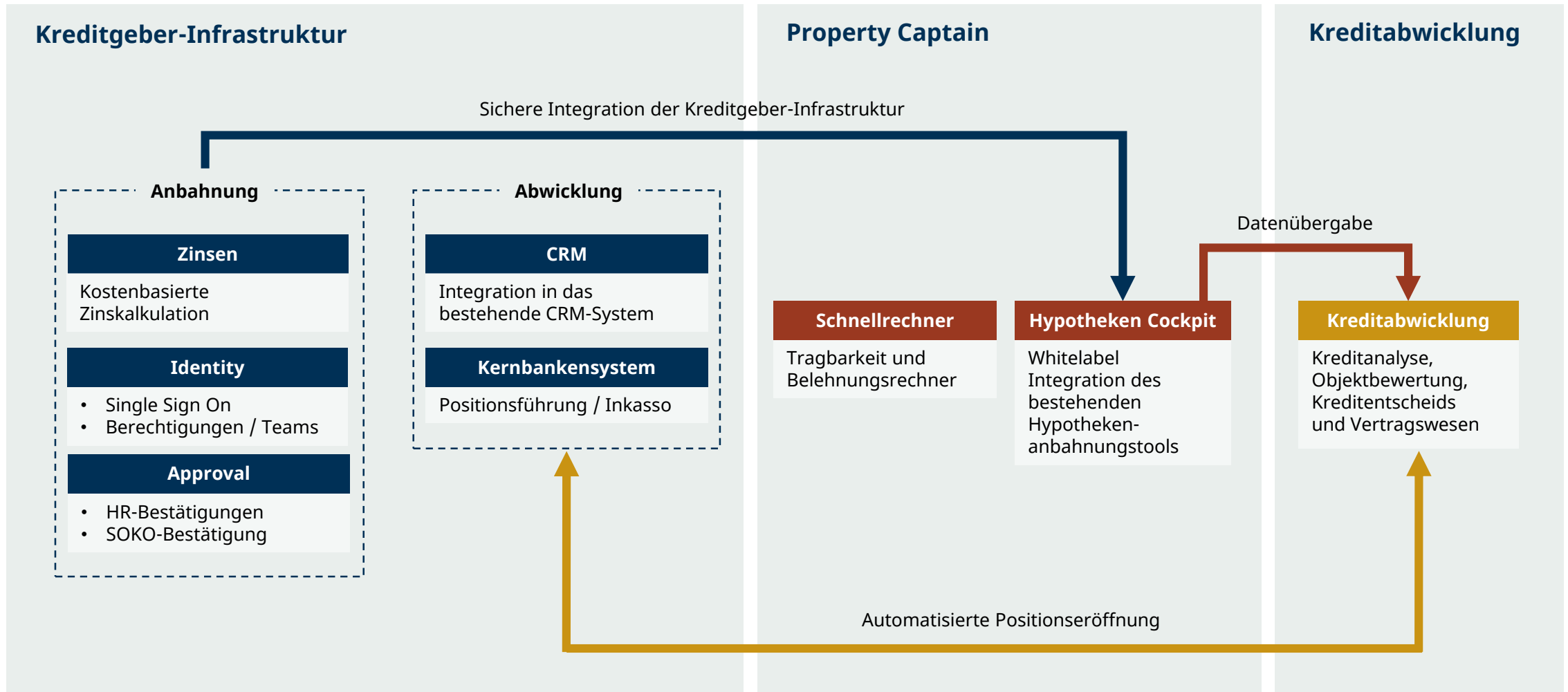
Use Case - Ausgangslage

- Vertriebsleistung vs. Bilanzsteuerung: Engpass bestimmt die Leistung des Gesamtsystems.
 - Skalierbarkeit der Organisation verbessern: Marktleistung Vertrieb und Investmentmanagement entkoppeln
- Aufwändige Prozess, viele Medienbrüche in der Prozesslandschaft
 - Eliminierung von Ineffizienzen und Realisierung von Kostenpotenzialen

Abdeckung aller Hypothekenarten



System und Integrationsübersicht



Tooling Illustration (live Demo)

Antragserfassung durch RM

The screenshots illustrate the mobile application process for RM (Real Estate Manager):

- 1. Liegenschaft:** Selection of a property (Wohnung in 8910 Affoltern am Albis).
- 2. Kreditnehmer:** Selection of a borrower (Eine Person).
- 3. Hypothek:** Selection of a mortgage type (Festhypothek 10 Jahre).
- 4. Angebot:** Selection of an offer (Avobis Bank, Festhypothek 10 Jahre, 1.57%).
- Abschluss:** Final step to open the application (Anfrage öffnen).

Additional screens show data entry for personal information, income, and assets, and a summary screen for property details.

Antragsadministration, Prüfung und Triage durch CO

The screenshots illustrate the web interface for CO (Credit Officer):

- Hypothekarmodelle erfassen und Ab-/Zuschläge bei Zinsen verwalten:** A table showing mortgage models with columns for Zins publiziert, Intern, Ab-/Zuschlag fix, Basis, and Modell.

Modell	Zins publiziert	Intern	Ab-/Zuschlag fix	Basis	Modell
Variable Hypothek	0.75%	0%	0%	0%	Festhypothek 10 Jahre
Festhypothek 1 Jahr	0.48%	0%	0.48%	0%	Festhypothek 11 Jahre
Festhypothek 2 Jahre	0.48%	0%	0.48%	0%	Festhypothek 12 Jahre
Festhypothek 3 Jahre	0.53%	0%	0.53%	0%	Festhypothek 13 Jahre
Festhypothek 4 Jahre	0.59%	0%	0.59%	0%	Festhypothek 14 Jahre
Festhypothek 5 Jahre	0.66%	0%	0.66%	0%	Festhypothek 15 Jahre
Festhypothek 6 Jahre	0.73%	0%	0.73%	0%	Festhypothek 16 Jahre
Festhypothek 7 Jahre	0.8%	0%	0.8%	0%	Festhypothek 17 Jahre
Festhypothek 8 Jahre	0.86%	0%	0.86%	0%	Festhypothek 18 Jahre
Festhypothek 9 Jahre					Festhypothek 19 Jahre
					Festhypothek 20 Jahre
- Dossier Administration:** A table listing mortgage applications with columns for ID, External User, Status, and Antragsart.
- Questionnaire:** A form for entering mortgage details, including Region, Einkommenskategorien, Hypothekarmodelle, Belehnungsrichtlinien, and Amortisationen.

Schnellrechner

Property Captain Schnellrechner



Kundenberater



Schnellrechner

Initiale Machbarkeitsprüfung und Kostenabschätzung

Kundenindividuelle Anpassung der Tragbarkeits-/Belehungsrechnung (Berücksichtigung Luxus/Liebhaberobjekte). Zusätzliche Eingabefelder: Alter, Geschlecht, PLZ. Deziertes Deployment auf Cloud Infrastruktur

The screenshot displays the 'Property Captain Schnellrechner' interface with the following data:

- Kaufpreis:** CHF 2'500'000 (range CHF 0 to CHF 3'000'000, maximum CHF 2'542'500)
- Haushalts-Einkommen:** CHF 355'000 (range CHF 0 to CHF 500'000, minimum CHF 345'900)
- Eigenmittel:** CHF 600'000 (range CHF 0 to CHF 1'000'000, minimum CHF 500'000)
- Hypothek:** CHF 1'900'000
- Belehnung:** 76%
- Tragbarkeit:** 34%
- Zinskosten ab:** CHF 823 pro Monat
- Indikativer Bestzinssatz:** 0.52%
- Amortisationskosten ab:** CHF 1'296 pro Monat
- Unterhalts- & Nebenkosten:** CHF 1'667 pro Monat
- Totale Kosten:** CHF 3'785 pro Monat

Buttons: **Hypothek anfragen**, **Beratung anfordern**

Disclaimer: Die Resultate der dargestellten Berechnungen ergeben sich ausschliesslich aus den Angaben des Nutzers. Property Captain übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben des Nutzers sowie der darauf basierenden Berechnungsergebnisse. Alle Berechnungen haben daher rein informativen und unverbindlichen Charakter. Darüber hinaus stellen die Berechnungsergebnisse in keiner Weise Empfehlungen dar und Property Captain erbringt durch die Berechnung auch keine Beratungsleistung. Der Nutzer bleibt für die Interpretation der Berechnungsergebnisse selbst verantwortlich. Jegliche Haftung von Property Captain für Schäden, die sich aus der Nutzung ergeben, ist vollumfänglich ausgeschlossen.

Disclaimer

Die bereitgestellten Informationen dienen Werbezwecken. Sie stellen keine Hypothekar- und/oder Anlageberatung dar, basieren nicht auf andere Weise auf einer Berücksichtigung der persönlichen Umstände des Empfängers und sind auch nicht das Ergebnis einer objektiven oder unabhängigen Finanzanalyse. Die bereitgestellten Informationen sind nicht rechtsverbindlich und stellen weder ein Angebot noch eine Aufforderung zum Abschluss einer Finanztransaktion dar.

Diese Informationen wurden von der Avobis Group AG und/oder den mit ihr verbundenen Unternehmen (nachfolgend Avobis) mit grösster Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen erstellt.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen und Meinungen repräsentieren die Sicht der Avobis zum Zeitpunkt der Erstellung und können sich jederzeit und ohne Mitteilung ändern. Sie stammen aus Quellen, die für zuverlässig erachtet werden.

Die Avobis gibt keine Gewähr hinsichtlich des Inhalts und der Vollständigkeit der Informationen und lehnt jede Haftung für Verluste ab, die sich aus der Verwendung der Informationen ergeben. Ist nichts anderes vermerkt, sind alle Zahlen ungeprüft. Die Informationen in diesem Dokument dienen der ausschliesslichen Nutzung durch den Empfänger.

Weder die vorliegenden Informationen noch Kopien davon dürfen in die Vereinigten Staaten von Amerika versandt, dorthin mitgenommen oder in den Vereinigten Staaten von Amerika verteilt oder an US-Personen (im Sinne von Regulation S des US Securities Act von 1933 in dessen jeweils gültiger Fassung) abgegeben werden.

Ohne schriftliche Genehmigung der Avobis dürfen diese Informationen weder auszugsweise noch vollständig vervielfältigt werden.

Avobis Group AG 2022

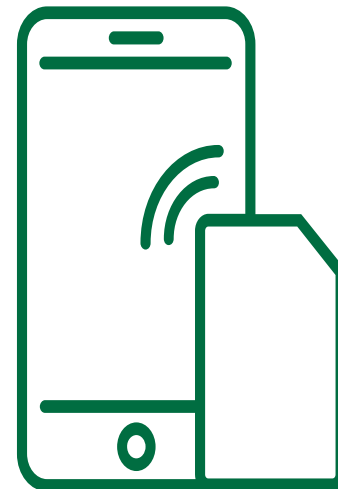
The Avobis logo is displayed in a large, white, lowercase sans-serif font. It is positioned on a dark blue, geometric background that forms a large triangle on the right side of the page. The background of the entire page is white, with the dark blue shape extending from the right edge towards the center.

DIGITALISIERUNG IM HYPOTHEKENPROZESS

ZEITREISE DURCH DIE LETZTEN 20 JAHRE

Marcel Stauch / MP Partners Forum

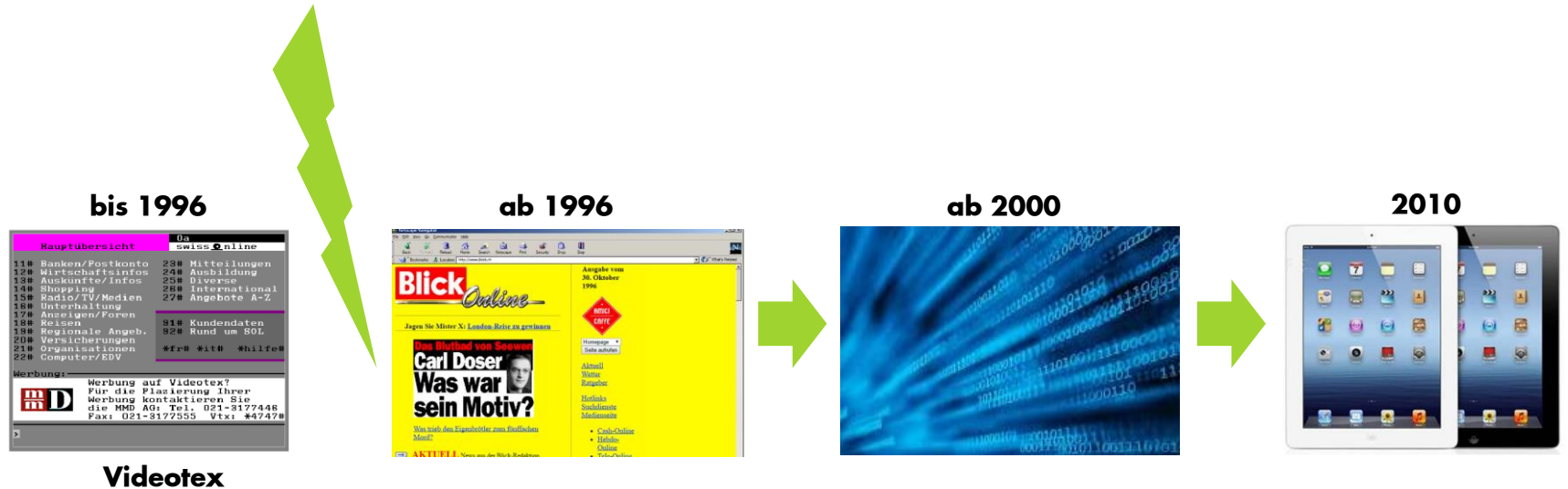
20. Oktober 2022



EINE REISE DURCH DIE ZEIT EINLEITUNG



EINE REISE DURCH DIE ZEIT WANN KAM DAS INTERNET IN DIE SCHWEIZ?



FINANZIERUNGSPROZESS VOM INSERAT BIS ZUR KREDITFABRIK



IMMOBILIENSUCHE

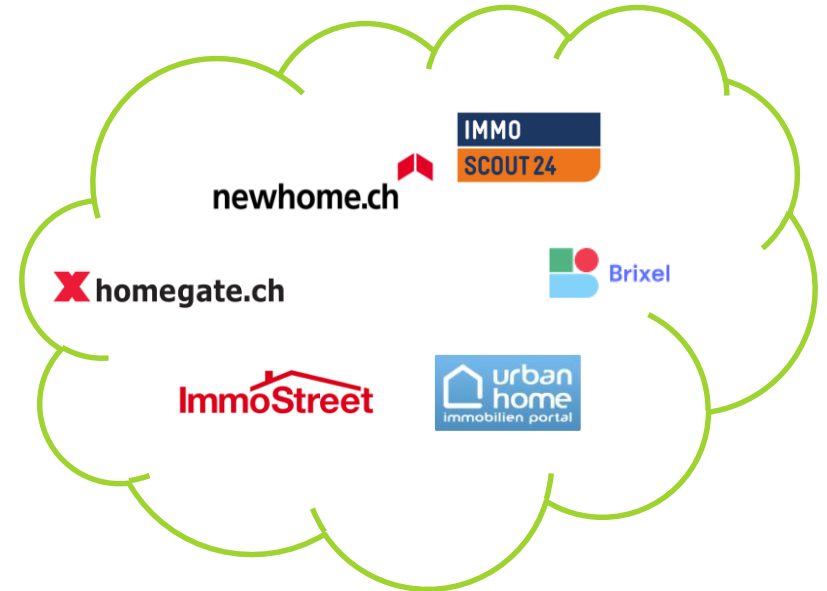


IMMOBILIENSUCHE VON DER ZEITUNG ZUM PORTAL

1 Suche



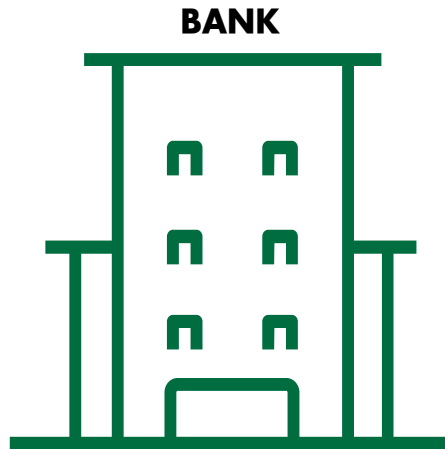
2001



HYPOTHEKEN- BERATUNG



HYPOTHEKEN-BERATUNG VOM BANK-BERATER ZUM VERMITTLER



HYPOTHEKEN-BERATUNG DER MARKT IST IN BEWEGUNG

«Das Hypothekengeschäft von morgen ist digital» | NZZ

Wird UBS als Hypothekarvermittlerin den Markt verändern?
investrends.ch 2020

Alternative Hypothekenvermittler mischen den Markt auf
Handelszeitung 2020

Banken bald nur noch zweite Wahl Hypothekenvermittler mischen Markt für Eigenheimkredite auf
Blick 2020

Postfinance-Hypotheken-App Valuu hat bisher 100 Millionen Kredite vermittelt
cash 2020

Hypotheken-Vermittler geben Gas
FuW 2019

Stefan Heitmann: «Wir haben die Grossbanken überholt»
Finews 2020

Immobilien
Soll ich für die Hypothek zum Broker oder zur Hausbank?
cash 2019

UBS wird mit key4 Hypothekarvermittlerin im Retail Geschäft: Warum dieser Entscheid den Markt verändern kann
blog hslu 2020

Hypothekenvermittler: So gross ist das Sparpotenzial
Klipp 2017

40 % über Vermittler in Deutschland

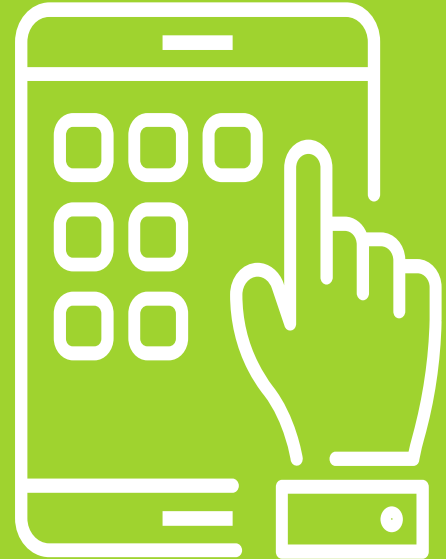
3 Mrd. p.a. bei MoneyPark

UBS möchte mit Key4 5 – 10 Mrd. erreichen

Marktanteil Vermittler CH bei 3 – 4 %

Hypothekenvermittler werden weitere Marktanteile gewinnen
Andreas Dietrich, HSLU

HYPOTHEKEN- PRÜFUNG



HYPOTHEKEN-PRÜFUNG VON DER BANK ZUR ONLINE-HYPOTHEK

3

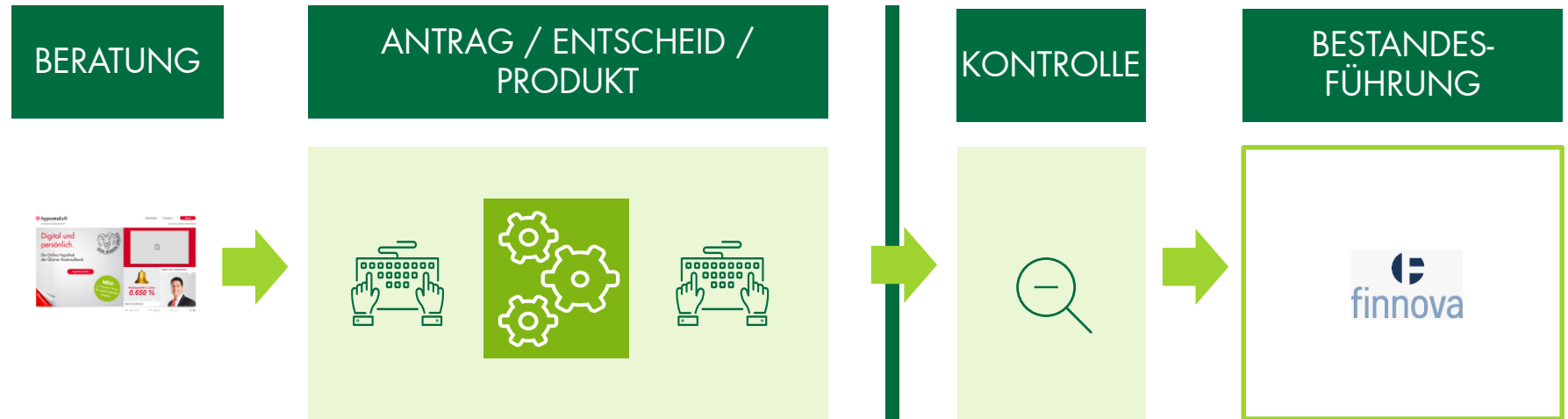
Prüfung



2012



HYPOTHEKEN-PRÜFUNG 2012: LANCIERUNG HYPOMAT

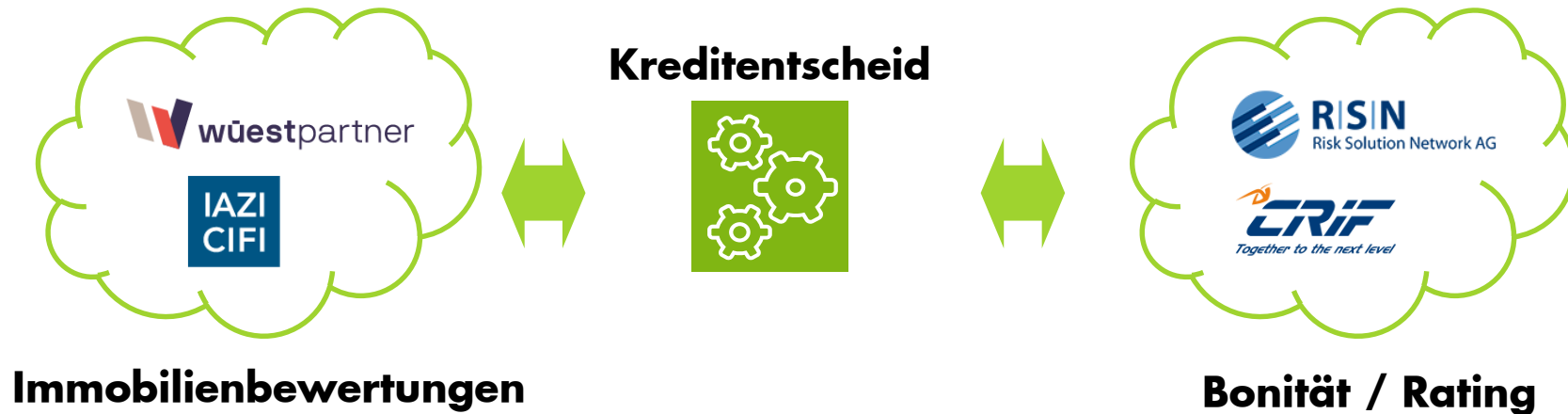


HYPOTHEKEN-PRÜFUNG

EINBINDUNG VON WEB-SERVICES

3

Prüfung

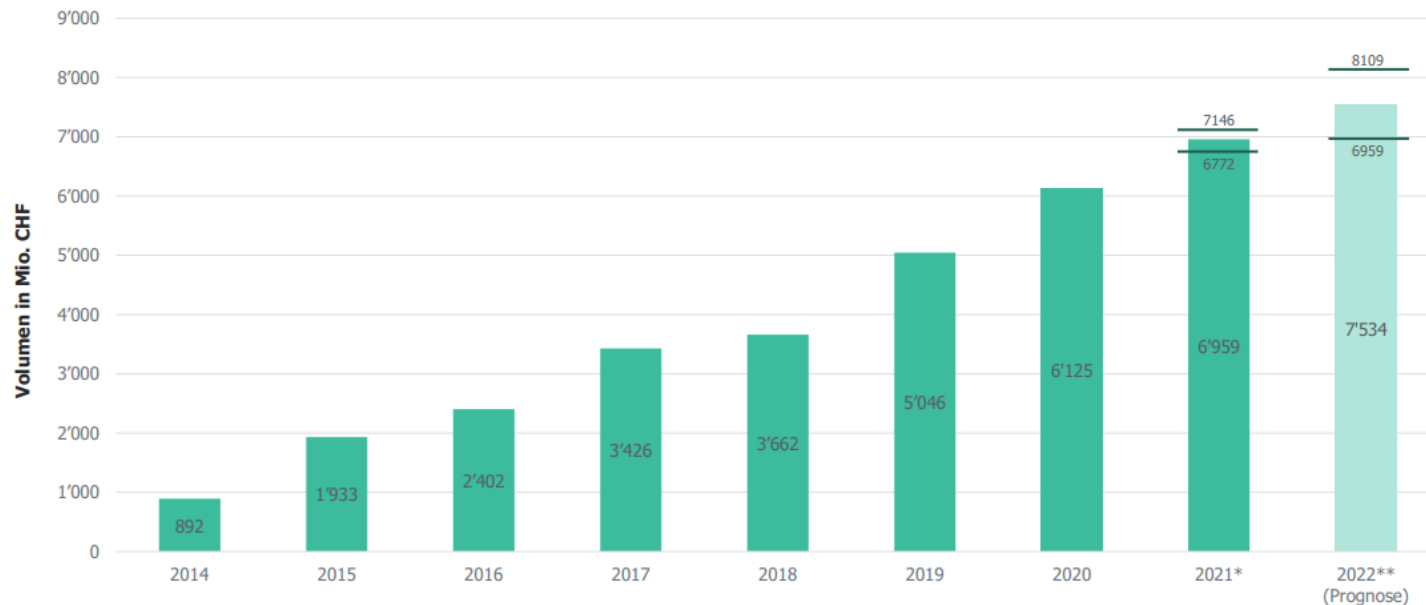


HYPOTHEKEN-PRÜFUNG

ONLINE-HYPOTHEKENMARKT 2014 – 2022

3

Prüfung



Quelle: Online-Hypothekenmarkt Schweiz: Status 2021 / 2022 (Studie von e.foresight und IFZ, September 2022)

REFINANZIERUNG



REFINANZIERUNG VOM KAPITALGEBER ZUR HYPOTHEKENBÖRSE

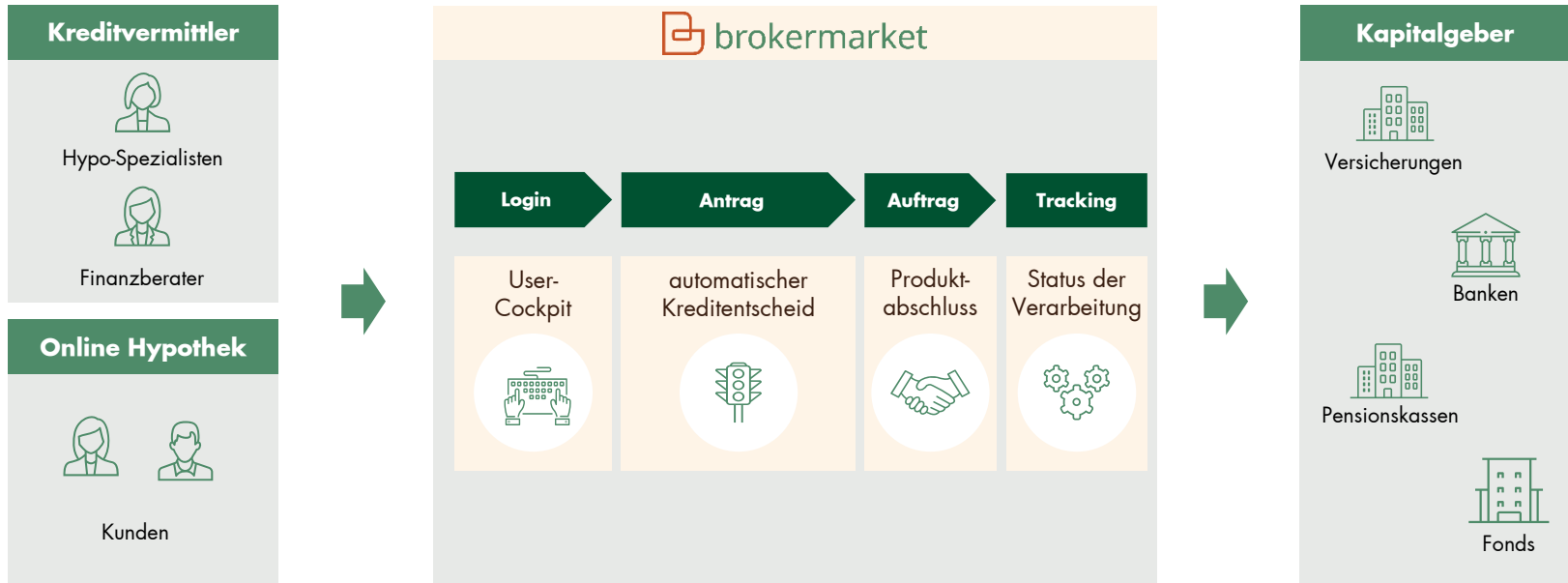


2019



REFINANZIERUNG

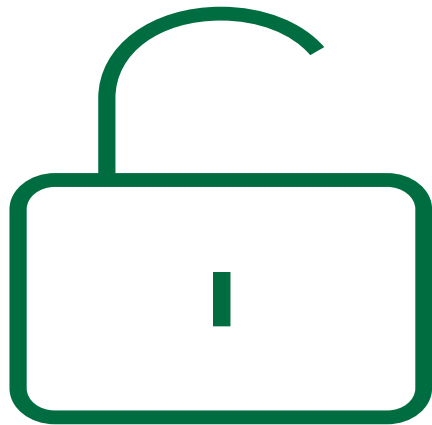
BEISPIEL: BROKERMARKET DER TKB



BESTANDES- FÜHRUNG



BESTANDESFÜHRUNG DIE ENTSTEHUNG VON KREDITFABRIKEN



2016



BESTANDESFÜHRUNG PROZESSOPTIMIERUNGEN DANK TERRAVIS



FAZIT & AUSBLICK



FINANZIERUNGSPROZESS

DIE DIGITALISIERUNG SCHREITET VORAN

- Digitalisierung seit 2000
- Wertschöpfungskette aufgebrochen
- Neue Geschäftsmodelle, tendenziell von der Bank weg
- Weiterhin viel Potential in der Digitalisierung



FINANZIERUNGSPROZESS THESEN FÜR DIE NÄCHSTEN 5 JAHRE

Effizienzerhöhung
dank Schnittstellen



Kein Sourcing

Kooperationen

Aufbau Ökosysteme

Kontaktdaten

Thurgauer Kantonalbank

Marcel Stauch

Bankplatz 1

8570 Weinfelden

marcel.stauch@tkb.ch

071 626 69 24



Process Mining zur kontinuierlichen Verbesserung des Kreditprozesses

Vortrag im Rahmen des 1. MP Partner Forums

Dr. Carsten Jacobi, Zürich 20.Oktober 2022

Vorstellung EMPORIAS

Kundenreferenzen – Auswahl aus Industrie und Finanzdienstleistung



AMMANN



DZ BANK



RUAG



Bank Linth



B/S/H/



SwissLife

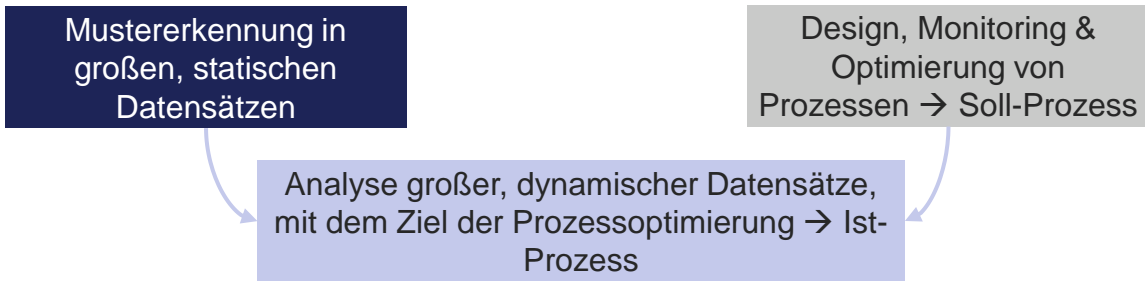
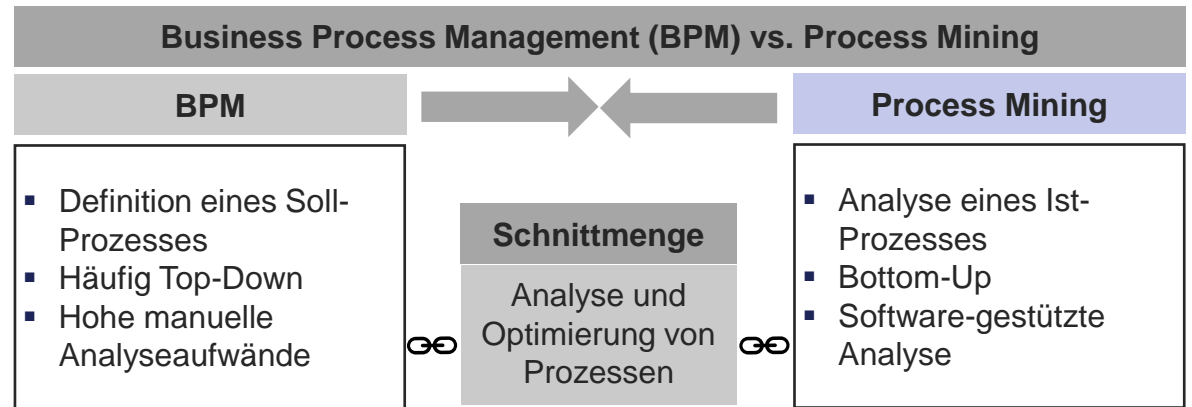
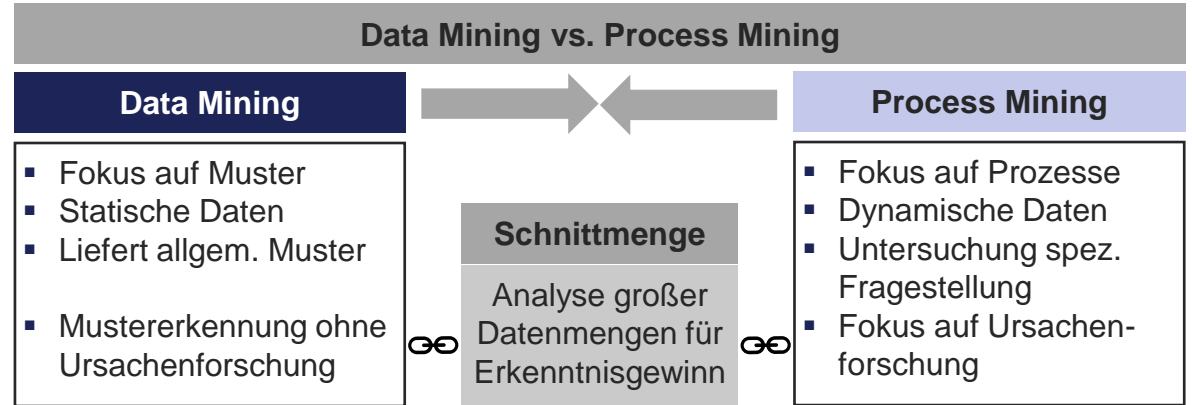
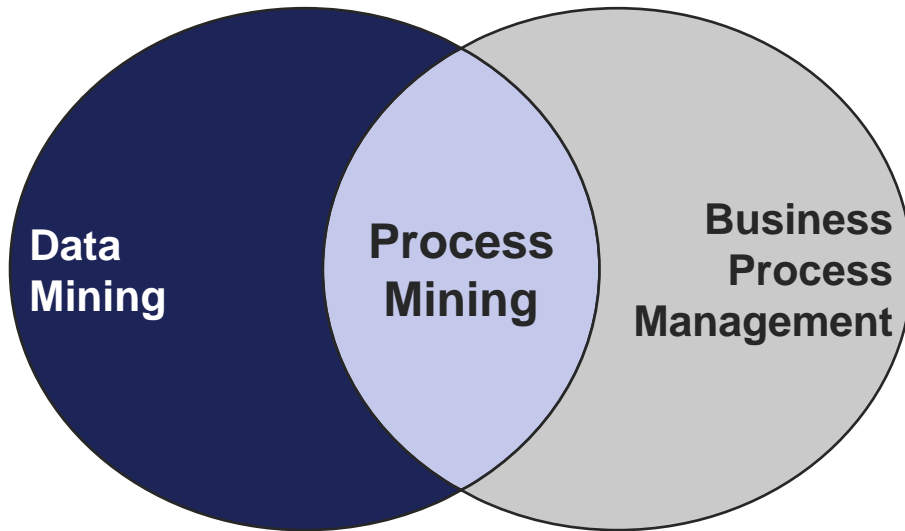
EvoBus



EMPORIAS verfügt über eine breite Basis an Referenzen aus der Industrie- und Finanzwelt.

Process Mining verknüpft Ansätze aus Data Mining & BPM

Zusammenspiel Data Mining & Business Process Management



Analog Data Mining werden im Rahmen des Process Mining große Datensätze verarbeitet. Der Einsatz von Software ermöglicht die Durchführung von Analysen ohne manuelle Aufwände.

Process Mining unterstützt auf allen Entwicklungsstufen

Einsatz im Prozessmanagement



Process Mining ist ein Werkzeug zur Professionalisierung des Prozessmanagements.

Verknüpfungsebenen im Process Mining

Anforderungen Datenmodell

Prozessebene



- Ablauf- und Aufbauorganisation
- Buchungslogiken bzw. individuelle Verhaltensmuster der Mitarbeiter
- Rollen und Verantwortlichkeiten

Definition Messstrecke und Messpunkte;
Synchronisation
Individuelles Vorgehen der Mitarbeiter auf Prozessebene und Buchungslogik Systemebene

Datenanreicherung wie:
Fallarten (Antragsarten),
Produktmerkmale,
Kundenmerkmale,
Objektmerkmale,
Leistungsmerkmal (bspw. Wertgutachten)

Aggregationsebenen finden und Auswertegruppen bilden

Segmente, für die Aussagen generell getroffen und Maßnahmen abgeleitet werden können

Aussagen:
Durchlaufzeiten und Varianten in Abhängigkeit der angereicherten Daten für Segmente

Systemebene



- Messstrecke mit Messpunkten
- Eventlogs Systemebene
- Konfiguration & Parametrierung

Die Synchronisation von Prozess- und Systemebene, eine aussagkräftige Datenanreicherung und die Bildung von Auswertesegmenten ist ein Erfolgsfaktor für die Generierung von Erkenntnissen in der Organisation

Process Mining hat vielfältige Einsatzmöglichkeiten

Beispiele



Standardisierung

- Darstellung **Prozessvarianz** - systematische Untersuchung durch Gegenüberstellung der häufigsten Ausprägungen
- Detaillierte Betrachtung der **Konformität** mit Soll-Prozess entlang der Bearbeitung



Automatisierung

- Ermittlung des erforderlichen **Standardisierungsbedarfes** als Basis für Automatisierung
- Basis für Bewertung des Einsatzes von Teilautomatisierung vs. vollumfängliche Automatisierung



Erhebung Kennzahlen

- Erhebung von **Daten** für die Darstellung von Qualitäts- und Leistungskennzahlen



Prozess- optimierung

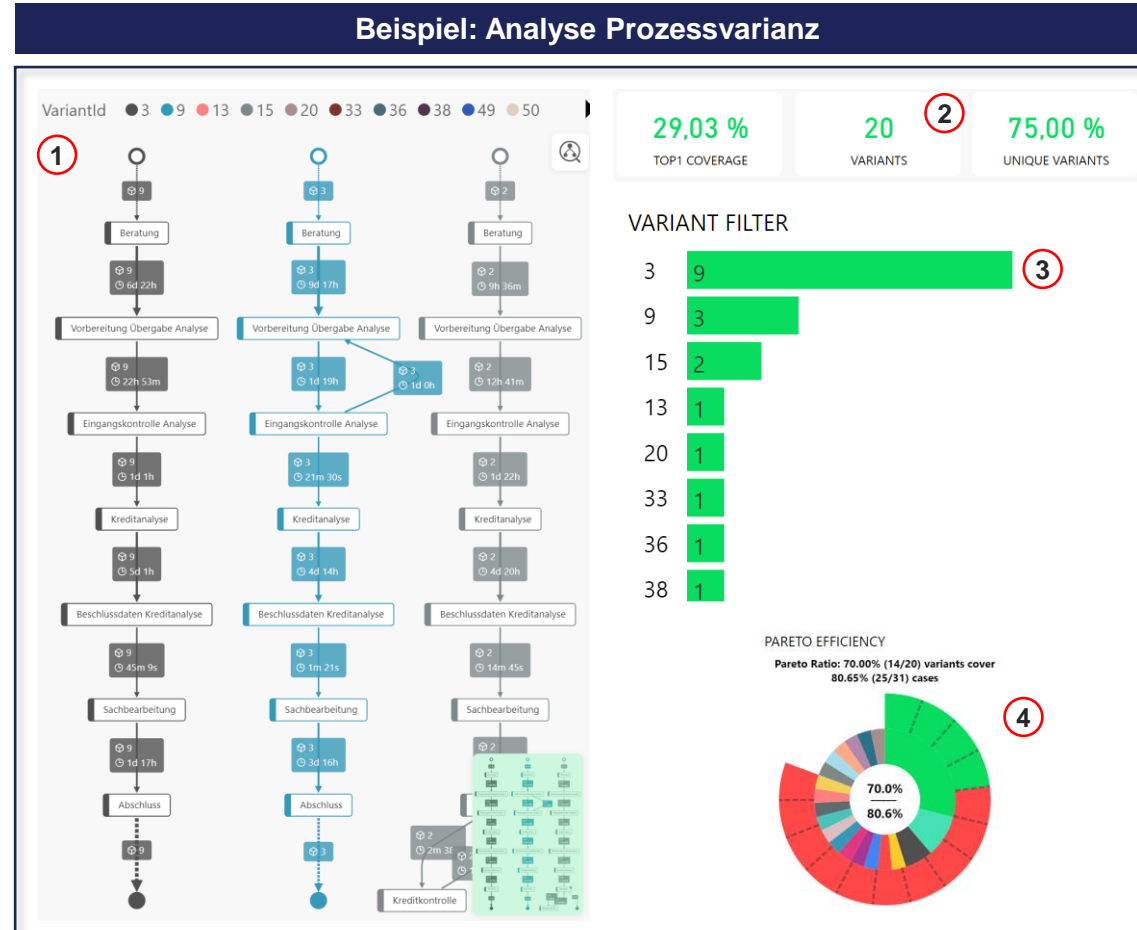
- Visualisierung der Auswirkungen von **Prozessanpassungen**
- Steigerung **Geschwindigkeit** und **Reduzierung Aufwände** institutsübergreifend bei **Fehlerbehebung**

Prozessvarianz und Standardisierungsgrad werden transparent

Beispiel Kreditprozess

- Systematische Untersuchung der **Prozessvarianz** durch Gegenüberstellung der häufigsten Ausprägungen (=variants)
 - Detaillierung der **Abweichungen** entlang der Bearbeitung, Betrachtung einzelner Abschnitte auf unterschiedlichen Granularitätsebenen sinnvoll

- Definition von relevanten Kennzahlen
 - Bsp.: Anzahl Varianten, Aussage zu Deckungsgleichheit



- Übersicht bzgl. Varianten und jeweiligen Häufigkeiten
 - Zielgerichtete Filterung für Gegenüberstellung relevanter Varianten

- Auswertung in Bezug auf Variantenvielfalt und Abdeckung
 - Bsp.: 80% der Fälle werden über 70% der Varianten abgedeckt, d.h. hohe Individualität gegeben

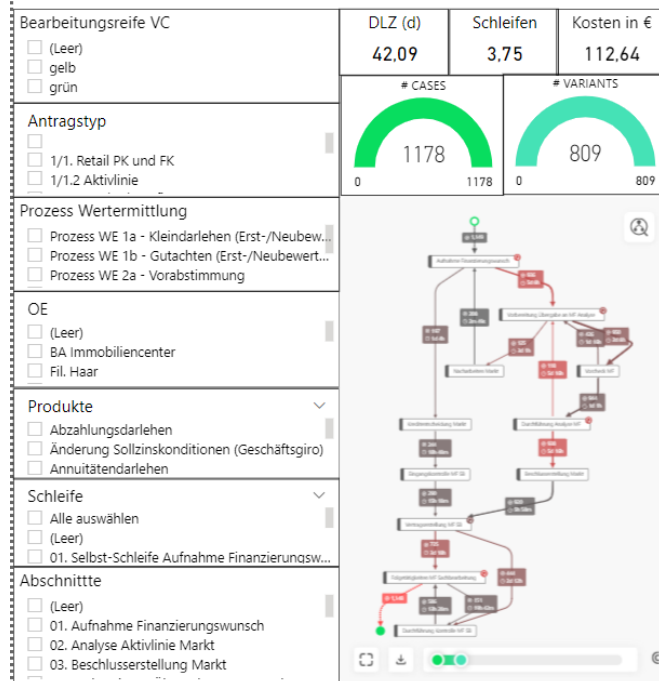
Process Mining ermöglicht Optimierung End-to-End

Anwendungsfeld Kredit-Prozess

End-to-End Betrachtung Kreditprozess

Auswahlkriterien Prozess-Spezifika (Auszug):

- Bearbeitungsreife
- Antragstyp
- Variante der Wertermittlung
- Zuliefernde Vertriebseinheit
- Produkte im Antrag
- Eingrenzung Prozessabschnitte
- ...
- Ziel ist die Betrachtung konkreter **Konstellationen** und **Aufwandstreiber**



Ausweis relevanter KPIs:

- Ausweis und Interpretation der relevanten Kennzahlen wie bspw. Durchlaufzeit, Anzahl Schleifen im Prozess, Anzahl Prozessvarianten
- Darstellung der Prozesskosten durch Verknüpfung mit Kostensätzen

Detailverlauf Untersuchungsbereich:

- End-to-End Betrachtung mit Start Vorgangsanlage im Markt und Ende in der Sachbearbeitung Marktfolge
- Darstellung der vorhandenen Prozesskonstellationen inkl. Bearbeitungsschleifen und Rücksprüngen
- Fokussierung auf einzelne Abschnitte wie bspw. Schnittstelle Markt und Vorcheck Marktfolge möglich – sukzessive Vorgehensweise entlang des Prozesses
- Systematische Gegenüberstellung Soll- und Ist-Prozess – Fokussierung auf Kernherausforderungen durch Fokussierung auf Abweichungen mit relevanten Häufigkeiten
- **Transparenz** in den Ist-Prozessen und systematische **Analyse der Abweichungen**

Einsatz von Process Mining

- Transparenz in den Ist-Prozessen
- Konformität - Soll-Prozesse modellieren und Soll-Ist Abgleiche durchführen
- Optimierungs- und Standardisierungsansätze sowie im Weiteren Automatisierungsansätze erkennen
- Kennzahlen zur Messung und weiterführenden Optimierung bereitstellen

Process Mining ist ein datenbasiertes Werkzeug zur Professionalisierung des Prozessmanagements

Klassische Ergebnistypen am Beispiel Kreditprozess

Übersicht

Schleifen

- Differenzierung in **Loops** und **Self-Loops** (mach es 1 Mal, mach es richtig)
- Analyse der **Hauptursachen** der Schleifen (Inputqualität, Einreicher, Antragstyp,...)
- Ableiten der **Folgen** von Schleifen (Steigerung Durchlaufzeiten, Kapazitätsbindung,...)

Durchlaufzeit

- Detaillierte **Analyse der Durchlaufzeiten**; Differenzierung in Markt und Marktfolge-Einheiten
- Analyse der **Hauptursachen** gestiegener Durchlaufzeiten (Antragstyp, Auslastung,...)
- Identifikation **auffälliger Einheiten** bei hohen Durchlaufzeiten

Prozessvarianz

- Ableitung und Definition eines **Soll-Prozesses** je Antragstyp
- Darstellung der vorherrschenden **Prozessvielfalt**, Strukturierung der Abweichungen von Soll-Prozess

Über den Einsatz von Process Mining können die relevanten Aspekte der Bearbeitung systematisch analysiert werden.

Der Verlauf des Kreditprozesses kann detailliert betrachtet werden

Übersicht der Antragstypen mit Unterscheidung der Bearbeitungsphasen

		Baufi selbst. > 50 T€	Baufi selbst. < 50 T€	Investitionsfinanzierung
Übersicht	Anzahl Anträge	90	250	163
	Ø Anzahl Schleifen*	3,4 (~ 102 €)	2,3 (~69 €)	4,1 (~ 123 €)
	Ø DLZ in Tagen	57,1	47,0	58,4
DLZ Phasen	1. Markt	22,0	19,7	17,8
	2. Analyse	10,4	8,4	14,4
	3. Kompetenzträger	1,3	2,8	1,3
	4. Sachbearbeitung	24,6	19,0	27,3

Prozessstrecke von Anlage durch Berater bis Archivierung Sachbearbeitung

Möglichkeiten der Auswertung

- Auswertung über alle **Antragstypen** möglich
- Automatisierter Abgriff der **Schleifen** und **Durchlaufzeiten**
- Diverse Betrachtungs- und **Filtermöglichkeiten** bis auf Prozessschrittebene

Im Gegensatz zu herkömmlichen manuellen Prozessoptimierungsansätzen kann im Process Mining sowohl der IST Zustand schneller dargestellt werden, also auch Prozessschwachstellen umfänglicher und ganzheitlicher identifiziert werden.

Unterschiedliche Vorgehensweisen werden deutlich gemacht

Ø DLZ - Betrachtung je Phase in einzelnen Filialen

		Baufi selbst. > 50 T€		Baufi selbst. < 50 T€		Investitionsfinanzierung	
		Filiale 1	Filiale 2	Filiale 1	Filiale 2	Filiale 1	Filiale 2
Ø DLZ Phasen	1. Markt	10,4	56,5	11,7	39,1	16,4	24,4
	2. Analyse	9,9	11,5	7,1	8,2	15,4	18,3
	3. Kompetenzträger *	9,0	-	0,2	-	2,7	0,0
	4. Sachbearbeitung	24,5	37,4	19,9	22,6	20,9	30,4
Über- sicht	Anzahl Anträge	25	4	29	18	28	23
	Ø DLZ in Tagen	45,4	105,4	37,8	70,0	50,5	70,7

Mit Hilfe des Process Mining besteht die Möglichkeit Analysen bis auf die unterste Prozessschritt-Ebene aufzubauen. Der Detaillierungsgrad wird durch die verfügbaren Daten vorgegeben.

Reibungsverluste an Schnittstellen werden transparent

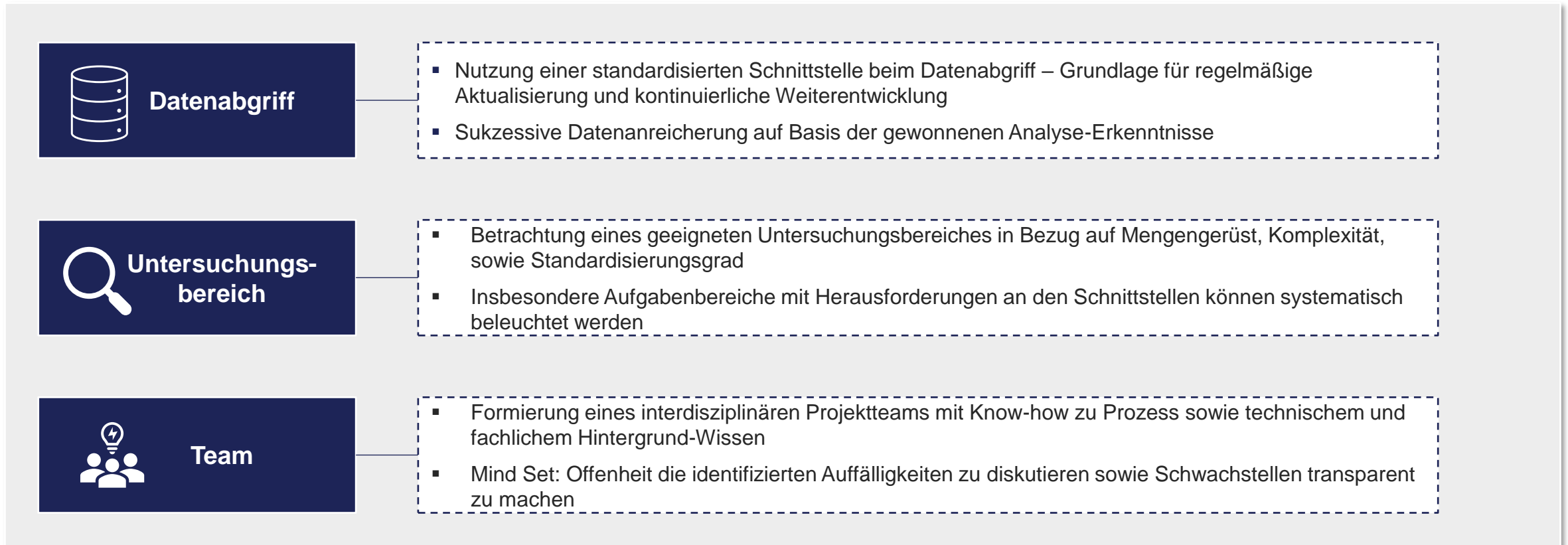
Anzahl Schleifen - Betrachtung je Phase

		Baufi selbst. > 50 T€		Baufi selbst. < 50 T€		Investitionsfinanzierung	
		Filiale 1	Filiale 2	Filiale 1	Filiale 2	Filiale 1	Filiale 2
Anzahl Schleifen je Phase	1. Markt	1,4	6,3	0,9	1,8	1,6	2,8
	2. Analyse	0,8	1,3	1,1	0,8	1,8	1,9
	3. Kompetenzträger *	0,0	-	5,0	0,0	1,3	1,0
	4. Sachbearbeitung	0,3	0,0	0,7	0,4	1,0	0,6
Über-sicht	Anzahl Anträge	25	4	29	18	28	23
	Anzahl Schleifen	2,5	7,5	2,9	2,9	4,4	5,1

Die einzelnen Schwachstellen im Ablauf können systematisch untersucht und quantifiziert werden. Durch eine Verknüpfung mit den relevanten Merkmalsausprägungen werden die Aufwandstreiber deutlich.

Analyse mit Process Mining - Erfolgsfaktoren

Übersicht



Für eine erfolgreiche Analyse mit Process Mining müssen einerseits „harte“, andererseits „weiche“ Aspekte berücksichtigt werden.



Verantwortung verbindet.