

Prozessorientierung im Front Office

Um Kompetenz und Effizienz zu erreichen, spielt die Prozessorientierung des Bankgeschäfts und die Vernetzung mit Partnern und Kunden eine entscheidende Rolle. Die historisch gewachsenen Applikationslandschaften stehen diesem Vorhaben im Weg. René Hürlimann



René Hürlimann

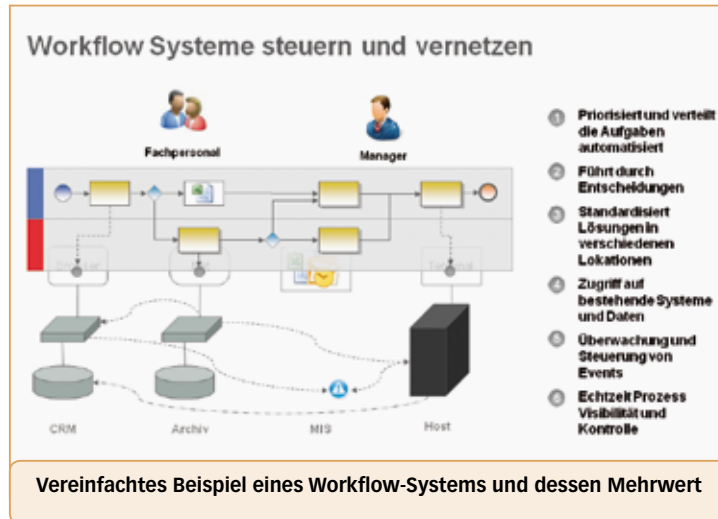
ist als Director Sales bei der Numcom Software AG zuständig für den Verkauf und das Partner Management
 Rene.huerlimann@numcom.com

Die Welt der Informationstechnologie war in den vergangenen Jahrzehnten vor allem eines – datenorientiert. Jede neue Applikation brauchte ihr eigenes, neues Datenuniversum, das integriert werden musste, um Mehrfacheinträge und Doppelspurigkeiten zu vermeiden. Dabei werden die Anforderungen nicht kleiner: M&As, Outsourcing- und Offshoring-Themen, nicht mehr wartbare Eigenentwicklungen und immer selbstständiger werdende Kunden, die umfassenden Zugriff wollen. Dazu kommt die zunehmend komplexer werdende Prozessorientierung, operative Transparenz und der Druck zur Automatisierung. Dies bedingt einen Wechsel in der Denkweise der Verantwortlichen weg von der Datenwelt in Richtung Prozessorientierung. Technologisch kann die Normalisierung der Daten über mehrere Wege erfolgen: Eine einheitliche Datenhaltung (Single Database, Data Warehouse), mittels Integrationslayer (Middleware), Standardisierung mit einer Single-Vendor-Strategie oder eine Konsolidierung im Portal. In der hiesigen Bankenwelt sind in den letzten Jahren die beiden letztgenannten Lösungen als Trend zu erkennen: die Single-Vendor-Strategie oder die Konsolidierung via Portallösungen.

Die Single-Vendor-Strategie

Eine Vielzahl mittlerer Banken setzt vermehrt auf Bankenplattformlösungen. Man verspricht sich davon eine Reduktion der Komplexität und der Schnittstellen. Mit dem Modellbank-Vorgehen und dessen Vervielfältigung können die Kosten geteilt und die Einführungszeit verkürzt werden, da «Best Practices» verwendet werden können. So weit die Theorie, und das Industriemodell von SAP zeigt, was damit neben den Vorteilen auch erreicht wird. Die Nachteile dieses Ansatzes liegen vor allem in der massiv gestiegenen Abhängigkeit von einem Anbieter – Prozesse als auch Kosten müssen übernommen wer-

den. Mit zunehmender Verbreitung steigt auch die Komplexität der Modellbank, da einzelne Parametrisierungen nicht kompatibel sind und neu angepasst werden müssen. Der «Zwang», dabeizubleiben und die entsprechenden Releases zu fahren, ist zu gross, um zu widerstehen. Was nun, wenn das Geschäftsmodell durch innere oder äussere Gegebenheiten geändert werden muss? Wie können übergreifende Prozesse adaptiert, ausgelagert oder schlichtweg kostengünstig und schnell verändert werden?



Moderne Applikationsplattformen sind als ein einziges, durchgängiges System konzipiert und entwickelt worden. Dies im Unterschied zu einer Mehrzahl heute existierender Workflow-Systeme, die vielfach verschiedene Komponenten haben, die untereinander Integrationsbedarf aufweisen. Applikationsplattformen haben bei der Konzeption bereits auf

den modellbasierten Ansatz gesetzt. Ein einziges Modell wird entworfen und ausgeführt, das Modell ist die Dokumentation, und sämtliche Prozessschritte können darin gemessen werden (Preserving Model oder Shared Model).

Entkopplung der Applikationslandschaften

Diesen Weg gehen Rechenzentren wie auch Banken, die ihre Investitionen schützen und Risiken minimieren möchten. Die umständlichen Benutzermasken allerdings sind meist komplex und unterstützen ablauf- oder prozessorientierte Aufgaben nicht. Mit modernen Webtechnologien lässt sich dieser Teil neu gestalten und damit das Front Office von den Backoffice-Systemen entkoppeln. Dem Mitarbeiter, egal ob intern oder extern, wird ein Portal zur Verfügung gestellt, das sämtliche Aktivitäten im Zusammenhang mit den jeweiligen Bankprozessen darstellt beziehungsweise abfragt, weiterleitet und verfolgt. Expertensysteme im Backoffice erfüllen ihre Aufgaben, und deren Wartung wird massiv verringert. Neue Anforderungen werden direkt im Front-Office-Layer implementiert und bei Bedarf zu Expertensystemen durchgegeben. In Zeiten enger Budgets hilft dieser Ansatz zudem schnell und effizient, Projekte durchzuführen - bei minimalen Risiken, da die teuren und komplexen Legacy-Systeme belassen werden.

Übergreifende Geschäftsprozesse und deren schnelle Adaptierbarkeit

Um den zunehmenden Druck zur Erlangung von Kompetenz, Transparenz und Effizienz in spezialisierten Bereichen zu bewältigen, spielt die interne Vernetzung als auch die Kollaboration mit Dienstleistern, Partnern und Kunden eine immer entscheidendere Rolle. Je stärker sich ein Bereich des Bankgeschäfts vom Wettbewerb differenzieren will, umso bedeutender werden individuelle Geschäftsprozesse, unter anderem in den Bereichen CRM, Service und Resource Lifecycle Management, aber auch im Bereich der individuellen Vorgangs- beziehungsweise Fallbearbeitung. Workflow- und Business-Process-Management-Systeme erlauben dieses Vorgehen und verbinden die einzelnen Aufgaben, Tätigkeiten und Abläufe mit den unterliegenden Datenuniversen.

Anwendungen, Prozesse und Plattformen für dynamisches Verhalten

Es gibt nur ein Modell, das von allen Teilnehmern aus der IT und den Fachbereichen verwendet wird, und es besteht keine Transformation zwischen den Bereichen oder Domänen. Änderungen am Modell haben direkte Auswirkungen auf die Applikation, und diese lassen sich damit vielfach auch ohne Involvement von IT-Spezialisten anpassen oder erweitern. Heute gehört das Wissen über die Geschäftsregeln, Workflows und Benutzeroberflächen zu den Kernkompetenzen eines jeden Fachbereiches.

Moderne Systeme haben die komplette Plattform bereits vollumfänglich im Webbrowser umgesetzt. Dies erleichtert die Verteilung, Erstellung, Änderung und Erweiterung von Applikationen massiv. Durch die klare Zuordnung der Workflow-, Bildschirm- und Geschäftslogik zum Fachbereich verringert sich für die IT und deren Mitarbeiter der fachspezifische Lernaufwand. Mit der damit erlangten Abstraktion und Flexibilität können bestehende Legacy-Applikationen von der schnell ändernden und prozessorientierten Front entkoppelt werden und die Aufgaben durchführen, für die diese gedacht sind. Die Endbenutzer erhalten ein komplettes Front-Office-Portal, mit dem sie selbstständig Ereignissen entsprechende Prozesse anstossen, benutzergeführt abarbeiten und nachverfolgen können. Zudem bieten moderne Systeme eine komplette Historie über den gesamten Lebenszyklus jedes Prozesses und stellen damit dem Management in Echtzeit verschiedene Berichte mit den wichtigsten Kennzahlen über kritische Geschäftsereignisse zur Verfügung. Diese berichteten Zahlen lassen sich zur Weiterverarbeitung exportieren. Systeme oder Rollen, die keine, wenige oder «blockierte» Interaktionen haben, werden somit erkannt, können eliminiert oder laufend optimiert werden. Einfach formuliert: Arbeitsabläufe werden automatisiert und kontinuierlich optimiert. ■