

Wertorientierte Prozessgestaltung in heterogenen Systemlandschaften am Beispiel einer deutschen Retailbank

Gerhard Keller*
Donovan Pfaff **

Bei deutschen Kreditinstituten finden sich heute häufig heterogene Systemlandschaften mit teilweise weit über 400 Geschäftsprozessen. Um die Informations-

technologie in Banken zukunftsfähig zu gestalten, kann die Einführung von Standardsoftware einen entscheidenden Anteil leisten. Die Neugestaltung der Prozesse spielt hierbei eine tragende Rolle. Am Beispiel eines Prozesses einer deutschen Retailbank wird gezeigt, wie durch den Einsatz von Business Process Engineering und Business Communication Engineering die Harmonisierung der IT-Landschaften verbessert werden kann. In dem konkreten Fallbeispiel konnten mit der Einführung des SAP-TRBK-Systems die Anzahl der Bankenkernprozesse durch den Einsatz der StreamServe BCP von 120 auf 31 reduziert werden. Das Business Communication Engineering führte für den vorgestellten Prozess zu jährlichen Einsparungen von ca. 2.550.000 Euro.

1 Einleitung

Die ständig fortschreitende Entwicklung im Bereich der Kommunikations- und Informationstechnologien hat bereits in den 80er und 90er Jahren von Industrieunternehmen eine laufende Anpassung und Umstrukturierung der Geschäftsprozesse erfordert. In der Finanzdienstleistungsbranche wurden diese Prozessumgestaltungen bisher nur unzureichend vorgenommen [Terrahe 1995]. Bei deutschen Kreditinstituten lassen sich heute zahlreiche heterogene Systemlandschaften mit teilweise weit über 400 Geschäftsprozessen vorfinden. Der Kostendruck, das Zusammenlegen von Funktionen, gesetzliche Veränderungen und der Trend zum Outsourcing fordern die Reduzierung selbiger. Um die Geschäftsprozesse in Banken zukunftsfähig zu gestalten, kann die Einführung von Standardsoftware einen entscheidenden Anteil leisten. Die Neugestaltung der Prozesse spielt hierbei, wie das Beispiel der Deut-

schen Postbank AG zeigt, eine entscheidende Rolle. So hat die Postbank den größten Teil der über 200 Millionen Euro Investition für das Projekt „IT 2003“ über realisierte Prozessverbesserungen wieder erwirtschaftet [Postbank AG 2003]. Aber nicht immer ist eine komplette Integration der Geschäftslogik (z. B. durch SAP-Einführung oder Enterprise Application Integration) wirtschaftlich sinnvoll. So können neben der Geschäftsprozessumgestaltung auch Veränderungen des Datenflusses zu einer Prozessverbesserung beitragen.

*HRW Consulting Factory AG

[gerhard.keller@hrw-consulting.com]

**Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Electronic Commerce, E-Finance Lab, Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main
[pfaff@wiwi.uni-frankfurt.de]