

Auftragsmanagement im Retail Banking und Umsetzung in der Eclipse Platform

**Eclipse Banking Day
11.09.2008**

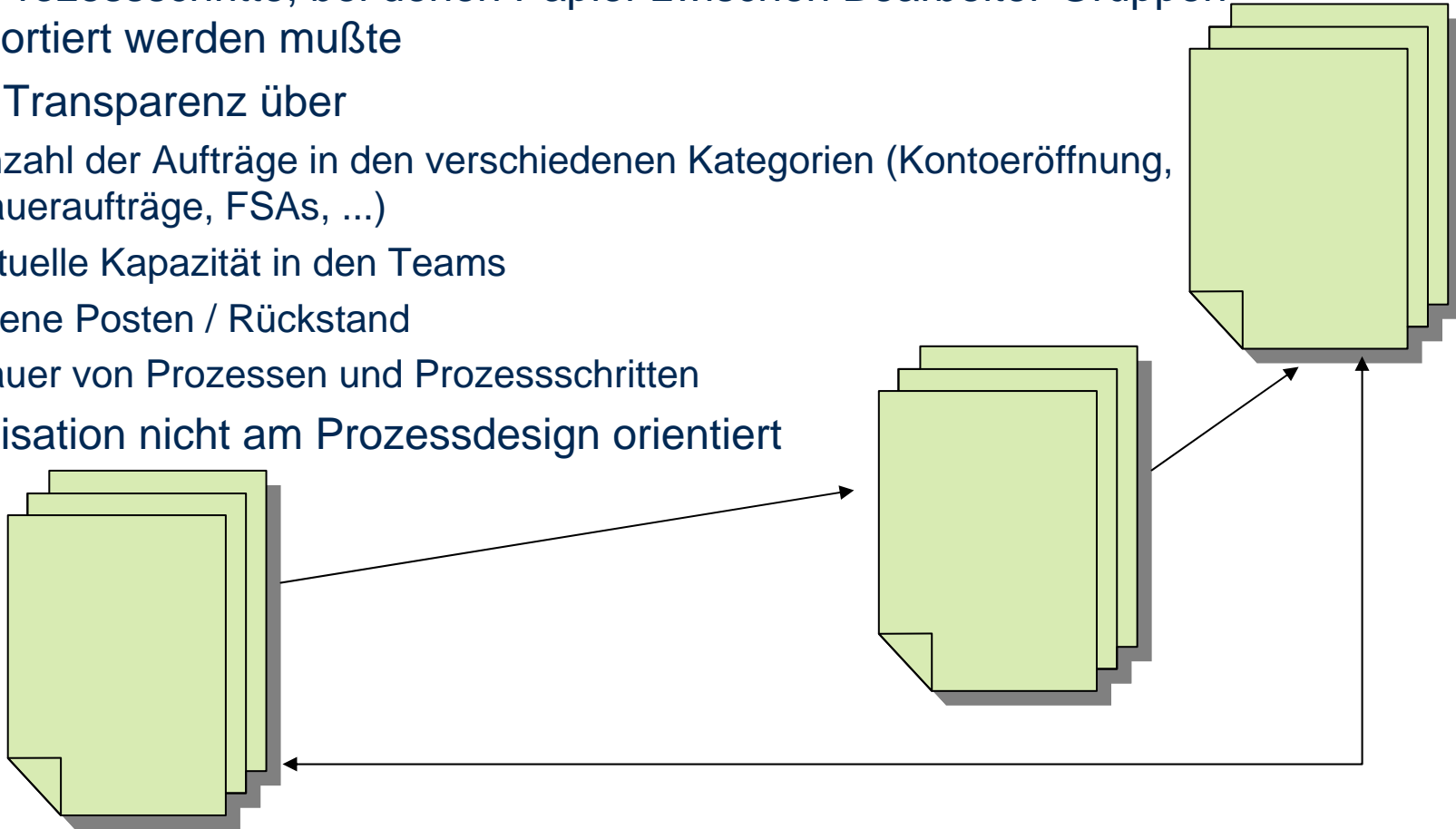
**Martin Reichenbach,
Leiter Kundenservice
Degussa Bank
Dr. Marc Gille,
SVP Product Management
SunGard Infinity**

Agenda

- Auftragsmanagement
 - Die Herausforderung
 - Die Lösung
 - Erfolgsfaktoren / Erfahrung
- Umsetzung in der Eclipse Platform
 -

Herausforderung im Backoffice

- Die meisten Serviceprozesse waren papierbasiert
- Viele Prozessschritte, bei denen Papier zwischen Bearbeiter-Gruppen transportiert werden mußte
- Keine Transparenz über
 - Anzahl der Aufträge in den verschiedenen Kategorien (Kontoeröffnung, Daueraufträge, FSAs, ...)
 - aktuelle Kapazität in den Teams
 - offene Posten / Rückstand
 - Dauer von Prozessen und Prozessschritten
- Organisation nicht am Prozessdesign orientiert



Die Lösung: Auftragsmanagement

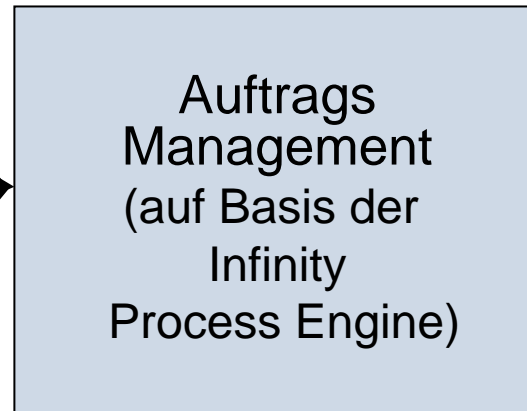
Eingangskanäle

Papier

Telefon

Fax

E-mail



Auftragsarten

WP

Kontoführung

ZV

Beschwerden

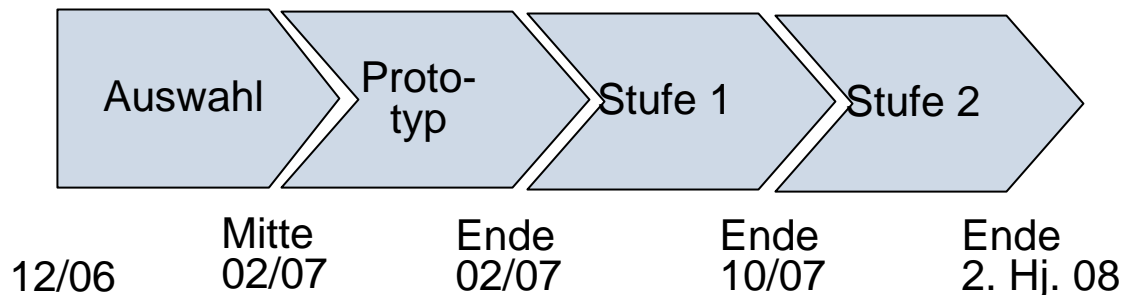
...

- Produktionssteuerung
- Erzeugung von Transparenz
- Automatisierung (z.B. Dispo)
aber nicht, wenn
 - zu komplex / selten
 - regulatorisch anders erforderlich
 - keine „economies of scale“ erzielbar

- Industrialisierung von Produktionsprozessen
- Basis ist SOA
- BPM treibt SOA

Das Projekt

- Erstellung Anbieter Shortlist (Infinity Process Platform (Carnot), Tibco, IBM), Detailworkshops und Prototyp
- Entscheidung; Hauptgründe für SunGard:
 - Kompatibilität des Technologie-Stacks
 - Niedrige Implementierungskosten durch JAVAIntegration
 - Leistungsfähige BPM-Software
 - Einfache Modellierung integriert in BPM
- Realisierung Stufe 1 (ca. 60 Prozesse)
- Realisierung Stufe 2 (Beschwerdemanagement, weitere ca. 30 Prozesse, Umstellung manuell auf halbautomatisch 6 Prozesse)



Erfolgsfaktoren / Erfahrungen - technisch

- Eine einheitliche Entwicklungsplattform mit Eclipse (inkl. BPM durch Plug In)
- Schnelle Integration verschiedener existierender Systeme über Web Services (Kordoba, CRM, DWH, Formular-FE)
 - Wiederverwendung ergab weitere Beschleunigung
- Gute Kompatibilität zwischen Degussa Bank Technologie und SunGard Infinity
- Keine spezielle Schulung für den Betrieb notwendig

Erfolgsfaktoren / Erfahrungen - organisatorisch

- Sowohl Fachabteilungen (abteilungsübergreifend) als auch IT haben gemeinsames Ziel und ziehen am gleichen Strang
- Prozesse „end-to-end“ mit allen beteiligten Gruppen im Modeller der BPM-Engine designen
- Kontinuierliche Information der betroffenen Mitarbeiter und Change Prozess begleitende Team-WS
- Komplexität im Operations nicht unterschätzen
- Durch Integration der Systeme (Orchestrierung in der BPM-Engine) ergeben sich größere Abhängigkeiten von Systemen

The screenshot shows the 'Degussa Bank Process Portal' interface. The main content is a 'Prioritätenübersicht' (Priority Overview) table. The table is organized into columns for 'Hohe Priorität' (High Priority) and 'Niedrige Priorität' (Low Priority), each further divided into 'Normale Priorität' (Normal Priority) and 'Kritisch' (Critical). The table lists various processes with their status, total count, and counts for critical and normal priority items. The total counts for all processes are 102 for high priority and 478 for low priority.

Name	Status	Hohe Priorität		Niedrige Priorität		Gesamt		Bearbeiterrolle	
		Anzahl insg.	Davon kritisch	Anzahl insg.	Davon kritisch	Anzahl insg.	Davon kritisch		
■ Degussa		102	0	952	1492	2223	478	12221	1972
■ allgemeiner Schriftverkehr		7	0	917	252	616	232	1540	489
■ Arbeitsanweisung ICWef		2	0	7	2	27	19	47	21
■ Arbeitsanweisung Schufa		0	0	0	0	151	51	151	51
■ Halbautomatik EC		0	0	41	0	0	0	41	0
■ Halbautomatik INT		0	0	351	153	152	2	508	155
■ Halbautomatik Standard		56	0	1760	253	208	1	2022	254
■ Halbautomatik UMS		0	0	113	10	0	0	113	10
■ Kontoeröffnung CDK		0	0	5	0	0	0	5	0
■ Kontoeröffnung KK		0	0	957	116	16	14	173	130
■ Kontoeröffnung SPB		0	0	308	79	2	2	310	81
■ Kontoeröffnung SPK		0	0	22	5	0	0	22	5
■ Kontoeröffnung TSP		0	0	323	59	6	5	329	54
■ Kontoeröffnung WZI		0	0	1	0	0	0	1	0
■ Kontrollliste abarbeiten		0	0	1	0	0	0	1	0
■ Kunde anlegen REP		0	0	627	126	23	19	650	145
■ Kunde anlegen RG		0	0	86	8	3	2	89	10
■ Kunde anlegen RMD		0	0	24	18	4	4	28	22
■ Manuelle Vorgangsbearbeitung		43	0	4754	321	1032	127	5829	548

Copyright by SunGard CABOT GmbH 2006-2008 (Build: 4.5.2.2)