



Zukunft der Kreditprozesse



Begrüßung

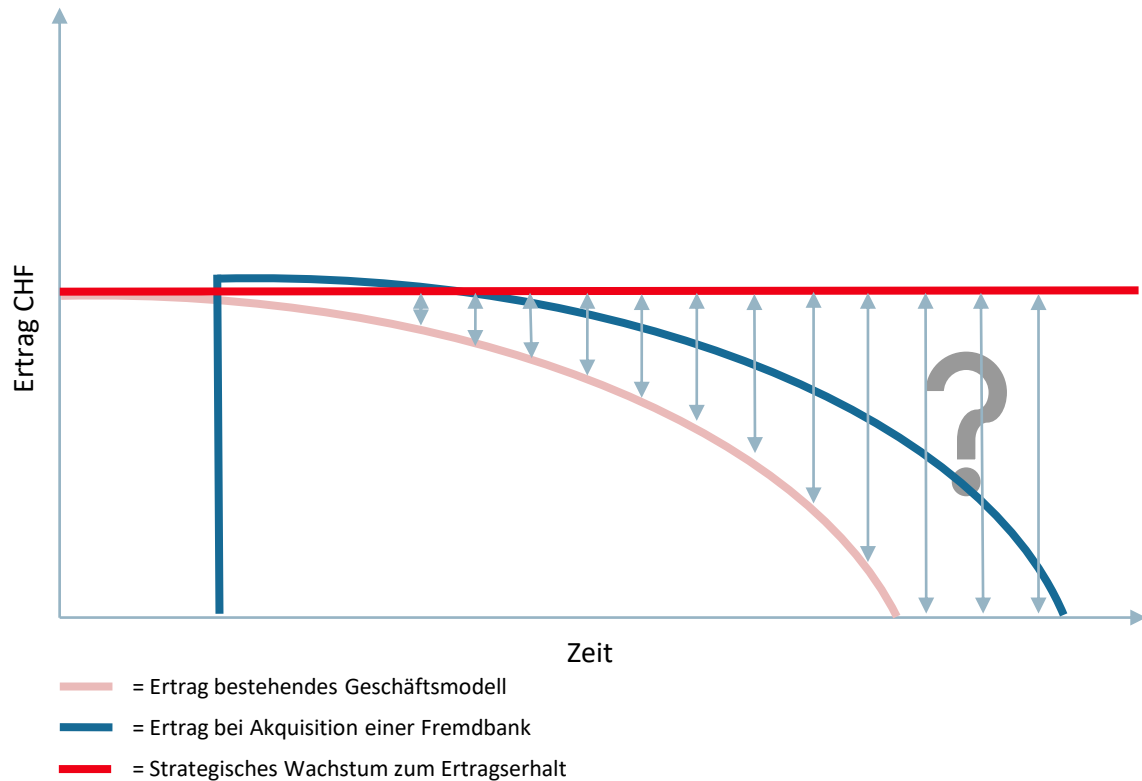
- Intro:** Urs Isenrich | MP Partners
- 08:45 Uhr** Andreas Granella | Avobis Group: «Property Captain Hypotheken Cockpit - ein Use-Case»
- 09:10 Uhr** Marcel Stauch | Thurgauer Kantonalbank: «Digitalisierung im Hypothekenprozess – Zeitreise durch die letzten 10 Jahre»
- 09:35 Uhr** Carsten Jacobi | 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

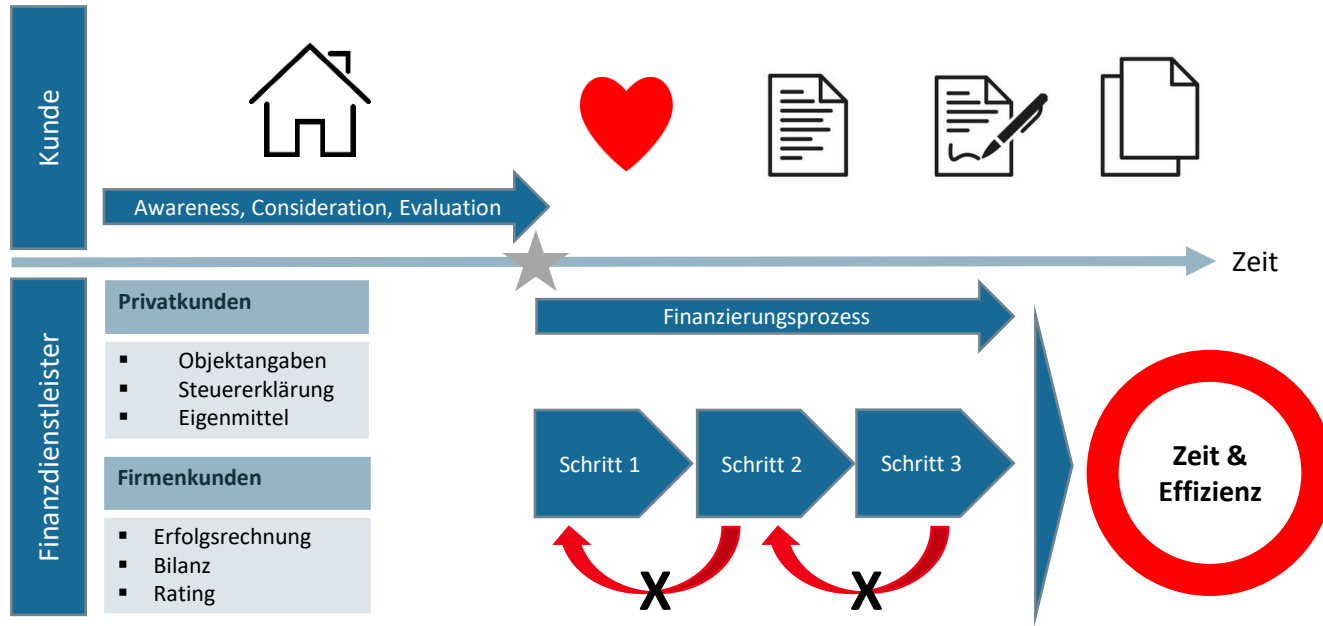
Intro

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 Risikoaufnahme, 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.