



## Case Study

# Prozessanalyse in Vorbereitung einer Systemeinführung

Optimierung der Geschäftsprozesse einer internationalen Bausparkasse

# Optimierung der Geschäftsprozesse einer internationalen Bausparkasse

Zukunftssicherung im Sinne von Wettbewerbsfähigkeit bedingt leistungsfähige, moderne Prozesse und eine optimale Systemunterstützung. Die Berater von afb analysierten und optimierten die Geschäftsprozesse einer internationalen Bausparkasse für mehr Anwenderfreundlichkeit, Effizienz und Compliance.

## DER KUNDE

Die Bausparkasse gehört zu einer internationalen Unternehmensgruppe im Finanzdienstleistungssektor. Das Unternehmen finanzierte seit Gründung mehr als eine Million Eigenheime, verfügt über mehr als eine Million Kunden und beschäftigt mehr als 1.000 Mitarbeiter.

## DIE HERAUSFORDERUNG

Um auch zukünftig wettbewerbsfähig zu bleiben, plante die Bausparkasse die Einführung eines neuen Bausparsystems. Diese moderne und leistungsfähige Lösung sollte sich insbesondere durch Usability, Flexibilität, Anpassungsfähigkeit und Effizienz auszeichnen. Daher sollten im Vorfeld der eigentlichen Systemeinführung bestehende Prozesse auf den Prüfstand gestellt und auf Optimierungspotenziale hin untersucht werden. Im Rahmen einer Ausschreibung wählte die Bausparkasse afb Ende

2014 als erfahrenen Consultingpartner aus und beauftragte afb mit der Analyse und Optimierung der Geschäftsprozessarchitektur und der Strukturierung des anstehenden IT-Projekts. Im Vordergrund standen dabei die Prozessoptimierung durch Vermeidung von Redundanzen unter Berücksichtigung von Best Practices, die Identifikation von Optimierungspotenzialen sowie die Erweiterung von fachlichem Wissen und die Verbesserung der Kooperationsfähigkeit.

Teilziele im Rahmen der Prozessoptimierung waren die Reduktion organisatorischer und technischer Schnittstellen sowie eine optimierte Automatisierungsquote und Wartbarkeit. Die im Idealfall als Quick Wins zu realisierenden Optimierungspotenziale bezogen sich insbesondere auf Anwenderzufriedenheit, effiziente Datenerfassung und -verarbeitung, harmonisierte Datenhaltung und geringere Durchlaufzeiten. Die transparente sowohl für Business als auch IT anwendbare Dokumentation und grafi-



## KURZINFOS

Geschäftszweig  
**Bausparen**

Partnerschaft  
**Seit 2014**

Projektumfang  
**afb-Consulting**

Aufgabenstellung  
**Prozessoptimierung  
und Vorbereitung eines  
IT-Projektes**

*„Wir haben afb als innovativen und sehr kompetenten Partner kennengelernt. Aus diesem Grund holten wir afb als externen Berater ins Haus. Wir sind mit Projektverlauf und -ergebnissen sehr zufrieden, afb hat unsere Erwartung hinsichtlich Fach- und Prozesswissen vollständig erfüllt.“* **Bereichsleiter Prozessmanagement der Bausparkasse**

sche Modellierung der Prozesse sollten schließlich zu verbesserter teamübergreifender Zusammenarbeit führen.

## **DIE VORGEHENSWEISE**

Zur Erreichung der Projektziele setzten die Experten die Leistungsbausteine von afb-Consulting ein, welche optimal auf die Bedürfnisse von Finanzdienstleistern abgestimmt sind.

Im Rahmen des Leistungsbausteins **Business Process Modeling (BPM)** erfolgten die Beschreibung, Analyse und Optimierung der Prozesse. Die Berater von afb erfassten und modellierten die Kerngeschäftsprozesse der betroffenen Geschäftsbereiche, insbesondere unter Aspekten wie Compliance, Automatisierung, Parametrisierung, Usability und Anwenderzufriedenheit.

Die Berater prüften und vervollständigten die bestehenden Prozessmodelle inklusive Aktivitäten und Sonderfällen. Identifizierte Optimierungspotenziale wurden dokumentiert und standen dadurch für die anschließende Analyse und Bewertung transparent zur Verfügung. Während der gesamten Projektlaufzeit setzten die Bausparkasse und afb auf eine enge Zusammenarbeit vor Ort. Dies beinhaltete eine Vielzahl von Workshops und Interviews mit den Anwendern in den Fachabteilungen. Die Informationsaufnahme und der permanente Abgleich der Ergebnisse mithilfe von mehr als 30 Workshops und Anwenderinterviews stellten während des gesamten Prozesses sicher, dass Dokumentation und vorgeschlagene Verbesserungen die Realität widerspiegeln und von den Fachbereichen mitgetragen wurden.

Deutlich mehr als 100 Optimierungspotenziale wurden mithilfe von Mengengerüsten, Durchlaufzeiten und möglichen Kosteneinsparungen objektiviert und priorisiert. Beispielsweise boten das Dokumentenmanagement das größte Potenzial für Automatisierung, das Produktmanagement für Parametrisierung und die Vorlagen für Geschäftsvorfälle und Aufgaben im Hinblick auf Usability.

Mit Hilfe von **Solution Outline and Project Scoping (SOPS)** erfolgten die Erstellung von Grobkonzepten bzw. Anforderungskatalogen zur IT-Projektvorbereitung und die Umfangsbeschreibung des konkreten Umsetzungsprojekts inklusive der am Projekt beteiligten Systeme bzw. Partner. Des Weiteren extrahierten die Berater die fachlichen Objekte und Funktionen aus den identifizierten Aktivitäten und stellten die Abhängigkeiten untereinander dar. Schließlich erarbeitete afb auch eine Projektstruktur inklusive Delivery Waves.

## **DAS ERGEBNIS**

Die Bausparkasse profitiert durch die Beratungsleistung von gesteigerter Transparenz über die Potenziale zur Steigerung von Qualität und Erträgen für die betrachteten Geschäftsprozesse, von der Senkung von Liege- und Prozessdurchlaufzeiten sowie von Klarheit über die Konsequenzen des Veränderungsprozesses.

## AFB APPLICATION SERVICES AG: INNOVATIONS- UND TRANSFORMATIONSPARTNER FÜR DIGITALE PROZESSE

Die afb Application Services AG bietet als Innovations- und Transformationspartner modulare Softwarelösungen und exzellente Beratungsleistungen.

**from mind:** Kundenorientierung, Digitalisierung und Innovation sind die Treiber unserer Arbeit für Finanz- und Service-dienstleister, Handel und Hersteller.

**to market:** Die Optimierung der Geschäftsprozesse für die Finanzierung von Warenströmen durch Kredit, Leasing oder Factoring ist unser Anspruch. Davon profitieren europaweit eine Vielzahl von Kunden.

**afb:** Branchen-Know-how und Best Practices sind seit mehr als 20 Jahren die Basis für lösungsorientiertes Consulting und die Entwicklung benutzerfreundlicher Software. Abgerundet wird das Leistungsangebot von afb bei Bedarf durch Applikations- und Infrastrukturbetrieb, Business Process Management und Outsourcing.

Erfahren Sie mehr auf [www.afb.de](http://www.afb.de)

---

from mind to market



**afb**

Application Services