DKB Deutsche Kreditbank AG

Referenzbericht

DKB optimiert Kreditvergabe mit dem Workflow-System X4 Suite

Steigerung der Qualität und Effizienz durch IT-gestütztes Zusammenspiel der Fachbereiche – die X4 Suite optimiert die Kreditvergabe unter Beibehaltung der Bestandssysteme.

Effiziente Geschäftsabläufe

Ein größeres Aufkommen an Kreditanträgen sowie neue Anforderungen an die Organisation des Bankbetriebs machen es erforderlich, die Komplexität der Geschäftsprozesse zu reduzieren.

Aufgabe war es, die vielfältigen Geschäftsprozesse in einem einheitlichen Ablauf aufeinander abzustimmen. Die X4 Suite integriert IT-Systeme medienbruchfrei, welche für die Kreditvergabe notwendig sind.

Kundenadressdaten lassen sich mit dem System ebenso importieren wie Daten der Evidenzmeldung für Kreditnehmer. Per Knopfdruck werden die Daten der Deutschen Bundesbank abgerufen. Auch das Stockregister für die Vergabe von Kontonummern ist direkt angebunden.

Human Based Workflows

Prozessoptimierung heißt für die DKB auch, Mitarbeiter entsprechend ihrer Zuständigkeiten in den Gesamtprozess zu integrieren.

Die webbasierte Schnittstelle zum Sachbearbeiter bildet das X4 Suite Add-on XPilot. XPilot führt den Sachbearbeiter durch den Kreditvergabeprozess. Die für seine Aufgaben nicht relevanten Daten sind ausgeblendet. Die fachliche Plausibilitätsprüfung sorgt dafür, dass jede Bearbeitungsstufe nur zu Ende geführt werden kann, sofern keine Fehleinträge mehr vorliegen und der Datensatz vollständig erfasst ist. Erst dann schaltet XPilot den Vorgang für die nächste Fachabteilung frei.

XPilot vereinfacht die rollen- und statusabhängige Datenbearbeitung: einer Vorgangsanzeige entnimmt der Sachbearbeiter, welche Vorgänge noch zu bearbeiten sind. Die Dateneingabe ist schneller und komfortabler dank höherer Prozessautomatisierung und Eingabehilfen der XPilot-Oberfläche. Fehlerquellen reduzieren sich. Mehrfacheingaben in unterschiedliche Dokumente und Medien (Formular, Brief, E-Mail etc.) entfallen.

Über DKB

Die DKB Berlin hat sich als Multispezialbank auf Privat-, Firmen- und öffentliche Kunden spezialisiert.

Im Bereich Privatkunden hat sie im Jahr 2006 die Schwelle von 375.000 Kunden überschritten. Die Unternehmensstrategie beruht auf dem Einsatz einer modernen Infrastruktur mit intensiver Nutzung von Onlinebanking für Privatkunden. Monatlich werden mehrere Tausend Kundenanfragen bearbeitet. Das Kreditvolumen erreichte 2006 ca. 32,5 Mrd. Euro.

Zusammenfassung

Durch die elektronische Abbildung wesentlicher Teile der Kreditprozesse konnten Effizienz und Transparenz bei der Kreditvergabe deutlich erhöht werden.

„Die X4 Suite macht die komplexen Abläufe in der Kreditvergabe transparenter und effizienter. Damit ist ein wesentliches Ziel des Projekt erreicht."

Andreas Wild, Fachbereichsleiter Prozessentwicklung, DKB

Der „Elektronische Vorgang“: Qualität durch Prozesstransparenz

Bei der Koordination des gesamten Prozesses zwischen den Fachabteilungen wurden deutliche Effizienzsteigerungen erreicht.

Alle Beteiligten arbeiten gemeinsam an einem elektronischen Vorgang. Dieser durchläuft verschiedene Zustände, die an der Benutzeroberfläche angezeigt werden. XPilot protokolliert, wer wann welche Änderung vorgenommen hat. Der Vorteil: Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Einzelschritte von A bis Z.

Solide technische Basis

Die technische Basis des neuen Workflow-Systems bilden zwei identische X4 Server. Dies gewährleistet optimales Load Balancing. Die Hauptkomponente ist die X4 BPM Engine. Sie besteht aus der State Machine, die für die korrekten Statusübergänge zuständig ist, sowie dem Controller, der die Rollenverteilung der Anwender organisiert. Das X4 Framework sorgt dafür, dass die Validierung der Daten nach dem immer gleichen Prinzip durchgeführt wird.

Die X4 Suite erstellt automatisch, je nach Bearbeitungsstatus, druckfähige PDF-Dokumente auf Basis der Seitenbeschreibungssprache XSL:FO. Damit gewährleistet die X4 Suite dokumentensichere, internationalen Standards entsprechende Formulare, die auf XML basieren. Die Anwenderoberfläche ist per Browser zu bearbeiten. Die Installation auf den Clients entfällt dank zentraler Administration.

Abläufe grafisch modellieren

Die Vorgaben der Fachabteilungen wurden mit dem grafischen X4 Prozessdesigner umgesetzt. Änderungen und Anpassungen lassen sich auf Basis der Modelle auch zukünftig leicht vornehmen. Die modellierten Abläufe finden zudem Eingang in die Projektdokumentation.

Ausbaufähige Systemlandschaft durch Service-orientierte Architektur (SOA)

Mit der X4 Suite hat die DKB ein System, mit dem sie mehrere Workflows gleichzeitig abdeckt: Hierzu zählen Kreditbearbeitung Privatdarlehen, einheitliche Kreditvorlage für Firmenkunden, öffentliche Kunden, Freie Berufe und die Kreditvergabe für Landwirte. Für ihre zum Teil sehr speziellen Produkte benötigt die DKB eine Software, die flexibel genug ist, um fachspezifische Abläufe genau abzubilden. Dank seiner offenen Struktur unterstützt die X4 Suite das flexible Konzept einer Service-orientierten Architektur (SOA).

Ähnliche Abläufe und Services (z. b. Stockregisterabfrage, Dokumentendruck) stellt die X4 Suite verschiedenen Vorgängen zur Verfügung. So lassen sich mit der X4 Suite Prozessredundanzen vermeiden, der technische Ablauf selbst gewinnt an Geschwindigkeit und Performance.

> „Auf Basis der jetzt bestehenden Lösung sollen weitere Arbeitsabläufe in den Gesamtprozess eingebettet werden. Die Anwendung X4 Suite wurde hierfür wegen der offenen Architektur und Systemunabhängigkeit ausgewählt.“
>
> Andreas Wild
> Fachbereichsleiter Prozessentwicklung
> DKB