

Banken werden zu Technologieunternehmen

Analytics, Robotics, KI – Banken stehen vor großen Herausforderungen. Die Zeiten, in denen sich der Einsatz von IT auf Back-Office-Anwendungen, Beratungsprogramme und die Bereitstellung digitaler Kundenschnittstellen beschränkte, sind vorbei. Vor der Tür steht ein großes Spektrum „smarter“ Technologien, die das Bankgeschäft und auch die Anforderungen an Führungskräfte und Mitarbeiter grundlegend verändern werden.



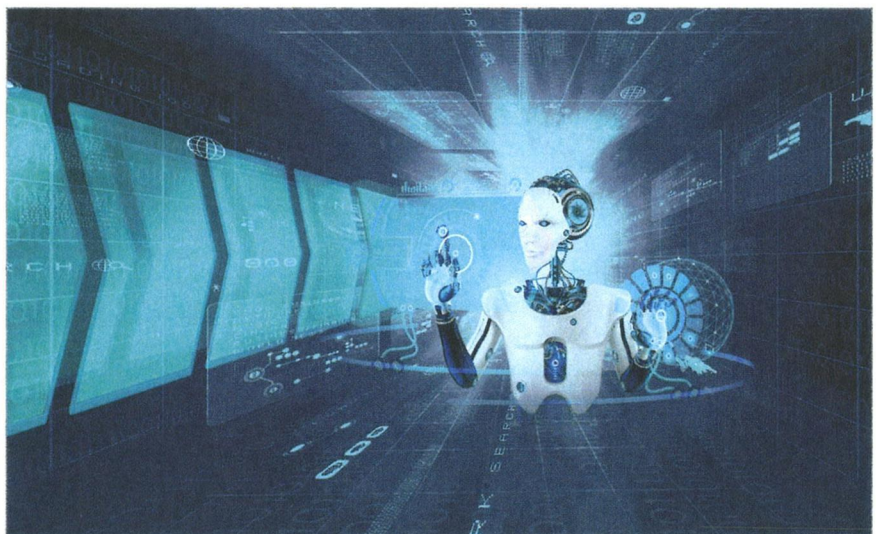
Autoren:
Prof. Dr. Daniel Beimborn,
Professor für Informationssysteme an der Frankfurt School of Finance & Management



Prof. Dr. Jürgen Moormann,
Concardis-Professor für Bank- und Prozessmanagement an der Frankfurt School of Finance & Management

Die Bedeutung von Technologien wie Robotic Process Automation und Künstlicher Intelligenz für die zukünftige Gestaltung des Arbeitens ist in den Medien omnipräsent – dabei reichen die Zukunftsprognosen von enormen Potenzialen bis hin zu Dystopien, in denen der überwiegende Teil der Menschheit arbeitslos sein wird.

Das Spektrum der Technologien ist umfangreich, komplex und unterliegt schnellen Veränderungen. Aktuell stehen besonders Ansätze der Process Analytics, Robotic Process Automation (RPA) und Künstlicher Intelligenz (KI) im Vordergrund der Diskussion. Im Folgenden möchten wir den Blick auf das Management und die Ausführung von bankbe-



Rechnergestützte Routinetätigkeiten bieten große Potenziale für RPA

trieblichen Geschäftsprozessen lenken: Wie werden diese Technologien dort heute eingesetzt und welche Potenziale bestehen für die Zukunft?

Process Analytics

Process Analytics sind unter den oben genannten Technologien sowohl das technisch ausgereifteste als auch im Prozessmanagement schon am weitesten verbreitete Feld. Wie und mit welchen Methoden können Daten erhoben und analysiert werden, um Geschäftsprozesse und Workflows zu optimieren? Ein in der Fertigungsindustrie schon lange genutztes Werkzeug ist das Process Mining, das derzeit – endlich – auch in Banken auf großes Interesse stößt. Mit

Process Mining lässt sich visualisieren und analysieren, wie Prozesse tatsächlich ablaufen, welche Abweichungen zu den Sollprozessen bestehen, welche Unterschiede in der Ausführung an unterschiedlichen Standorten existieren und welche Konsequenzen dies für die Durchlaufzeiten und Kapazitätsauslastung hat. Dementsprechend liefert dieses Verfahren für die Analyse von Ineffizienzen in der Prozessausführung wertvolle Informationen. Lösungsanbieter bieten mittlerweile sehr professionelle Software an, die beispielsweise auf Basis von Log-Files der Kernanwendungen detaillierte Analysen ermöglichen und auch die Simulation der Konsequenzen von Prozess- und Kapazitätsveränderungen ermöglichen.

Robot Process Automation

Das zweite Themenfeld beschäftigt sich mit dem Einsatz von (virtuellen) „Robotern“ für gut strukturierte und repetitive Vorgänge. Robotic Process Automation bietet die Möglichkeit, relativ einfache Aufgaben, zum Beispiel in der Sachbearbeitung, durch virtuelle Roboter zu automatisieren. Dies beginnt mit einfachsten Aufgaben wie der „manuellen“ Übernahme von Daten aus Formularen, Mails oder Anwendungsprogrammen in andere Systeme und reicht bis hin zu komplexeren Vorgängen, die auch Prüfroutinen beinhalten. Insbesondere rechnergestützte Routinetätigkeiten, die die Nutzung mehrerer Anwendungssysteme erfordern, bieten große Potenziale für RPA – erlauben sie doch häufig eine Möglichkeit, den Geschäftsbetrieb trotz einer heterogenen Landschaft von teils inkompatiblen oder nicht-integrierten Anwendungssystemen effizient aufrecht zu erhalten. Seit knapp zehn Jahren erobern RPA-Angebote den Markt und mittlerweile haben auch einige deutsche Finanzdienstleister solche Lösungen pilotiert und deutliche Effizienzgewinne im Back-Office realisieren können.

Künstliche Intelligenz

Das größte und das Banking in der Zukunft wohl am stärksten verändernde Feld ist das der Künstlichen Intelligenz. Während Process Mining und RPA heute noch weitestgehend ohne lernende Systeme auskommen, werden derzeit Verfahren entwickelt, die komplexere Aufgaben ausführen und insbesondere selbstständig lernen können. Dazu zählen etwa Künstliche Neuronale Netze und andere Verfahren des Machine Learning, häufig auch in Kombination wie bei IBM's Watson, die beispielsweise für die Entwicklung von „smarten“ Prozessrobotern eingesetzt werden können. Als Weiterentwicklung von RPA spricht man hier auch von „Cognitive Automation“. Anwendungsmöglichkeiten im Prozessmanagement sind beispielsweise die Realtime-Identifikation von Engpässen und damit das Entdecken von Optimierungspotenzialen. Genauso wird sich in der Prozessausführung die Einhaltung von regulatorischen Vorgaben überwachen lassen. Darüber hinaus werden verschiedene Bereiche der Kundeninteraktion von der Anlageberatung über die Risikoprüfung bis hin zum Kun-

denservice durch selbstlernende Systeme zumindest ergänzt. Sprachgesteuerte Assistenten wie Alexa oder Siri sind hier erst der Anfang; Banken müssen allerdings auch hier darauf achten, den Anschluss nicht zu verpassen. So erwartet Google, dass schon im Jahr 2020 rund 30 Prozent der Suchanfragen über Geräte ohne Bildschirm erfolgen. Anstelle von „Mobile first“ hieß es kürzlich auf der weltweit größten Digitalmesse SXSW bereits „Voice first“.

Banken sind im Frühstadium

Der Wille in der deutschen Finanzbranche, Veränderungen anzugehen, ist unverkennbar. Es geht in vielen Häusern aber zu langsam voran. International tätige Banken wie die ING, die BBVA und teilweise auch US-Banken sind deutlich weiter. Bedeutsamer ist allerdings der große Vorsprung und das ungleich höhere Innovationsbudget der zukünftigen Wettbewerber der Banken – Amazon, Google, Facebook, Alibaba, Tencent und andere Plattformunternehmen. Es geht in der Finanzbranche nicht nur um den Einsatz von ein paar neuen Technologien und die entsprechenden Ver-

änderungen der Geschäftsprozesse. Es geht vielmehr um die ganzheitliche Transformation von Banken zu Technologieunternehmen. Andernfalls verharren die Institute in ihren traditionellen Geschäftsmodellen und setzen sich über kurz oder lang der Gefahr aus, obsolet zu werden. Deswegen müssen die Kreditinstitute strategische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um die Innovationsfähigkeit insgesamt zu steigern, die Geschwindigkeit von Veränderungen zu erhöhen sowie das Denken und Handeln von Management und Mitarbeitern neu auszurichten. Ein erheblicher Teil der Mitarbeiter wird umlernen müssen – und zwar schnell. „Software is Eating the World“ verkündete Marc Andreessen, Mitbegründer von Netscape, vor einigen Jahren im Wall Street Journal. Soweit muss man vielleicht nicht gehen – klar ist jedoch, dass sich Banken radikaler und schneller durch Technologien verändern müssen denn je. Es geht um die „intelligente Digitalisierung“ von Geschäftsprozessen. Die Finanzbranche muss die Nutzung datenorientierter Ansätze, prozessbasierter Roboter und künstlicher Intelligenz intensiv, kreativ und nachhaltig angehen.

Wie werden die Banken zu Tech-Unternehmen?

Die Konferenz „Von digitalen zu smarten Prozessen – Analytics, Robotics und Artificial Intelligence“ (12. Processlab-Konferenz) bietet eine Plattform für den Erfahrungsaustausch zur Transformation der Banken. Im Vordergrund stehen dieses Mal die zentralen Technologien, die die Bankenwelt verändern werden. Organisiert wird die Konferenz vom ProcessLab der Frankfurt School of Finance & Management. Die Vorträge reichen von Process Mining über Robotic Process Automation bis hin zu Anwendungen der Künstlichen Intelligenz. Beispielsweise wird ein Erfahrungsbericht der Wüstenrot & Württembergischen die Vorteile, aber auch die Grenzen des Einsatzes von RPA beleuchten. In einem Beitrag der ING wird gezeigt, wie dort bereits heute mit Advanced Analytics gearbeitet wird. Besonders spannend wird ein Beitrag von IBM sein. Stephan Schwebe, Executive Partner und verantwortlich für AI & Data im Bankenbereich, skizziert nicht nur den Status quo, sondern zeigt Perspektiven für die Zukunft auf. Neu auf der Konferenz ist auch die Inspirationsplattform. Hier demonstrieren ausgewählte Unternehmen – Celonis, UiPath und iTyX – in Workshops ihre Lösungsansätze und konkrete Use Cases zu Process Mining, zur RPA und zur KI. Und schließlich wird im Rahmen der Konferenz der Best Process Award 2018 verliehen und der Siegerprozess vorgestellt.

Sichern Sie sich jetzt Ihre Teilnahme! Die Konferenz findet am 14. Juni 2018 in Frankfurt statt und ist der jährliche Treffpunkt für die Banking Community im Bereich des Prozessmanagements. Leitung: Prof. Dr. Jürgen Moormann und Prof. Dr. Daniel Beimborn. Anmeldung im Internet unter:

www.frankfurt-school-verlag.de