

FÜNF MECHANISMEN, DIE SICH AUF DIE EFFIZIENZ IN IHRER BANK AUSWIRKEN

SO SORGT DIE RICHTIGE DIGITALE
TECHNOLOGIE FÜR KOSTENVORTEILE

INHALT



OPTIMIERUNG IHRER EFFIZIENZ



AUS RESSOURCEN UMSATZ MACHEN, IN LICHTGESCHWINDIGKEIT



1 SENKUNG DER BETRIEBSKOSTEN VON INNEN HERAUS



2 NICHT WERTSCHÖPFENDE AKTIVITÄTEN ELIMINIEREN



3 AGILE FÜR „DIGITAL BY DEFAULT“-SERVICE NUTZEN



4 FOKUS AUF DAS KUNDENERLEBNIS



5 AUTOMATISIERUNG ZUR PERSONALKOSTENSENKUNG



DIE RICHTIGE PLATTFORM FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION



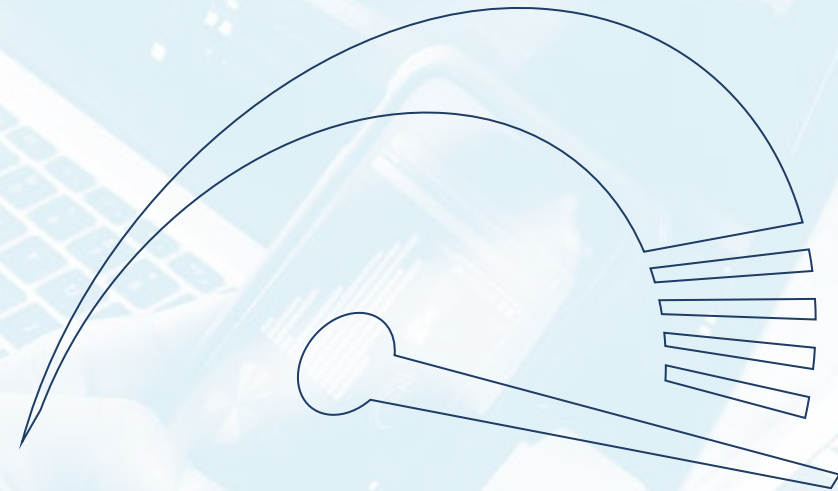
OPTIMIERUNG IHRER EFFIZIENZ

Machen Sie sich Sorgen, wie Sie in Sachen Effizienz gegenüber Ihrer Konkurrenz abschneiden?

Finanzinstitute stehen vor einer Umgebung, die durch zunehmende Konsolidierung, steigende Kundenerwartungen und immer komplexeren und sich überschneidenden Bestimmungen gezeichnet ist. Trotz starken Wirtschaftswachstums stehen Banken inmitten schwacher Gewinne und intensiven Kostendrucks unter erheblichem Zwang.

Darum suchen Führungskräfte nach Möglichkeiten, um die Eigenkapitalrendite durch Sparmaßnahmen, Reduktion von Risikoaktiva und Portfolioumschichtungen zu verbessern. Jede dieser Optionen kann sich wesentlich auf die Gesundheit einer Bank auswirken, aber sie sind nicht alle gleichermaßen wertschöpfend. **Wie soll ein versierter Bankleiter Prioritäten setzen?**

Die Implementierung einer neuen Technologie wird höchstwahrscheinlich der wichtigste Faktor bei der Verbesserung des Aufwand-Umsatz-Verhältnisses einer Bank.





OPTIMIERUNG IHRER EFFIZIENZ (FORTSETZUNG)

Aber wo fängt man an und auf welche Elemente konzentriert man sich, um maximalen Erfolg zu erzielen?

Die statistisch größten Profitabilitätstreiber für Banken sind zum Beispiel:

- >> Rentable Kunden
- >> Umsatz pro Mitarbeiter
- >> Kostengünstige Infrastruktur
- >> Allgemeine Marktstimmung



Eine McKinsey-Studie mit 80 Finanzdienstleistungsinstituten in Europa und Nordamerika stellte fest, dass die Förderung der internen Effizienz die Bewertungen von Banken verbessert. Die Studie untersuchte über 60 Metriken, die sich auf die Bankleistung auswirken, und kam zu dem Schluss, dass Top-Performer, die das Aufwand-Ertrag-Verhältnis verbessern, also die Effizienzquote, die stärkste Verbesserung ihrer Bewertung verzeichnen (Marktwert-Buchwert-Verhältnis).¹

Kein Wunder also, dass zukunftsorientierte Banken auf die Entwicklung erfolgreicher Strategien setzen, mit denen sie die Kosteneffizienz verbessern.

¹McKinsey-Studie – Leistungssteigerungen zur Verbesserung des Bankwerts

AUS RESSOURCEN UMSATZ MACHEN, IN LICHTGESCHWINDIGKEIT

Die Bank-Effizienzquote ist ein hoher Messwert für die Fähigkeit einer Bank, aus Ressourcen Umsatz zu machen. Die Quote stellt Gesamtkosten als Prozentanteil des Umsatzes oder Gesamteinkommens dar.

Je niedriger diese Zahl also ist, desto effizienter ist die Bank. Wenn die Effizienzquote 0,60 beträgt, bedeutet das, dass die Bank 60 Cent ausgeben muss, um einen Dollar Umsatz zu erwirtschaften. Für die Gruppe in Nordamerika beträgt die durchschnittliche Effizienzquote für das Jahr 2016 61,6 %, gesunken von 63,3 % im Vorjahr.

Bank-Effizienzquote:

Eine Bank-Effizienzquote ist ein Messwert für die festen Kosten einer Bank als Prozentsatz ihres Umsatzes. Die Formel ist je nach Branche unterschiedlich, aber diese wird am häufigsten verwendet:

**Effizienzquote = Ausgaben / Umsatz, bei
Finanzdienstleistern als Aufwand-Ertrag-Verhältnis
bekannt**





AUS RESSOURCEN UMSATZ MACHEN, IN LICHTGESCHWINDIGKEIT

(FORTSETZUNG)

Geschäftsmodelle können unterschiedliche Effizienzverhältnisse für die Banken mit ähnlichem Umsatz generieren. Banken, die sich stärker auf Kostenkontrolle konzentrieren, haben möglicherweise eine bessere Effizienzquote, unter Umständen aber auch niedrigere Gewinnspannen. Inwiefern eine Bank ihre Fixkosten nutzen kann, wirkt sich auch auf ihre Effizienzquote aus. Je anpassbarer eine Bank also ist, desto effizienter kann sie werden.

Während der Vergleich von Effizienzquoten unter Banken im Zusammenhang von Geschäftsmodellen am sinnvollsten ist, haben sich in der gesamten Branche Best Practices entwickelt.

Vorausdenkende Banker haben ihre digitalen Strategien mit Folgendem bereits zu konkreten Verbesserungen der Kosteneffizienz gemacht:

- ›› Integration in Bestandsanwendungen für eine einzige Oberfläche mit mehreren Geschäftsansichten.
- ›› Verlagerung bei Betriebsmodellen von der „Suche“ nach Daten hin zur Bildung nutzbarer Daten.
- ›› Nutzung von [Robotic Process Automation](#) und komplexen Prozessregeln zur koordinierten Aufgabenautomatisierung.
- ›› Mehr Dateneinblicke in betriebliche Laufzeitprozesse zur ständigen Optimierung.

Und das sind nur die Highlights!

Lesen Sie weiter für die fünf besten Best-Practice-Fallstudien, die mit einem innovativen digitalen Plattformansatz ihre Effizienz steigern.

1 SENKUNG DER BETRIEBSKOSTEN VON INNEN HERAUS

Forrester Research² empfiehlt, dass Banken digitale Technologie mit Metriken einsetzen, die an größere Geschäftsziele geknüpft sind. Durch die Automatisierung von Backend-Operationen, die sich mit dem Kunden verbinden, steigern Banken die Kosteneffizienz und sorgen für betriebliche Flexibilität für mehr Wachstum.

Fallstudie

Herausforderung – Eine weltweit sehr aktive Universalbank litt unter manuellen, sich wiederholenden Kernprozessen, an denen mehrere Backend-Systeme beteiligt waren, um die Arbeit abzuschließen. Mit zunehmendem Umfang waren mehr Mitarbeiter nötig, was die Rentabilität beeinträchtigte.

Lösung – Durch Appian konnte die Bank ihre Geschäfte strukturieren und wurde betrieblich flexibel, wenn es um die wichtigsten Themen geht

– Geschäfte, Kunden, Produkte. Der Ansatz mit Low-Code-Plattform ermöglichte es der Bank, Anwendungen schnell zu konfigurieren und in iterativen Zyklen einen Mehrwert für Geschäftsnutzer zu schaffen.

Geschäftliche Auswirkungen – Die Zahlungsabwicklung dauert im Durchschnitt nicht mehr 8 sondern nur 2 Minuten, eine 75%-ige Verbesserung. Die Bank hat nun einen Wachstumskurs, um ihr Geschäft um 30 % auszubauen, ohne die Mitarbeiterzahl oder Kostengrundlage zu erhöhen. Die Bank geht davon aus, dass sie durch eine flexible Plattform überarbeiteter Geschäftsprozessanwendungen die über 200 Bestandsanwendungen, die Kundengeschäfte verwalten, deutlich abbauen und die Kapazität der aktuellen Belegschaft wesentlich steigern wird, um das Unternehmen rentabel auszubauen.

²Quelle: „Establish Customer-Centric Metrics For Digital Banking“ („Kundenorientierte Metriken für digitales Banking aufstellen“), Forrester Research, Inc., 22. Dezember 2016

2 NICHT WERTSCHÖPFENDE AKTIVITÄTEN ELIMINIEREN

Trotz der steigenden Nachfrage nach Effizienz sind PwC zufolge bis zu 40 Prozent der Kosten für Bankdienstleistungen unnötig und sind weder für Kunde noch Umsatz wertschöpfend. Mit der richtigen Technologielösung werden Wissensarbeiter produktiver und Banken können sich darauf konzentrieren, Arbeitsweisen zu verbessern und nicht wertschöpfende Schritte bei allen Vorgängen entfernen.

Fallstudie

Herausforderung – Eine große Bank mit Assets im Wert von über 15 Mrd. USD und mehr als 100 Niederlassungen in Nordamerika wollte eine Lösung gegen Geldwäsche entwickeln, doch keine Punktlösung schien die Probleme bei manuellen Eingriffen und Datenmanipulation zu lösen, die nicht wertschöpfende Aktivitäten in den Prozess einführten.

Lösung – Appian Cloud – insbesondere das Appian Records-Datenangebot – lieferte genau diese Lösung. Durch Appian erhielten sie eine intelligente, digitalisierte Methode zur schnellen Identifikation und Auflösung potenzieller Geldwäschesysteme. Die Lösung sorgt für Transparenz bei der Arbeit und verbessert, wie diese Arbeit erledigt wird, was verspätete Einreichungen und damit verbundene Geldbußen eliminiert.

Geschäftliche Auswirkungen – Die Bank konnte über 1.000 Arbeitsstunden pro Jahr für Aktivitäten gegen Geldwäsche einsparen, indem nicht wertschöpfende Aufgaben deutlich reduziert und Strafen vermieden werden.

„Appian lieferte uns eine leistungsstarke, sichere und zuverlässige Plattform zur schnellen Implementierung des Case Managements zur Geldwäschebekämpfung.“
– IT Director der Bank.

3 AGILE FÜR „DIGITAL BY DEFAULT“-PROZESSE NUTZEN

Betriebskomplexität und immer anspruchsvollere Kundenerwartungen sind weiterhin eine Herausforderung für die Kosteneffizienz. Die Bereitstellung eines vollständigen digitalen Service, der sowohl kundenorientiert als auch kostengünstig ist, erfordert die Fähigkeit, prozessgestützte Aktivitäten mit vollautomatisierter Abwicklung auszubalancieren, und eine schnelle Anwendungsentwicklung mit Bereitstellungsplattform zum schnellen Wechsel zu „Digital by Default“-Services.



Fallstudie

Herausforderung – Eine Pensionskasse in Australien, die über 19 Mrd. AUD für über 1 Million Mitglieder und über 67.000 Arbeitgeber verwaltet, wollte für ein großartiges Kundenerlebnis sorgen, den Wechsel zwischen Fonds vereinfachen und die Betriebskosten senken.

Lösung – Mit der Anwendungsplattform von Appian entwickelte das Unternehmen eine komplette Rollover-Automatisierungslösung. Appian Records vereinte alle relevanten Daten mit erforderlichen Verifizierungs- und Abschlussprozessen. Die Bearbeitung von Rollovers kostet die Bank nun 50 % weniger als vorher und Kunden erleben eine einwandfreie Customer Journey.

Geschäftliche Auswirkungen – Die Bank reduzierte ihre Betriebskosten um 50 % und verkürzte Bearbeitungszeiten von mehreren Wochen auf einen Tag.

4 FOKUS AUF DAS KUNDENERLEBNIS

Ein verbessertes Kundenerlebnis kann Finanzinstitute reich belohnen. Untersuchungsergebnisse von McKinsey³ zeigen, dass die Wahrscheinlichkeit, dass Kunden ihre Einzahlungen erhöhen, um das Siebenfache steigt, wenn sie die Bankleistungen für hervorragend halten. Ebenso eröffnen sie in diesem Fall doppelt so häufig ein zweites Konto. Durch hervorragende Kundenerlebnisse können Banken die rentabelsten Kundensegmente erreichen und besser bedienen.



Fallstudie

Herausforderung – Eine führende Bank mit Assets im Wert von über 60 Mrd. USD und 1,6 Millionen Kunden wollte all ihre Unternehmenseinheiten umstrukturieren, um Kunden besser zu dienen, die Zusammenarbeit mit Partnern zu verbessern und sich mehr auf Innovation konzentrieren zu können.

Lösung – Die Bank nutze die digitale Low-Code-Plattform von Appian, um schnell kundenorientierte Unternehmensanwendungen im Unternehmen einzuführen, unter anderem für Geldautomatenverwaltung, Kreditkartenverwaltung, Betrugsverwaltung, Hypotheken und Händlerdienste. Die gesammelten Informationen stehen jeder späteren Anwendung und allen Nutzern zur Verfügung, damit sich ein Kunde nie wiederholen muss. Welche

³Quelle: McKinsey Research, *das Kundenerlebnis im Zentrum von Betriebsmodellen der nächsten Generation*

4 FOKUS AUF DAS KUNDENERLEBNIS (FORTSETZUNG)

Aktivitäten ein Kunde bei der Bank auch vornimmt, Appian erfasst sie und stellt in allen Geschäftsbereichen den vollen Kundenkontext bereit.

Geschäftliche Auswirkungen – 26 kundenorientierte Tier-1-Unternehmensanwendungen in 18 Monaten entwickelt.

Durch effizienten Fokus auf rentable Produkt- und Kundensegmente erlangen Banken inkrementell höhere Betriebseinnahmen, die wiederum die Kosteneffizienzquote der Bank senkt. Damit ist der Effekt der Kundenzufriedenheit auf den Gesamtgewinn für Aktionäre (Total Return to Shareholders, TRS) deutlich höher. Beim Vergleich des TRS von Unternehmen mit über- und unterdurchschnittlichen Kundenzufriedenheitswerten sieht man, dass der Wertzuwachs der führenden Unternehmen über einen Zeitraum von zehn Jahren das Vierfache des Wertzuwachses der letztplatzierten Unternehmen beträgt.



5 AUTOMATISIERUNG ZUR PERSONALKOSTENSENKUNG

Personalkosten können einen der wesentlichsten Posten bei der Effizienzquote einer Bank darstellen. Die Automatisierung zur Reduzierung der Vollzeitmitarbeiter, entweder zur Streichung oder zur Umverteilung der Arbeitskräfte auf hochgradig manuelle Prozesse, kann nicht nur die Kosten senken, sondern auch Geschäftsergebnisse beschleunigen.

Fallstudie

Herausforderung – Ein großes diversifiziertes Finanzdienstleistungsunternehmen mit über 700 Niederlassungen in 20 US-Staaten und Assets im Wert von über 80 Mrd. USD erlebte Effizienzprobleme durch alternde Systeme. Der Kundenservice wurde negativ beeinflusst und es waren massive manuelle Eingriffe nötig.

Lösung – Die Bank implementierte schnell eine Reihe von Anwendungen in 20 Systeme und Prozesse, die manuelle Bemühungen mit überholten Systemen und

papiergebundenen Prozessen ersetzen. Die Appian Transformation Platform – mit Appian Records – hat die Prozesse mit allen nötigen Daten in einer Übersicht zusammengebracht und so die Lösungszeiten um über 60 % reduziert.

Geschäftliche Auswirkungen –

Prozessbeschleunigung um 60 % und 42 % mehr Effizienz, was jährlich etwa 14.000 eingesparten Arbeitsstunden entspricht.





DIE RICHTIGE PLATTFORM FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION

Die Effizienzquote Ihrer Bank zu verbessern ist unabdingbar bei der heutigen Marktsituation, bei der die Branche mit schwachen Gewinnen, hohem Kostendruck und unnachgiebigen Compliance-Anforderungen ständig unter Druck steht.

Der beste Weg vorwärts?

Befolgen Sie Best Practices und verfolgen Sie einen innovativen Technologie-Ansatz mit einer digitalen Plattform.

Bei der Verbesserung der Kosteneffizienz spielt die Wahl der richtigen Plattform eine wichtige Rolle.

Die digitale Low-Code-Transformationsplattform von Appian steht an der Spitze der digitalen Technologie mit der nötigen Kapazität, um Banken bei der Verbesserung der Kosteneffizienz zu helfen und:

- » Für überragende digitalisierte Kundenerlebnisse für Umsatzwachstum zu sorgen

- » Unternehmen mit einer Transformationsplattform auf Basis von Geschäftsprozess- und Case Management-Funktionen ganzheitlich zu verwalten

- » Implementierung eines digitalen Overlays zur Stärkung der Governance-Architektur und um die Kontrolle über sich widersprechende und überschneidende Bestimmungen zu behalten

- » Agiler werden und aus Risiken Stärken machen, um kundenorientierte Produkte und Kapazitäten zu liefern

- » Moderne Anwendungen 10-mal schneller mit einer Low-Code-Plattform zur Anwendungsentwicklung vor Ort oder in der Cloud bereitzustellen

All dies dient dem Endziel: Förderung des Umsatzwachstums und dabei effizienter werden.

Appian



Appian für Finanzdienstleistungen – Appian bietet eine führende Low-Code Software-Entwicklungsplattform, mit der Unternehmen schnell leistungsstarke und einzigartige Anwendungen entwickeln können. Die auf der Plattform von Appian erstellten Anwendungen helfen Unternehmen, ihre digitale Transformation voranzutreiben und sich von der Konkurrenz abzuheben.

Weitere Informationen finden Sie auf www.appian.de