

## SDX digitalisiert komplexe Arbeitsabläufe mit Flowable



Die Zukunft der Börse hat begonnen. SIX Digital Exchange (SDX) hat das Ziel, als weltweit erste regulierte Finanzmarktinфраstruktur den Handel, die Abwicklung sowie die Verwahrung von digitalen Assets zu ermöglichen. Komplexe Prozesse wie beispielsweise das Kunden-onboarding digitalisiert das Unternehmen mit der Software von Flowable.

SIX Digital Exchange (SDX) ist ein Unternehmen des Schweizer Börsenbetreibers SIX. Sie entwickelt derzeit die weltweit erste, regulierte Finanzmarktinфраstruktur für digitale Vermögenswerte und bietet damit eine sichere Umgebung für die Ausgabe, die Verwahrung und den Handel mit digitalen Assets. Das Verwahrungssystem basiert auf der Distributed- Ledger-Technologie (DLT), welche mit dem Börsensystem eng integriert ist. Einen ersten Prototyp hat die SDX bereits im September 2019 gelauncht. Die vollständige Markteinführung ist für Ende 2020 geplant.

Zusätzlich zur neuen Handelsplattform plant SDX die Digitalisierung einer Vielzahl von Prozessen rund um die Automatisierung interner Backoffice-Abläufe. Dazu zählen zum Beispiel das Onboarding neuer Finanzunternehmen oder die Orchestrierung von Support-Anfragen von Kunden. Dabei sind zahlreiche Workflows und Cases zu integrieren, zum Beispiel ob regulatorische Vorgaben erfüllt sind oder die erforderlichen Dokumente vorliegen.

### Höchste Anforderungen bei der Prozess-Digitalisierung und -Automatisierung

Da alle Prozesse so digital und automatisiert wie möglich ablaufen sollen, suchte die SDX nach einer geeigneten Lösung zur Prozess-Digitalisierung. Die Anforderungen waren hoch: Die Software musste sowohl strukturierte als auch unstrukturierte Prozesse unterstützen, hochperformant sein und sich nahtlos in die bestehende Infrastruktur integrieren lassen. Ausserdem will die SDX Multi-channel-Interaktionen unterstützen können, damit die Interaktion mit Kunden künftig nicht nur über digitale Formulare erfolgt, sondern auch durch Chat und Bots unterstützt wird. Denn als Zukunftsunternehmen will die digitale Börse ihren Kunden auch moderne Kommunikationswege anbieten.



Flowable ist für uns die ideale Business- und Case-Management-Lösung. Die Software ermöglicht es uns, sehr schnell neue digitale Prozesse und Anwendungen zu erstellen. So können wir unser Service-Angebot den Bedürfnissen entsprechend agil ausbauen.

**Paul Burd**, Chief Operating Officer (COO) bei SDX

### Adaptives Fallmanagement macht den Unterschied

Einer der grossen Vorteile von Flowable ist die optimale Unterstützung für adaptives Fallmanagement. Damit kann die SDX neben strukturierten auch anspruchsvolle, weniger strukturierte Prozesse digitalisieren. Während bei einer Supportanfrage meistens klar definiert ist, welche Schritte nacheinander erfolgen, sind die Abläufe in anderen Bereichen weniger vordefiniert und erfordern mehr Flexibilität. Das Fallmanagement von Flowable ermöglicht es, selbst solche Prozesse digital abzubilden und bei Bedarf zu optimieren.

### Revisionssichere Multi-Channel-Interaktion

Ein weiteres wichtiges Feature ist die integrierte Multi-Channel-Interaktion. Dank Flowable Engage können Kunden über Chat mit der SDX kommunizieren und mit Prozessen interagieren. Dabei spielt Flowable Engage mit der darunter liegenden Flowable Work Engine zusammen. Wie im Bankenumfeld gefordert, wird die Kommunikation Auditsicher protokolliert. Die SDX erhält eine konsolidierte Übersicht der gesamten Interaktion über alle Kanäle hinweg.

Paul Burd, COO bei SDX, fasst zusammen:  
„Flowable ist für uns die ideale Business- und Case-Management-Lösung. Die Software ermög-

licht es uns, sehr schnell neue digitale Prozesse und Anwendungen zu erstellen. So können wir unser Service-Angebot den Bedürfnissen entsprechend agil ausbauen.“

### Ausblick

Sven Roth ist mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden: „Die Projektteams leisten ausgezeichnete Arbeit. Die Geschwindigkeit, wie das Team von Flowable den Business Kontext verstanden hat und die Implementierung der neuen Prozesse umsetzt, ist beeindruckend.“



Im Besonderen im Bereich der Integration von Chatkomponenten in den Dossierkontext konnte Flowable gegenüber anderen Anbietern punkten. Zudem sind wir in allen Phasen der Umsetzung vom Flowable Team hervorragend unterstützt worden. Auch bei kurzfristigem Beratungsbedarf war immer jemand für uns da, sodass wir die Implementierung sehr schnell vorantreiben konnten.

**Sven Roth**, ehemaliger Chief Digital Officer (CDO) bei SDX