



PROZESSE IM BANKING NEU DEFINIEREN



100%
TRANSPARENZ



119,5 MRD CHF
UMSATZ



3.600
MITARBEITER

CELONIS PROCESS MINING SORGT BEI POSTFINANCE FÜR ZUFRIEDENE KUNDEN

Es geht im Finanzsektor um weit mehr als blanke Zahlen und anonyme Geldtransaktionen. Was den Geschäftserfolg von Banken heute nachhaltig prägt, ist die Interaktion mit dem Kunden. **Bankkunden erwarten einfache, schnelle und transparente Transaktionen, doch dafür müssen auch interne Prozesse optimal gestrickt und aufeinander abgestimmt sein.** PostFinance hat die Herausforderung angenommen – und setzt für die Analyse und Optimierung der Unternehmensabläufe heute erfolgreich auf Celonis Process Mining.

AUF DEM WEG ZU MEHR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Mit 2,7 Millionen Privatkunden und 300.000 Geschäftskunden zählt PostFinance, Tochtergesellschaft der Schweizerischen Post, zu den fünf größten Finanzinstituten der Schweiz. **Mehr als 50 Prozent des Zahlungsverkehrs wird in der Schweiz über PostFinance abgewickelt, was sie zum nationalen Marktführer auf diesem Gebiet macht.** Als lizenzierte Bank bietet sie ihren

Privat- und Geschäftskunden das volle Spektrum an Finanzleistungen an, von der Vorsorge über das Sparen bis hin zum Anlagegeschäft.

Um auf lange Sicht wettbewerbsfähig zu bleiben, setzt die PostFinance ihren Fokus stets auf den Kunden: Mit der zunehmenden Digitalisierung von Produkten will sie neue Anreize für Bestandskunden schaffen und Neukunden gewinnen. **Das setzt voraus, dass insbesondere Leistungsprozesse im Unternehmen einwandfrei ablaufen und Kunden nicht lange auf die gewünschten Services warten müssen.** Neben digitalen Produkten wie E-Finance und der PostFinance App, mit denen Kunden Vermögen und Transaktionen selbstständig verwalten können, soll deshalb die Optimierung und Beschleunigung von Prozessen nachhaltig zur Kundenzufriedenheit beitragen – und letztlich zu mehr Effizienz im eigenen Unternehmen führen.

„Uns wurde klar, dass es einen riesigen Unterschied gibt, zwischen wie wir dachten, dass unsere Prozesse funktionieren und wie sie tatsächlich funktionieren.“

Peter Lacher

COO

MIT CELONIS PROCESS MINING DEN IST-PROZESSEN AUF DER SPUR

Prozesse sind das Herzstück eines jeden Unternehmens und damit ausschlaggebend für den Geschäftserfolg. Bisher hatte die PostFinance zwar eine klare Vorstellung davon, wie die eigenen Prozesse im Idealfall auszusehen haben. Hingegen gab es wenig Aufschluss darüber, wie die tatsächlichen Prozesse im Unternehmen ablaufen. Im Sinne der Kundenzufriedenheit wollte die PostFinance insbesondere bei Kontoeröffnungen genauer hinschauen. Immerhin: Bis zu 150.000 Konten werden bei der PostFinance im Jahr eröffnet – eine komplexe Prozesslandschaft, die es zu vereinfachen galt. Die Basis für schlanke Prozesse und schnellere Durchlaufzeiten legt heute

die Big-Data-Technologie Celonis Process Mining.

Mit Celonis hat PostFinance seitdem die Ist-Prozesse nicht nur bei der Eröffnung von Konten, sondern auch im SAP-basierten Einkaufsumfeld im Blick. Die Software-Lösung setzt an den Datensystemen von Unternehmen an, fügt die durch digitale Abläufe hinterlassenen Datenspuren zusammen und rekonstruiert Prozesse damit End-To-End und so, wie sie tatsächlich ablaufen. In einer – je nach gewünschtem Detaillierungsgrad – umfangreichen Visualisierung können Anwender in Echtzeit nachvollziehen, an welchen Stellen im Prozess es zu Extraschleifen und Verzögerungen kommt, welcher zeitliche Mehraufwand dadurch entsteht, was die Ursachen sind und welche Maßnahmen für die Lösung des Problems entscheidend sind.

KONTOERÖFFNUNG LEICHT GEMACHT

Die anfängliche Skepsis von PostFinance, Celonis Process Mining könne die breite Systemlandschaft nicht ganzheitlich abdecken, wurde in der Implementierungs- und Proof-of-Concept-Phase schnell aus dem Weg geräumt. Bei Testläufen von Process

Mining in Prozessen der Kontoeröffnung und im Einkauf wurde schnell klar, dass sich alle Systeme und Daten mithilfe von Standard-Konnektoren einwandfrei anbinden ließen und PostFinance die gewünschten Prozesse modellieren und analysieren konnte. **„Während des Proof of Concept konnten wir in kürzester Zeit erste wichtige Erkenntnisse gewinnen und in konkrete Maßnahmen umsetzen.** Spätestens zu diesem Zeitpunkt wussten wir, dass wir mit Celonis Process Mining genau die richtige Lösung gefunden haben“, so Peter Lacher, Leiter Operations Services.

Um Schwachstellen zu beseitigen und unternehmensweit einheitliche, effiziente Prozesse zu schaffen, setzte PostFinance Celonis Process Mining bei Kontoeröffnungen in unterschiedlichen Regionen und Standorten ein. Durch Performance-Vergleiche konnten Best Practices identifiziert und ein interner Benchmark gesetzt werden. Seitdem gelang es PostFinance, regionenübergreifend Ressourcen einzusparen und Prozesse erheblich zu beschleunigen. **„Wir haben gesehen, dass wir unterschiedliche Konstellationen haben, wie ein Prozess ablaufen kann. Diese in einem übersichtlichen Tool zusammenführen zu können, war für uns ein**



PETER LACHER
COO



Wow-Effekt“, so Michel Ellenberger, Leiter Prozessmanagement Konten bei PostFinance.

PROCESS MINING: AUF ALLEN EBENEN, IN ALLEN ABTEILUNGEN

Celonis wird PostFinance künftig noch stärker auf dem Weg zu mehr Prozesseffizienz und Kundenzufriedenheit unterstützen. „Wir möchten Celonis vor allem dort einsetzen, wo der Kunde einen Nutzen davon hat, wo die Interaktion mit ihm stattfindet“, so Daniel Schilliger, ICT Business Engineer.

PostFinance ist deshalb kontinuierlich damit beschäftigt, weitere, ressourcenintensive Prozesse zu identifizieren, die großes Einsparpotenzial versprechen und mit Celonis Process Mining analysiert und optimiert werden sollen.

Immer mehr Mitarbeitenden wird dabei im Sinne einer Hands-On-Mentalität der Zugang zu Process Mining eröffnet – ein Schritt, den die flachen Hierarchien und die persönliche Kultur bei PostFinance begünstigen. **„Je mehr Transparenz man hat und je mehr man versteht, wie etwas funktioniert**

oder falsch funktioniert, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass Mitarbeiter dank diesen gewonnenen Einsichten auf jeder Stufe mitdenken und selbst Verbesserungsvorschläge entwickeln.“ Vom Management über Abteilungsleiter bis hin zum einzelnen Mitarbeiter soll Process Mining künftig im Einsatz sein und innovative Ideen fördern – und damit, so Peter Lacher, die Kultur bei PostFinance fördern, „zusammen das Richtige zu machen für die Kunden“.



www.celonis.com