



## BPM-Suite BIC sichert gelenkten Prozessablauf in der Aduno Gruppe

### **BPM ZUR SICHERUNG WICHTIGER REGULATORISCHER UND BANK-SPEZIFISCHER ANFORDERUNGEN**

Um die Dienstleistungsqualität dauerhaft sicherzustellen und um die Geschäftsprozesse zu verbessern, entschied sich die Aduno Gruppe für die Einführung eines professionellen Business Process Management Systems (BPMS). Durch eine hohe Dokumentationsdichte bei Management- und Supportprozessen sollten zudem wichtige Voraussetzungen für die regulatorischen und bankspezifischen Anforderungen erreicht werden. Aufgrund der aktuellen Gesetzeslage galt es, die Prozesse transparent zu gestalten.

### **PROFESSIONALISIERUNG DES BPM – VON VISIO ZU BIC**

Nach mehr als 10 Jahren Prozessmodellierung mit Visio wurde bei der Aduno Gruppe der Startschuss für die Evaluation eines professionellen Prozessmanagement-Tools erteilt und mittels der BPM Suite BIC erfolgreich umgesetzt. Der Hauptfokus lag dabei vor allem darauf die Geschäftsabläufe zu dokumentieren, zu analysieren, wo nötig zu optimieren und anschließend an die Mitarbeiter zu publizieren. Weitere Anforderungen betrafen die Qualitätssicherheit, Benutzerfreundlichkeit sowie das Risikomanagement auf Basis des weltweiten COSO-Standards. Mit den Modulen BIC Portal (Publizierung) und Design (Modellierung) sowie dem Governance-Modul (Prozessautomation und –steuerung) wurde der Grundstein für ein ganzheitliches Prozessmanagement im Unternehmen gelegt.

### **EXTERNE UND INTERNE HERAUSFORDERUNGEN**

Die Geschäftsprozesse bei der Aduno Gruppe werden von diversen Beteiligten (intern, extern) beeinflusst und gesteuert. Die Herausforderung lag hier in der Koordination und Abstimmung aller Prozessbeteiligten. So wurden mit BIC Design verschiedene Ebenen im Portal dargestellt und detaillierte Rollenkonzepte beschrieben. Hierfür wurden Process Owner (ca. 40), Process Manager (ca. 100) und Process User (ca. 850) definiert. Nach Wünschen des Kunden wurden die jeweiligen Ebenen, Rollen und Prozessverantwortlichen angelegt und personalisiert. Ebenfalls benutzerdefiniert wurde schrittweise BIC Document als Tool zur Dokumentenlenkung und –versionierung bei der Aduno Gruppe eingeführt. Das Tool verbindet Dokumente intelligent mit den Inhalten der BIC Plattform.

## **Aduno Gruppe** the smart way to pay

### **DER KUNDE:**

#### **ADUNO GRUPPE – THE SMART WAY TO PAY**

Die Aduno Gruppe bietet sämtliche Produkte und Dienstleistungen für das bargeldlose Bezahlen aus einer Hand an: von der Kartenherausgabe (Viseca Card Services SA) und der Kartenakzeptanz, über Zahlterminals (Aduno SA) bis hin zu Privatkredit und Leasing (cashgate AG) sowie Depotbürgschaften (AdunoKautio AG und SmartCaution SA). Als führendes Unternehmen für Privat- und Geschäftskunden ist die Aduno Gruppe eine faire und transparente Partnerin. Sie gehört den grössten Schweizer Kantonal- und Retailbanken (Raiffeisen Gruppe, alle Kantonalbanken, Migros Bank, Bank Cler, Regionalbanken sowie Privat- und Handelsbanken).

### **BRANCHE:**

Banken und Finanzen



## **EDEN-REIFEGRAD UNTERSTÜTZT STATUSERFASSUNG UND POTENZIAL-ERMITTLUNG**

Während des gesamten Projektes wurden regelmäßig prozessorientierte Analysen realisiert, u.a. wurde das EDEN Reifegrad-Assessment durchgeführt. Es dient der Prozessorientierung im Unternehmen und ermöglicht eine Leitlinie für die Weiterentwicklung des Prozessmanagements. Das Modell besteht aus 170 Einzelkriterien, die mittels eines Fragebogens bewertet werden. Je nachdem, wie gut die einzelnen Kriterien erfüllt sind, wird für das betrachtete Unternehmen bzw. den untersuchten Prozess ein bestimmter Reifegrad festgelegt. Bei der Aduno Gruppe ermittelte das Assessment den aktuellen BPM-Status als ausbaufähig. So zeigte sich, dass die Assessoren qualitativ gut waren, die Expertise aber zu wenig genutzt wurde. Die Geschäftsleitungsebene nahm die Auswertung als Anlass zu einer Diskussion über notwendige Schwerpunkte zum Thema Prozessmanagement und arbeitete mit der GBTEC AG einen Projektplan für die Weiterentwicklung im Prozessmanagement aus. Hieraus ergaben sich die nächsten Schritte für die Anpassungen der BIC Plattform an die Anforderungen des Unternehmens.

## **EFFIZIENZANALYSE ERMÖGLICHT OPTIMIERUNG DER KERNPROZESSE**

Eine wesentliche Dokumentation schaffte eine Effizienzanalyse, mit welcher die operativen Leistungserstellungs-Prozesse filial- sowie standortübergreifend beobachtet wurden. Die Aduno Gruppe führte die Erhebung schrittweise innerhalb sechs Monate durch. Es wurde festgestellt, dass intensive Schulungen einzelner Teams bzw. Mitarbeiter, die Automatisierung von manuellen Tätigkeiten und die Eliminierung unnötiger Schnittstellen im BPM System als weitere Entwicklungsschritte angegangen werden sollten. Insgesamt führte die Effizienzanalyse und die damit verbundenen Erkenntnisse sowie Optimierungsmaßnahmen bei der Aduno Gruppe zu einem schlankeren sowie effektiveren Prozessmanagement.

## **SPÜRBARER NUTZEN DURCH DEN EINSATZ DER BPM-SUITE BIC**

Die Einführung des BPM-Systems unterstützt seit der Einführung wichtige Funktionen und Anforderungen im Kerngeschäft der Aduno Gruppe. Die erreichten Prozessoptimierungen ermöglichen einen deutlich schnelleren Durchlauf von Prozessen. Zudem werden doppelte Arbeitsschritte vermieden, Suchzeiten deutlich verringert und durch die Prozessanbindung an das IKS Risiken und damit potentielle Kosten deutlich verringert. Durch die Prozessdokumentation wird ein wichtiger Beitrag zur Erlangung bankspezifischer Anforderungen erbracht und damit die Geschäftsaktivität gesichert. Die angestrebten Ziele der Implementierung eines BPM-Systems wurden erfolgreich erreicht, was wiederum durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) realisiert wird. Die Prozesse werden so permanent überprüft und sich ändernden Bedingungen angepasst.

## **GEPLANTE WEITERENTWICKLUNG DES PROZESSMANAGEMENTS IN DER ADUNO GRUPPE**

Mit der BIC Plattform hat die Aduno Gruppe ein professionelles Prozessmanagement aufgebaut. Die aktuelle Implementierung ist erfolgreich abgeschlossen und so kann die Aduno Gruppe sich ganz auf die Prozessoptimierung fokussieren. Für eine weitere Ausweitung ist aktuell der BIC Monitor zur Messung und Optimierung von Prozessen angedacht. Des Weiteren wird gemeinsam mit der Finanzabteilung die Umsetzung der Prozesskostenrechnung erarbeitet, welche dazu dient, den monetären Erfolg von Prozessoptimierungen zukünftig klarer ausweisen zu können.

GBTEC und die Aduno Gruppe gewinnen den Process Solution Award in der Kategorie Prozessmodellierung. Das Projekt bei dem Schweizer Finanzdienstleistungsunternehmen wurde damit als besonders innovativ und mustergültig durch die unabhängige Fachjury der Gemeinschaft für Organisation (gfo) ausgezeichnet. „Wir freuen uns sehr über diese Auszeichnung und danken der Aduno Gruppe für die vertrauensvolle Zusammenarbeit“, so Key Account Manager der GBTEC AG, Marc Stromberg.

Die ADUNO Gruppe setzt die folgenden Module ein:

### **BIC Design**

Intuitive Prozessmodellierung für Anfänger und Fortgeschrittene

### **BIC Portal**

Das attraktive Prozessportal für eine individuelle, zielgruppenspezifische Kommunikation und Zusammenarbeit

### **BIC Document**

Prozessorientiertes Dokumenten-Management

### **BIC Governance**

Steuerung der Governance Prozesse



**Software + Consulting AG**

Die GBTEC Software + Consulting AG ist Spezialist für Business Process Management und IT Management. Das Unternehmen vereint Beratung und Softwareentwicklung erfolgreich unter einem Dach. Mit der BPM Lösung „BIC“ bietet GBTEC eine innovative, vollumfängliche und leistungsstarke BPM-Suite zur Optimierung von Prozessen und IT-Systemen an. Zu seinen Kunden zählen sowohl zahlreiche DAX-Konzerne als auch große mittelständische Unternehmen und die öffentliche Verwaltung. Nähere Informationen unter [www.gbtec.de](http://www.gbtec.de).

GBTEC Software + Consulting AG  
Gesundheitscampus-Süd 23  
44801 Bochum  
Tel.: +49 (234) 97645-100  
Fax: +49 (234) 97645-101  
[info@gbtec.de](mailto:info@gbtec.de) | [www.gbtec.de](http://www.gbtec.de)