



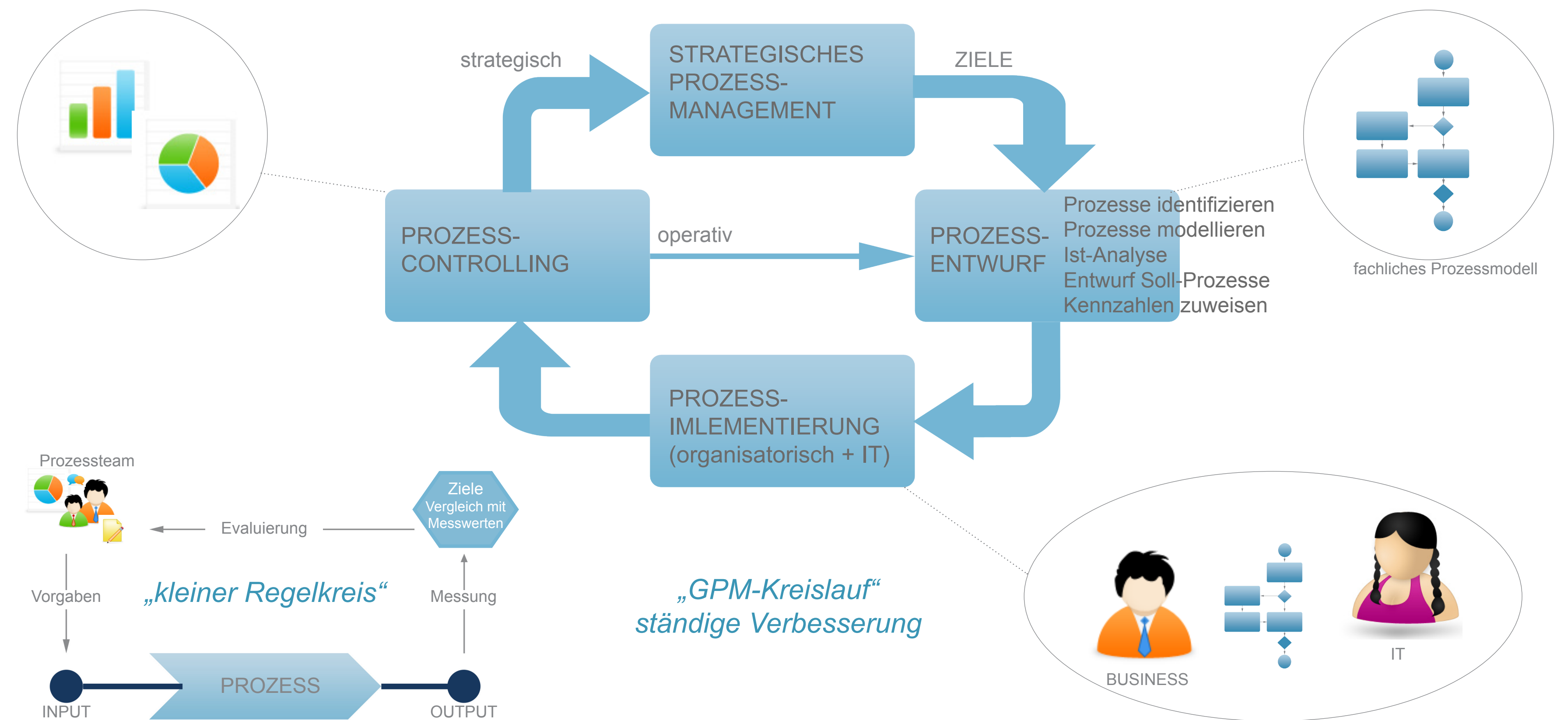
**MOTIVATION und  
PROBLEMSTELLUNG:**  
Wertpapieraufsichtsgesetz 2007 (WAG)  
fordert von Finanzdienstleistern  
Dokumentation und Kontrolle der Prozesse

## METHODE: GESCHÄFTSPROZESSMANAGEMENT (GPM)

(Prozessmanagement, Syn.)

konzipieren

Was ist GPM?  
GPM ist ein integriertes Managementkonzept bei dem es darum geht, die Geschäftsprozesse eines Unternehmens, nach den strategischen Unternehmenszielen und auf den Kunden hin auszurichten. Sie strukturiert zu gestalten, zu steuern und zu überwachen – Teilprozesse zu koordinieren, zu verbinden und aufeinander abzustimmen, immer im Hinblick auf Strategie und Kundenanforderungen.



## UMSETZUNG: FALLSTUDIE

anwenden

„proc@sset“

### KERNPROZESS

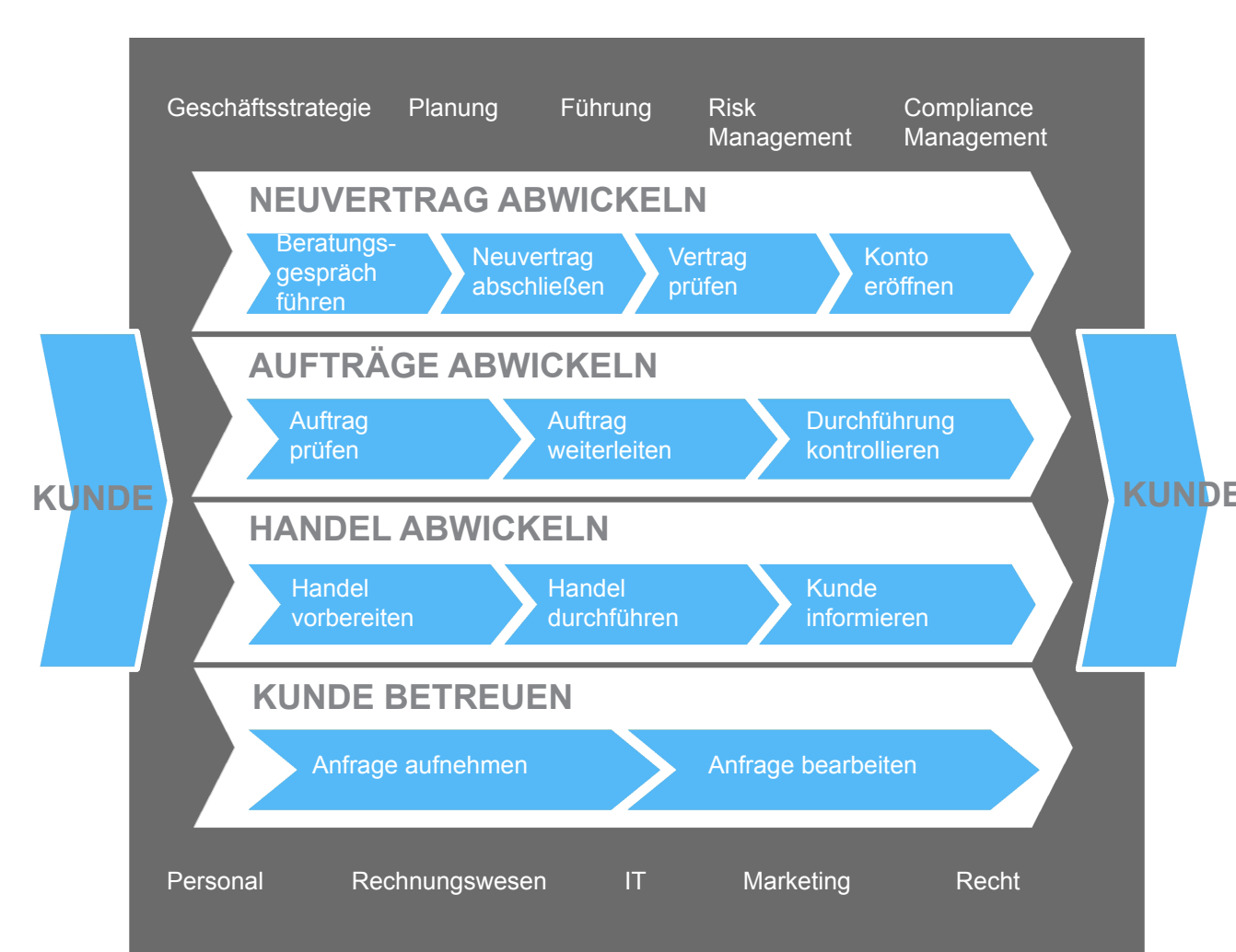
#### NEUVERTRAG ABWICKELN



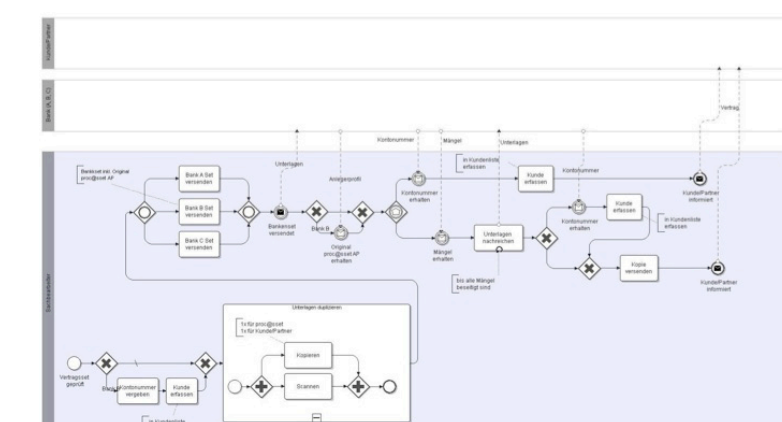
### PROZESSBESCHREIBUNG

Prozessname	Neuvertrag abwickeln
Teilprozesse	Beratungsgespräch führen, Neuvertrag abschließen, Vertrag prüfen, Konto eröffnen
Prozessleistung	Neukunde
Prozessobjekt	Neuvertrag
Startereignis	Erstkontakt
Endergebnis	Kunde informiert
Interne Organisationseinheiten	Sachbearbeiter, Interner Berater, Prokurist, Geschäftsführer (GF 1, GF 2)
Externe Organisationseinheiten	Kunde, Partner (Externer Berater), Bank (A, B, C)
Dokumente	Unternehmens- bzw. Produktpräsentation, Fact Sheet, proc@sset Vertragsset, Bank (A, B, C) Vertragsset, Ausweiskopie, Kundenliste

### PROZESSLANDKARTE



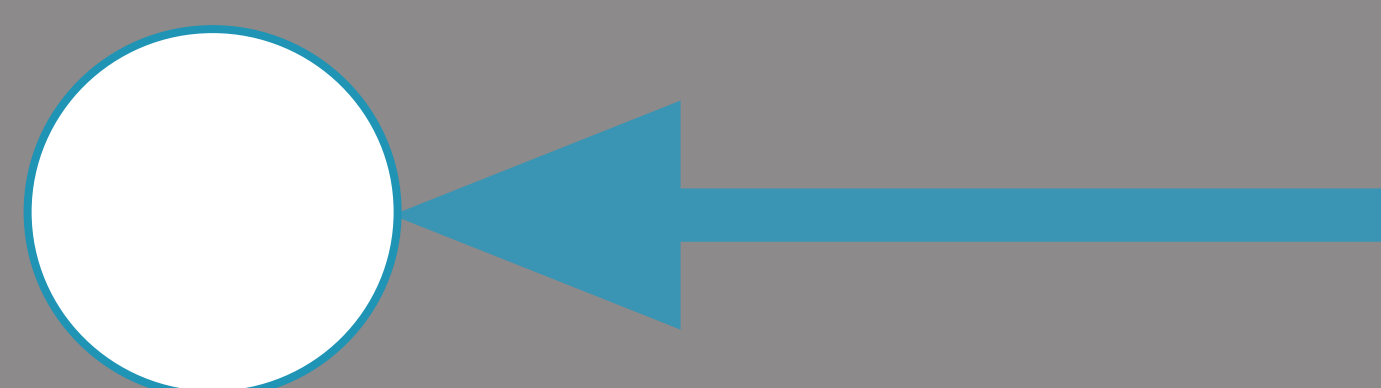
### TEILPROZESSMODELL



### BEWERTUNG

Grundsätzlich wurden alle Richtlinien dem gesetzlich entsprechend umgesetzt. Gesetzeschreibtnurvor, WAS' zu machen ist, aber läßt das, WIE' offen. Darum bezieht sich diese Bewertung auf die Art der Umsetzung aus Prozesssicht.

Richtlinie	ist umgesetzt in Prozess	Bewertung aus Prozesssicht	Schwachstellen/Verbesserungsvorschläge
Kundenklassifizierung	Neuvertrag abwickeln	+	
Informationspflicht	Neuvertrag abwickeln	+	
Aufzeichnungspflicht	Neuvertrag abwickeln	o	Daten aus Vertrag zentral erfassen (Kundendatenbank)
Berichtspflicht	Handel abwickeln	-	Informationsbeschaffung zur Berichterstattung verbessern, Automatisieren von Teilprozessschritten
Beschwerde von Privatkunden	Kunde betreuen	-	Beschwerdebearbeitung standardisieren, Informationsaustausch mit Partnern verbessern, Dokumentation
Kundenidentität (Datenschutz)	Auftrag abwickeln, Kunde betreuen	o	Beschwerde - Maßnahmen verbessern
Gesellschafter Gegenzeichnung	Auftrag abwickeln, Kunde betreuen	+	Identitätsprüfung verbessern, Kundenkennwort, digitale e-mail Signatur, Verschlüsselung
Prospekt (Fact Sheet)	Neuvertrag abwickeln, Handel abwickeln	+	



Untersuchung  
abgeschlossen

## ZUSAMMENFASSUNG + AUSBLICK

reflektieren

- Geschäftsprozessmanagement ist mehr als nur Prozessdokumentation
- aktuelle Ereignisse am Finanzmarkt veranlassen Finanzdienstleister verstärkt zur Prozessoptimierung
- GPM ist keine einmalige Sache, sondern ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- GPM + SOA + BPM machen Unternehmen flexibel
- Business und IT müssen in Zukunft enger zusammenwachsen
- BPMS zur durchgängigen und integrierten Unterstützung des GPM-Kreislaufs
- Entwicklung von Modellierungsstandards und Metamodellen