

HypoVereinsbank reduziert Prozesszeiten und -kosten beim Weisungsmanagement



Bayerische Hypo- und
Vereinsbank AG
München, Deutschland
www.hvb.de

Branche:

Finanzdienstleistungen

Umsatz:

3,035 Mrd. Euro
(Operatives Ergebnis 2007)

Mitarbeiter:

ca. 23.000

Oracle Produkte & Services:

Oracle Datenbank Enterprise
Edition
Oracle WebLogic Server
Enterprise Edition
Oracle Support

Oracle Partner:



inxire GmbH
www.inxire.com

Vorteile:

- Zentrale Ablage, dezentrale Bearbeitung
- Verkürzte Durchlaufzeiten um bis zu 20%
- Einzelanweisungen sind in 1-2 Stunden statt in einer Woche online
- Personalaufwand um 50% reduziert
- Erheblich vereinfachte Review-Prozesse

"Mit der inxire ECM Suite auf Oracle Basis haben wir nicht nur die Durchlaufzeiten bei der Bearbeitung von Prozessbeschreibungen im Weisungsmanagement um bis zu 20% senken können. Auch unsere IT ist entlastet und wir sparen 50% der Personalressourcen in der Administration ein." – Thomas Jaschke, Organisation und Weisungswesen, Corporate Organization & Operations Bereich, HypoVereinsbank

Das Weisungswesen eines Unternehmens umfasst und regelt alle internen Anweisungen und dokumentiert dadurch sämtliche Prozesse. Bei Banken spielt es eine zentrale Rolle, da diese besonders strengen Regularien unterworfen sind und bei jeder Prüfung nachweisen müssen, aufgrund welcher Handlungsanweisungen ein Mitarbeiter welche Aktivitäten durchgeführt hat.

Bei der HypoVereinsbank wurden diese Prozessbeschreibungen in der Vergangenheit durch die IT verwaltet und in über 10.000 Webseiten abgebildet. Deren manuelle Administration und Pflege nahm allein vier Mitarbeiter der zentralen IT-Tochter in Anspruch. Aber das war nicht das einzige Manko, das der Corporate Organization & Operations Bereich (COO-Bereich) der HypoVereinsbank, der u.a. auch für das Weisungswesen zuständig ist, kritisierte. Mangelnde Aktualität führte zu mangelnder Akzeptanz bei den Anwendern, die Durchlaufzeiten bei Änderungen waren zu lang, der Abstimmungsaufwand war zu hoch – nicht zuletzt aufgrund der mühsamen Review-Abwicklung.

Erst mit dem Einsatz der Oracle basierten inxire ECM Suite änderte sich das grundlegend. Bei der Bearbeitung umfassender Prozessbeschreibungen hat sich die Durchlaufzeit um rund 15-20% verkürzt. Die Mitarbeiter in der IT stehen jetzt für andere Aufgaben zur Verfügung und die Autoren werden direkt von zwei Kollegen im COO-Bereich unterstützt.

Weisungsmanagement lebt von Aktualität

Das umfangreiche Weisungsmanagement der HypoVereinsbank besteht zu rund zwei Dritteln aus Beschreibungen, die sämtliche Prozesse der Bank abbilden. Dokumentiert werden diese Prozesse in ARIS und werden dann in Form von Checklisten über Web den

“Die zentrale Ablage, kombiniert mit der dezentralen Veröffentlichung durch den verantwortlichen Autor, hat sich für uns als ideal erwiesen, um Weisungen so zeitnah wie möglich zur Verfügung zu stellen. Dadurch ist auch die Akzeptanz der Anwender gestiegen, da für jeden deutlich wird, dass Dokumente aus dem Weisungsmanagement immer auf dem neuesten Stand sind.”

Thomas Jaschke
Organisation und
Weisungswesen,
HypoVereinsbank

Mitarbeitern innerhalb der gesamten Organisation zur Verfügung gestellt. Hinzu kommen Produktsteckbriefe und Kompetenz-Richtlinien, in denen beispielsweise festgelegt ist, welche Funktion innerhalb der Bank für welche Beträge unterschreibungsberechtigt ist.

Die Verantwortung für die Beschreibung liegt beim jeweiligen Autor, wobei ein umfangreiches Review- und Freigabeverfahren deren Veröffentlichung regelt. Rund 300 Autoren sind bei der Erstellung und Überarbeitung des Weisungsmanagements aktiv involviert. Manche arbeiten nur einmal im Jahr mit, andere widmen diesen Tätigkeiten bis zu 20% ihrer Arbeitszeit. Bei komplexen Prozessen, wie beispielsweise der Organisation und Entscheidung über Kreditvergaben, werden zahlreiche Instanzen der Bank in die Überarbeitung des Prozesses einbezogen. Bis zu 8 Reviewpartner, die an der abschließenden Qualitätssicherung dieses Prozesses mitarbeiten, sind keine Seltenheit. Von großer Bedeutung für die Akzeptanz seitens der Anwender in der Bank ist – neben Übersichtlichkeit und leichter Auffindbarkeit – auch die Aktualität der Beschreibungen. 50% der rund 23.000 Anwender greifen mindestens einmal pro Woche, häufig auch öfter auf das System zurück.

„In der Vergangenheit wurden im Zuge der Review-Prozesse häufig einige Megabyte Word-Dokumente zwischen den Mailboxen der Beteiligten ausgetauscht“, erinnert sich Thomas Jaschke. „Die Konsolidierung war enorm mühsam, selbst bei einfachen Prozessen. Und dann war man aufgrund der zentralen Administration immer darauf angewiesen, dass in der IT die Ressourcen für die zeitnahe Veröffentlichung zur Verfügung standen, was bei Weitem nicht immer der Fall war.“

Immer aktuell – dank zentraler Ablage und dezentraler Bearbeitung

Anstatt in MS Word werden die Beschreibungen jetzt mit einem webbasierten Editor bearbeitet und im System abgelegt. Die manuelle Administration durch die zentrale IT entfällt. In der inxire ECM Suite stehen jetzt sämtliche Dokumente zentral zur Verfügung und werden durch die Autoren dezentral publiziert.

Einfache Anweisungen, wie z.B. geänderte Betragshöhen in der Unterschriftenregelung, veröffentlicht ein Autor heute – unter Berücksichtigung des 4-Augenprinzips – innerhalb von 1-2 Stunden anstelle von einer Woche und mehr, wie es früher häufig aufgrund der zentralen Bearbeitung in einer Tochter der Fall war.

Auch „tote Links“ gehören beim Weisungsmanagement der HypoVereinsbank der Vergangenheit an. Betroffene Autoren werden automatisch informiert, wenn ein Dokument, auf das sie sich in einem Text beziehen, nicht mehr verfügbar ist.

Die Benutzer greifen über eine übersichtliche Web-Oberfläche auf sämtliche Dokumente zu. Eine klar gegliederte Hierarchie erleichtert, neben komfortablen Suchfunktionen, einen schnellen Zugriff auf die gewünschten Dokumente.

Durch einen Aboservice ist sichergestellt, dass jeder Anwender, der sich für die für ihn relevanten Themen registriert hat, über Änderungen automatisch informiert wird. Darüber hinaus sind sämtliche inhaltliche Neuerungen auf einer speziellen, zentralen Web-Seite aufgeführt.

Prozesssicherheit effizient gewährleistet

Das innovative Konzept für den Review- und Freigabe-Prozess erfüllt sämtliche Anforderungen der Qualitätssicherung und Revision – und das von Anfang an.

Im sogenannten „EditorialSpace“ werden Dokumente erstellt und nach Fertigstellung bei den am Review beteiligten Mitarbeitern eingereicht. Die Review-Verantwortlichen bearbeiten diese beliebig und parallel – jeder verfügt über eine eigene Ausgabe des Dokumentes – und stellen die von ihnen überarbeiteten Fassungen in den speziell für die HypoVereinsbank entwickelten „MasterReviewPlace“ ein, der inzwischen zum Standardumfang der inxire ECM Suite gehört. Dort sieht der Autor sämtliche Änderungswünsche bzw. -vorschläge und kann diese Änderungen gezielt übernehmen bzw. ablehnen.

Aus rechtlichen Gründen müssen alle Dokumente in sämtlichen Versionen für zehn Jahre archiviert werden, damit sie bei einer Prüfung jederzeit zur Verfügung stehen. Die in der inxire ECM Suite integrierte Archivierung der Prozessbeschreibungen macht es den Prüfern transparent, welche Version einer Prozessbeschreibung zu welchem Zeitpunkt angewendet wurde.

Überzeugt hat die HypoVereinsbank auch die SOA-basierte Integration der inxire ECM Suite mit ARIS, die den Datenaustausch zwischen den Systemen gewährleistet.

Die einfach lesbaren Checklisten werden direkt aus den Prozessmodellen von ARIS generiert. Nach Abschluss des Reviews müssen zwar die ARIS-Modelle erneut angepasst werden, stehen

aber dann mit allen Funktionalitäten für die endgültige Veröffentlichung in Form von Checklisten zur Verfügung. Darin liegt ein weiterer Grund für die Beschleunigung des Gesamtprozesses, mit der Thomas Jaschke sehr zufrieden ist: „Der Hauptaufwand bei der Überarbeitung komplexer Geschäftsvorfälle liegt in der inhaltlichen Ausgestaltung des Prozesses. Die durchschnittlich um 15-20% verkürzten Bearbeitungszeiten in der ECM Suite zeigen daher mehr als deutlich, dass wir über eine sehr schlanke und effiziente Lösung verfügen, die genau auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten ist.“

Warum Oracle?

Für den Einsatz der Oracle basierten inxire ECM Suite sprachen aus Sicht der Bank zahlreiche Gründe:

Bei der HypoVereinsbank sind bereits mehrere Anwendungen auf Basis der Oracle Datenbank Enterprise Edition im Einsatz, so dass man von Performance, Ausfall- und Datensicherheit der Basistechnologie bereits völlig überzeugt war.

Darüber hinaus ließ sich inxire ECM Suite, die mit der Content Management Komponenten der Oracle Fusion Middleware in einer service-orientierten Architektur (SOA) realisiert wurde, problemlos auf dem Oracle WebLogic Server – damals noch BEA – in Betrieb nehmen.

Oracle WebLogic Server, der hoch performante, schlanke und leicht zu administrierende Application Server, ist bei der HypoVereinsbank Standard-Systemvoraussetzung für sämtliche Application Server-basierten Entwicklungen. Dank der offenen Standards der Oracle Fusion Middleware Komponenten verlief der Einsatz von inxire ECM Suite auf WebLogic als Fundament völlig reibungslos.

Warum Partner?

Mit der inxire GmbH hat die HypoVereinsbank einen Oracle Partner gefunden, der nicht nur mit einem hochfunktionalen Produkt, sondern auch mit innovativen und gleichzeitig realistischen Konzepten überzeugt hat. Der von inxire aufgezeigte Lösungsansatz war bereits in der Auswahlphase dem Wettbewerb überlegen und konnte dank des fachlichen und technischen Know-hows erfolgreich implementiert werden.

Die HypoVereinsbank ist eine der größten privaten Großbanken in Deutschland mit rund 23.000 Mitarbeitern, 631 Geschäftsstellen und über 4 Millionen Kunden. Sie ist Mitglied der UniCredit Group, die im Wirtschaftsraum Italien, Deutschland, Österreich sowie Zentral- und Osteuropa mit rund 180.000 Mitarbeitern, mehr als 10.000 Filialen und über 40 Millionen Kunden die führende Position einnimmt.