



## FÜHRENDE BANK ERREICHT TAGESZIELE DANK ECHTZEIT-EINBLICK IN PROZESSDATEN

### Aufgabe

Um Ressourcen dynamisch planen zu können, benötigte die TeamBank einen ständigen Einblick in die Prozesse ihres Kreditgeschäftes. Live-Prognosen eingehender Aufträge und der Abruf von Echtzeitdaten sollten dem Kreditinstitut die Einhaltung seiner Tages-SLAs (Service Level Agreements) ermöglichen. Hier entstand der Wunsch nach einer flexiblen, skalierbaren Lösung, die einfach in die bestehende IT-Landschaft integriert werden kann.

### Lösung

Das Kreditinstitut führte die innovative Complex Event Processing (CEP) Engine von RTM ein, die jetzt Teil von webMethods Business Events ist. Wichtige Daten über ihre Prozesse kann die TeamBank nun in Echtzeit verfolgen: webMethods Business Events filtert, korreliert und aggregiert dynamisch relevante Daten und erstellt auf ihrer Grundlage aktuelle Leistungsindikatoren und Prognosen, die in Echtzeit auf übersichtlichen Dashboards dargestellt werden.

### Vorteile

- Mehr Transparenz: Die Bank hat live und über unterschiedliche Systeme hinweg Einblick in die Daten laufender Prozesse
- Verbesserte Prognosen und Personalplanung
- Bessere Einhaltung von Tages-SLAs
- Bessere und schnellere Entscheidungsfindung dank intelligenter Analysen und Prognosen auf der Basis historischer und aktueller Prozessdaten
- Mehr Flexibilität: Das Unternehmen kann schneller auf wechselnde Bedingungen reagieren
- Schnelle Implementierung: Die Lösung wurde nach nur drei Monaten in Betrieb genommen



Die TeamBank AG - eine Tochter der DZ Bank AG - industrialisierte als erste Bank Deutschlands das Kreditwesen und führte mit dem Produkt easyCredit das Prinzip der „Kreditfabrik“ ein. Mit diesem Produkt gehört TeamBank zu den erfolgreichsten Verbraucherbanken und ist in Deutschland Branchenführer bei Onlinekrediten. Wesentlicher Faktor für den Erfolg der Bank sind webbasierte, vollautomatische Bearbeitungsprozesse für Kreditanträge.

Get There Faster.™

„Die ausgereifte Lösung von RTM (jetzt Software AG) bietet uns eine zukunftsfähige Basis für die vorausschauende Planung und Einteilung unserer Personalressourcen. Durch die leicht verständliche und aussagekräftige Live-Analyse haben wir unsere Leistungsindikatoren stets im Blick.“

Jürgen Hien | Leiter Kundenmanagement | TeamBank AG

### Echter Wettbewerbsvorteil durch CEP

Die TeamBank wurde in ein echtzeitgesteuertes Unternehmen transformiert, das mit einer CEP-Lösung Tag für Tag die Jahres- und Monatsziele abgleicht, um seine Tages-SLAs zu erfüllen.

Der Personaleinsatz lässt sich nun besser verfolgen und steuern. Im Laufe des Tages auftauchende Probleme oder Engpässe werden schneller erkannt. Die Bank kann zur Unterstützung ihrer Tätigkeit auf Daten jedes beliebigen Tages zurückgreifen und ist nicht mehr auf periodische Berichte angewiesen – ein unmittelbarer Vorteil gegenüber Wettbewerbern.

Ebenfalls mit Hilfe von CEP erstellte die TeamBank ein effektiveres Personalplanungssystem, das zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit führte. Dank CEP kann die Personalplanung jederzeit aktuelle Prozessdaten nutzen. Für jedes Produkt und jede Produktvariante werden Anzahl und Dauer der Prozessinstanzen ausgewertet, damit die Personalplanung langfristig auf Kurs bleibt.

### Durchblick dank CEP

Projektleiter Juraj Dollinger-Lenharcik erläutert: „Die TeamBank nutzt die CEP-Daten auch zur Berechnung der Kosten interner Abläufe. Ineffektive Prozesse lassen sich leicht identifizieren und können den Abteilungen berechnet werden. Die Daten werden aber auch für betriebswirtschaftliche Überlegungen herangezogen, denn jeder größere Änderungsantrag erfordert einen Business-Plan, der den Kapitalwert der vorgeschlagenen Änderung abschätzt. Änderungen zielen meist auf Kostensenkung, Effizienzsteigerung und Qualitätsverbesserung. In diesem Fall bezieht sich der Kapitalwert, der mit Hilfe der CEP-Daten ermittelt wird, auf die eingesparten Kosten.“

„Die CEP-Daten waren außerordentlich hilfreich, als eine Prozesslösung für die Bank entwickelt wurde. Das Projektteam musste den Ist-Zustand einschätzen und die Prozesskosten ermitteln, die mit jedem berücksichtigten Geschäftsprozess verbunden waren. Nachdem die Geschäftsprozessmodelle unter Annahme einer möglichen Business-Process-Management (BPM)-Plattform erstellt waren, prüfte das Team die voraussichtlichen Kosten der betreffenden Geschäftsaktivitäten. Die CEP-Daten halfen dem Team, den Business-Plan nachvollziehbar zu berechnen.“

### Warum webMethods Business Events?

Bevor RTM (jetzt Software AG) den Zuschlag der TeamBank erhielt, hatte diese auch andere CEP-Anbieter in Betracht gezogen. Für die Lösung von RTM sprachen:

- die effiziente und ausgereifte CEP-Engine
- die professionellen grafischen Benutzeroberflächen
- das erfahrene Team und die Vor-Ort-Unterstützung
- die Flexibilität und Erweiterbarkeit der Lösung
- die kurze Implementierungszeit von nur drei Monaten

### Verbesserungen, die sich sehen lassen können

Mit webMethods Business Events verfügt die TeamBank nun über Echtzeit-Dashboards und aktuelle KPIs, an denen sich die Leistung der Prozesse auf den wichtigsten Systemen ablesen lässt. Mit der CEP-Lösung kann die Bank außerdem kontinuierlich den Auftragseingang prognostizieren und ihr Personal so einplanen, dass SLAs besser eingehalten werden. Da die Bank Prozesse jetzt auf der Grundlage aktueller Daten

optimieren kann, sind die Reaktionszeiten deutlich kürzer. Und zum ersten Mal können sowohl IT- als auch Fachanwender Zahlen und Prognosen für die eigene Funktion abrufen.

### WICHTIGE KOMPONENTEN

**webMethods Business Events** ist eine vollständige CEP-Lösung und liefert ein umfassendes Bild der Unternehmensvorgänge. Es beinhaltet Echtzeit-Dashboards, eine In-Memory-CEP-Engine, ein Eclipse Plug-in für die fachlicher Logik mit SQL sowie den webMethods Integration Server und den webMethods Broker.

Die Lösung kann um eine Governance-Komponente, einen Event Store und die webMethods Business Process Management Suite (BPMS) ergänzt werden, damit Prozesse zur Reaktion auf wichtige externe Ereignisse automatisch ausgelöst oder angepasst werden können.

### ÜBER SOFTWARE AG

Software AG ist weltweit führend im Bereich Business Process Excellence. Seit über 40 Jahren steht unser Name für Innovation: Adabas, die erste transaktionale Hochleistungsdatenbank, ARIS, die erste Plattform zur Analyse von Geschäftsprozessen, und webMethods, der erste B2B-Server und die erste SOA-basierte Integrationsplattform.

Wir liefern unseren Kunden Produkte, Lösungen und Services für das Management von Geschäftsprozessen (BPM), die sich durch eine hohe Benutzerfreundlichkeit bei niedriger Total-Cost-of-Ownership auszeichnen und die vollständige Lieferkette abdecken. Unsere branchenführenden Marken ARIS, webMethods, Adabas, Natural, CentraSite und IDS Scheer Consulting fügen sich zu einem einzigartigen Portfolio zusammen. Wir bieten Software und Services für den Entwurf von Prozess-Strategien sowie das Design, die Implementierung und die Überwachung von Prozessen; SOA-basierte Integration und Datenmanagement; prozessgesteuerte SAP-Implementierung sowie strategische Prozessberatung und Dienstleistungen.

### Software AG - Get There Faster

© 2011 Software AG  
Alle Rechte vorbehalten. Software AG und alle Produkte von Software AG sind Marken oder eingetragene Marken von Software AG. Andere Produkt- und Unternehmensnamen können Marken der jeweiligen Markeninhaber sein.