

WORKFLOWGESTÜTZTE DARLEHENSBERATUNG

Automatisierte Darlehensbearbeitung für CML / Loans Management

okadis Consulting GmbH

Frankfurter Str. 80-82
65760 Eschborn

Telefon: +49 (69) 74 74 885 – 0
E-Mail: info@okadis.de
Internet: www.okadis.de

HIGHLIGHTS

- Automatisierung der SAP-CML Prozesse Zusage, Auszahlung, Prolongation/Rückzahlung
- Integration eines Dokumentenmanagementsystems mit automatisierter Posteingangsverteilung
- Automatisierte Korrespondenzerstellung aus den Prozessen heraus

Um die Bearbeitung des **Retail-Geschäftsfeldes** weitgehend maschinell durch führen zu können, plante der Kunde eine **Kreditfabrik** aufzusetzen.

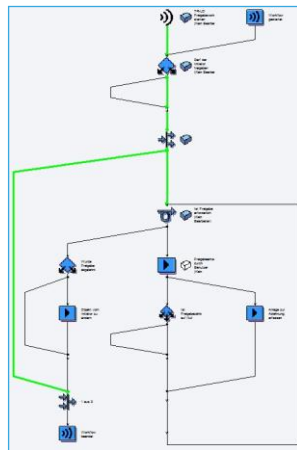
Dabei sollten der arbeitsintensive Bearbeitungsprozess, bestehend aus der Darlehensbearbeitung in **SAP CML** und einem bankinternen Genehmigungsverfahren, automatisiert werden.

Besonderes Augenmerk wurde auf die **Reduzierung der Durchlaufzeiten** und eine **Steigerung der Prozessqualität** durch maschinelle Abarbeitung der Entscheidungsregeln im Rahmen der Genehmigung gelegt.

Eine vollständige Automatisierung der Arbeitsprozesse wurde als nicht sinnvoll erachtet. Daher stand insbesondere eine weitestgehend mögliche Entlastung der Sachbearbeiter im Projektfokus, denn die gesamte **Prozesssteuerung** musste **durch das SAP-Workflowsystem** übernommen werden.

VORGEHENSWEISE

Eine auf dem SAP-Workflowsystem aufsetzende **Prozessengine** bildete die technische Basis für die Automatisierungskomponente.



Im Rahmen des Projekts erfolgte die **Einrichtung der automatisierten Prozesse** Zusage, Auszahlung, Prolongation/Rückzahlung und Posteingang. Die über allen Workflow-Prozessen liegende Unterlagenverwaltung diente als Prozesssteuerungskomponente, die zusätzlich als Terminprozess zur **Steuerung manueller Prozesse** genutzt wurde.

Das hauseigene Vertriebsfrontend wurde ebenfalls an den Zusageprozess angebunden.

Zur **automatisierten Korrespondenzerstellung** aus allen Prozessen heraus wurde das bestehende Textsystem angebunden (Schnittstelle zur Datenversorgung und Editoraufruf) und in SAP mit Funktionen zur Druckstatusverwaltung hinterlegt.

ERGEBNISSE UND NUTZEN

Mit der Einführung des Systems zur workflowgestützten Darlehensbearbeitung stand dem Kunden ein **automatisiertes System ohne Medienbrüche** zur Verfügung.

Im Zusammenspiel mit dem hauseigenen Frontend für den Zusageprozess konnten die **Durchlaufzeiten** der Geschäftsanbahnung **signifikant gesenkt** werden. Im Bereich der Posteingangsverarbeitung wurde, durch die automatisierte Vorgangs- und Prozesszuordnung der in den Scanprozess integrierten OCR-Schlüsselworterkennung, ein hohes **Einsparungspotential gehoben**.

Zudem wurde die **Servicequalität** durch in SAP integrierte Monitorfunktionen (Überwachung der Prozess-SLA-Zeiten und Druckstatusmonitor) **sichergestellt**.