



Bankprozesse neu denken

Warum punktuelle Automatisierungen scheitern und wie Sie regulatorisch sicher und skalierbar bleiben

Executive Summary

80% der Banken setzen heute auf Prozessautomatisierung doch nur 25% sind mit den Ergebnissen zufrieden. Das Problem kennt jede Geschäftsleitung im Bankwesen: Trotz Video-Ident-Verfahren, modernen CRM-Systemen und KI-Tools stocken die Abläufe. Neukunden warten tagelang auf ihr Konto. Mitarbeitende jonglieren mit Excel, E-Mails und Alt-Systemen. Und während 70% der IT Budgets in Wartung versickern, steigt der Druck von Regulatoren wie DORA, ESG und BAIT.

Der Grund liegt selten in der Technologie. Viel häufiger fehlt das verbindende Element, **eine Plattform, die alle Systeme, Rollen und Regeln zu einem steuerbaren Prozess verknüpft**. Stattdessen endet Automatisierung oft im Silo.

Beispiel: Das digitale Onboarding startet mit Videoident endet aber in einem manuellen Prüfmarathon. Das kostet Zeit, Ressourcen und Umsatz. Jede abgebrochene Kontoeröffnung bedeutet verlorene Deckungsbeiträge.

Studien zeigen: Wer schneller onboardet, steigert die Produktnutzung um bis zu 30%.

Was fehlt, ist der verbindende Rahmen:

Eine intelligente Prozessorchestrierung. Statt nur einzelne Aufgaben zu automatisieren, brauchen Banken eine zentrale Steuerung ihrer End-to-End-Prozesse. Eine Plattform, die:

- Bestehende Systeme intelligent verbindet statt ersetzt
- Regulatorische Anforderungen (DORA, BAIT, ESG) automatisch integriert
- Medienbrüche eliminiert und Dunkelverarbeitung ermöglicht
- Transparenz über alle Prozessschritte schafft

Die gute Nachricht:

Der Wandel ist machbar, ohne den laufenden Betrieb zu gefährden. Unser Paper zeigt, anhand konkreter Use Cases, wie Finanzinstitute messbar schneller, regulatorisch sicherer und kundenfreundlicher werden, wenn sie aus dem Flickenteppich eine durchgängige Prozesslandschaft machen.

Hier liegt Ihre Chance: Vom Automatisierungs-Flickenteppich zur intelligenten Prozessplattform.

Investieren ohne Wirkung – warum Automatisierung oft verpufft

Banken haben investiert:

RPA, moderne Frontends, neue CRM-Systeme. Doch der Frust bleibt, besonders auf C-Level. Die Frage: Warum steigen Bearbeitungszeiten, obwohl die Technologie verspricht, sie zu senken?

Ein zentrales Problem:

Automatisierung wird oft nur punktuell gedacht und endet im Silo. Neue Tools lösen einzelne Aufgaben, doch die Übergänge bleiben manuell. Medienbrüche, doppelte Datenpflege, E-Mail-Schleifen. Statt Effizienz entsteht nur ein digitalisiertes Chaos.

Die größten Hürden liegen nicht in der Technologie, sondern im Prozessdenken.

80%

der Unternehmen automatisieren, nur 25% sind zufrieden (Computerwoche 2024)

83%

der Banken nutzen RPA im Backoffice, nur 7% im Meldewesen (zeb/BankingHub 2024)

70%

der IT-Budgets fließen in Legacy-Wartung (McKinsey 2024)



Warum Banken trotz enormen Investments keine Effizienzgewinne sehen

Herausforderung

Komplexe Prozesse:
fehlende Steuerung

Personalmangel:
steigender Aufwand

Regulatorik:
von Pflicht zur Chance

Kundenerlebnis:
digital ≠ gut

IT-Landschaft:
modernisieren ohne
Stillstand

Was Banken wirklich brauchen

Eine zentrale Prozesssteuerung, die Rollen, Systeme und Regeln integriert – von Anfang bis Ende.

Automatisierung, die Entscheidungen vorbereitet, Eskalationen erkennt und selbstständig agiert.

Automatisierte Einhaltung aller Vorgaben, ganz ohne manuelle Kontrollinstanzen.

Transparente, kundenzentrierte Abläufe mit Echtzeit-Status, Rückmeldungen und Self-Service.

Eine Plattform, die Innovation ermöglicht, ohne Legacy-Systeme vollständig ersetzen zu müssen.





Warum Banken jetzt handeln müssen

Der Druck steigt auf allen Ebenen. Neue Vorschriften wie DORA, ESG und BAIT verlangen dokumentierbare, steuerbare Prozesse in Echtzeit. Gleichzeitig fehlen die Fachkräfte, um die wachsende Komplexität manuell zu bewältigen.

Ein Teufelskreis entsteht:

Die Anforderungen wachsen: neue Verordnungen, strengere Prüfkriterien, kürzere Meldefristen. Gleichzeitig wird qualifiziertes Personal in Compliance, Risk und Operations immer knapper. Banken müssen mit weniger Ressourcen deutlich mehr regulatorische Komplexität stemmen.

Die neue Realität der Compliance:

- DORA verlangt ab 2025 die lückenlose Dokumentation und Überwachung kritischer IT-Prozesse – in Echtzeit.
- ESG-Verordnungen fordern Nachweise zu Nachhaltigkeitskriterien entlang der gesamten Wertschöpfungskette.
- BAIT-Anforderungen werden kontinuierlich präzisiert und erweitert.

Was das konkret bedeutet:

Ein ESG-konformer Kreditprozess muss Daten aus Kreditakte, Risikomanagement, Nachhaltigkeitsdatenbanken und weiteren Quellen zusammenführen.

Was früher Tage dauerte, muss heute in Stunden erledigt werden – bei wachsender Prüfungstiefe.

Automatisierung muss mehr leisten als nur Aufgaben abzunehmen.

Sie muss Prozesse strukturieren, Abläufe steuern und Übersicht schaffen.

Finanzinstitute brauchen Lösungen, die nicht nur effizient, sondern auch steuerbar und prüfbar sind.

Kurz gesagt:

Punktuelle Automatisierung reicht nicht mehr aus. Jetzt ist der Moment für strategisch gedachte, durchgängige Prozesssteuerung. Wer heute die Weichen stellt, macht aus regulatorischem Druck einen Innovationsmotor.

Warum Prozessorchestrierung der Missing Link ist

Wer Prozesse strategisch automatisieren will, muss sie nicht nur schneller machen, sondern intelligent, steuerbar und compliant. Genau das leisten orchestrierte End-to-End-Lösungen, wie Axon Ivy.

Statt einzelne Aufgaben zu automatisieren, wird der gesamte Ablauf gesteuert – von der ersten Kundeninteraktion bis zur Buchung im Kernbanksystem.

Entscheidungen, Regeln, Übergaben und Ausnahmen folgen einer zentralen Logik.

Was Banken dadurch gewinnen:

- Klare Steuerung über alle Systeme und Abteilungen hinweg
- Schnellere Bearbeitung, weniger Fehler, bessere Qualität
- Revisions sichere Abläufe durch „Compliance by Design“
- Nahtloses Kundenerlebnis: keine Medienbrüche, keine Verzögerungen

Kurz gesagt: Orchestrierte Prozesse schaffen Ordnung im Chaos und geben Banken die Kontrolle über ihre digitalen Abläufe zurück.

Klassische Automatisierung

Einzelne Tätigkeiten automatisiert

RPA an der Oberfläche

Keine zentrale Übersicht

Schwer anpassbar

Maßgeschneiderte Prozessorchestrierung

Gesamter Prozessablauf gesteuert

Integration auf System- & API-Ebene

End-to-End-Transparenz

Modular & skalierbar

Anwendungsbeispiel: Kunden-Onboarding

Kaum ein Prozess steht so sehr im Rampenlicht wie das Onboarding. Hier entscheidet sich, ob ein Interessent zum Kunden wird und wie er die Bank künftig wahrnimmt.

Gerade digitale Zielgruppen erwarten Geschwindigkeit, Transparenz und Einfachheit.

Die Realität sieht oft anders aus:

- Medienbrüche zwischen Onlineformular, Backoffice und Compliance
- Manuelle Prüfungen, E-Mails und händische Freigaben
- Lange Wartezeiten, unklare Zuständigkeiten, hohe Abbruchraten

Die orchestrierte Lösung:

- Digitale Antragsstrecke mit eID oder Video-Ident
- Automatisierte Dokumentenprüfung und KYC-Checks
- Regelbasierte Entscheidungen & Eskalationen
- Direkte Anbindung an CRM, DMS, Kernbankensystem

Das Ergebnis:

- Kontoeröffnung in Minuten statt Tagen
- 60% Dunkelverarbeitung, unter 5% Fehlerquote
- Zufriedenere Kunden, entlastete Teams, revisions sichere Prozesse

Orchestrierung macht aus einem komplexen Prozess einen reibungslosen Ablauf: für Kunden, Mitarbeitende und Regulatoren gleichermaßen.

Was gutes Onboarding bringt:

30%

höhere Produktnutzung nach schneller Kontoeröffnung (Bain, 2023)

240–380 CHF

eingesparter Deckungsbeitrag pro verhindertem Abbruch (DACH-Banken, intern)





Was erfolgreiche Banken anders machen

Strategische Prozessorchestrierung braucht mehr als Technologie. Sie braucht Klarheit, Führung und den Willen zur Veränderung.

Drei Erfolgshebel für Banken:

1. Strategie & Führung

- C-Level-Verankerung: Orchestrierung als Teil der Gesamttransformation
- Klare Ziele, messbare KPIs, zentrales Prozessverständnis

2. Technologie & Plattform

- Offene Architektur, API-Fähigkeit, Systemintegration
- Skalierbare Plattform als Steuerzentrale aller Prozesse

3. Menschen & Umsetzung

- Enablement statt Widerstand: Mitarbeitende einbeziehen
- Klare Rollen, automatisierte Regelwerke, nachvollziehbare Steuerung

Sind wir bereit für durchgängige Prozesse?

- Haben wir End-to-End-Abläufe definiert?
- Ist unser Zielbild mit KPIs messbar?
- Können wir regulatorische Anforderungen automatisiert erfüllen?
- Unterstützt unsere Architektur flexible Anpassungen?

"Dank der neuen Anwendung können wir nun Change Requests [...] in einem zentralen System abbilden. Damit wird der Prozess für alle Beteiligten transparent und die Prozessqualität deutlich verbessert."

–
Leiterin Business Consulting
LGT Financial Services

Fazit: Die Entscheidung, die Ihre Bank definiert

In den nächsten Jahren werden sich zwei Arten von Banken herauskristallisieren:

Die einen setzen weiter auf Einzellösungen. Sie kaufen mehr Tools, holen mehr Berater, patchen ihre Prozesse weiter. Mitarbeitende jonglieren zwischen Systemen. Kunden warten. Und Verwaltungsräte fragen sich, warum Millioneninvestitionen keine spürbare Wirkung zeigen.

Die anderen treffen eine mutige Entscheidung. Sie erkennen: Prozessorchestrierung ist keine technische Spielerei. Sie ist die Infrastrukturentscheidung des Jahrzehnts. Diese Banken steuern, statt zu reagieren. Ihre Abläufe sind präzise, transparent, skalierbar, wie ein Schweizer Uhrwerk.

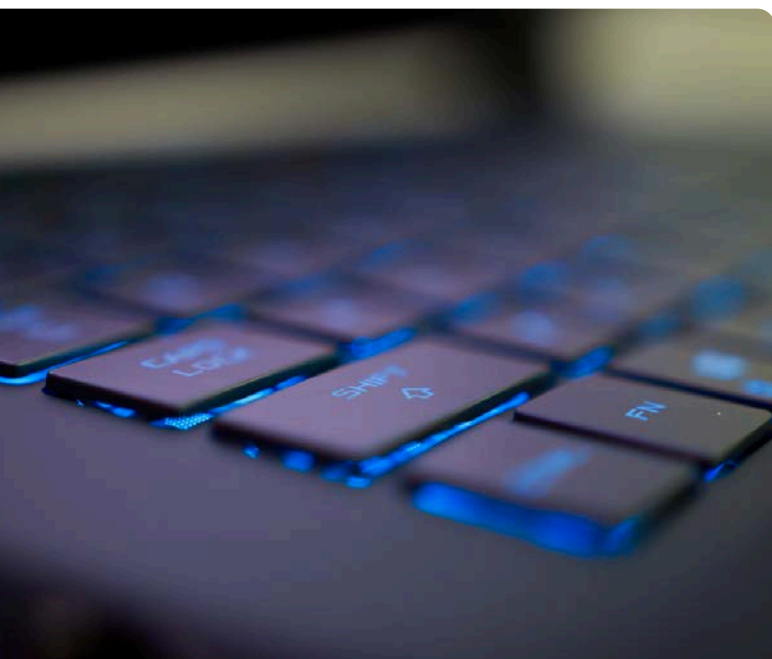
Der Unterschied liegt nicht im Budget. Er liegt im Mindset.

Prozessorchestrierung ist keine Technologie-Entscheidung. Es ist eine Führungsentscheidung. Eine Entscheidung für:

- **Kontrolle statt Chaos:** Sie wissen jederzeit, wo jeder Vorgang steht
- **Innovation statt Stillstand:** Neue Anforderungen werden in Tagen umgesetzt, nicht in Quartalen
- **Kundenbindung statt Kundenfrustration:** Ihre Services funktionieren so nahtlos wie die der Tech-Giganten
- **Compliance als Wettbewerbsvorteil:** Während andere noch dokumentieren, haben Sie schon automatisiert

Die gute Nachricht: Es ist noch nicht zu spät. Aber das Zeitfenster schließt sich. Prozessorchestrierung ist kein Projekt. Es ist eine Transformation. Und wie jede echte Transformation beginnt sie mit einer Entscheidung. Mit Ihrer Entscheidung. Heute.

Die Frage ist nicht, ob Sie orchestrierte Prozesse brauchen. Die Frage ist nur: Werden Sie zu den Gewinnern oder zu den Verlierern dieser Transformation gehören?



Quellenverzeichnis

1. Computerwoche (2024): Artikelreihe „Automatisierung in der Praxis“, Computerwoche 02/2024
2. McKinsey & Company (2024): Studie „Banking reimaged: IT modernization as a lever“
3. zeb/BankingHub (2024): BankingHub.de – „RPA-Einsatz in Banken: Zwischen Pilot und Plattform“
4. Bain & Company (2023): Bain-Studie zur Customer Retention im Retail Banking
5. Deloitte (2023): Deloitte Digital Banking Maturity Report
6. Forrester (2023): Forrester Wave™ – Digital Process Automation Q4/2023
7. Camunda (2023): State of Process Orchestration Report 2023

Kontakt



Alexandre Frick
Director Business Development

alexandre.frick@gft.com

Über GFT

GFT Technologies ist ein verantwortungsvolles, KI-zentriertes globales Unternehmen im Bereich der digitalen Transformation. Wir konzipieren fortschrittliche Lösungen für die Daten- und KI-Transformation, modernisieren Technologie-Infrastrukturen und entwickeln Kernsysteme der nächsten Generation für führende Banken, Versicherungen, Industrie- und Robotik-Unternehmen. In enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden verschieben wir Grenzen, um ihr volles Potenzial auszuschöpfen.

Let's Go Beyond_
gft.com

Über Axon Ivy

Axon Ivy ist ein führender Anbieter von Softwarelösungen für die intelligente Prozessautomatisierung. Mit über 30 Jahren Erfahrung unterstützen wir Unternehmen weltweit dabei, Geschäftsprozesse zu optimieren, die Effizienz zu steigern und innovative digitale Lösungen zu realisieren.

Unsere Plattform kombiniert leistungsstarke Technologie mit einer benutzerfreundlichen Oberfläche, um Unternehmen auf ihrem Weg zur digitalen Transformation zu begleiten.

axonivy.com