



## PROSTUDIE

---

# GANZHEITLICHE VERGLEICHSANALYSE ZU PROZESSEN IM KUNDENGESCHÄFT

---

Köln, 25. April 2018

Astrid Falkenhain  
Mobil +49 (0) 170 222 86 50  
[astrid.falkenhain@cp-bap.de](mailto:astrid.falkenhain@cp-bap.de)

Björn Graichen  
Mobil +49 (0) 170 762 67 90  
[bjoern.graichen@cp-bap.de](mailto:bjoern.graichen@cp-bap.de)

Daniel Kröger  
Mobil +49 (0) 151 108 656 30  
[daniel.kroeger@cp-bap.de](mailto:daniel.kroeger@cp-bap.de)

CP Consultingpartner AG  
Venloer Str. 53  
D-50672 Köln  
Fon +49 (0) 221 474 52-0  
Fax +49 (0) 221 474 52-430  
[www.cp-bap.de](http://www.cp-bap.de)  
[info@cp-bap.de](mailto:info@cp-bap.de)

---

## INHALT

1	Ziele und Inhalte .....	2
2	Ergebnisse und Nutzen .....	3
3	Ablauf der Prozess-Vergleichsanalyse .....	4
3.1	Erhebung – Datenaufnahme bis zum 31. August.....	4
3.2	Auswertung – qualitativ und quantitativ .....	4
3.3	Vernetzung – Diskussionsforum am 15. November 2018 in Köln .....	6
3.4	Vertiefung – Individuelles Maßnahmenpaket .....	6
4	Teilnahmebedingungen .....	7
5	Wichtige Termine .....	7
6	Ansprechpartner .....	7

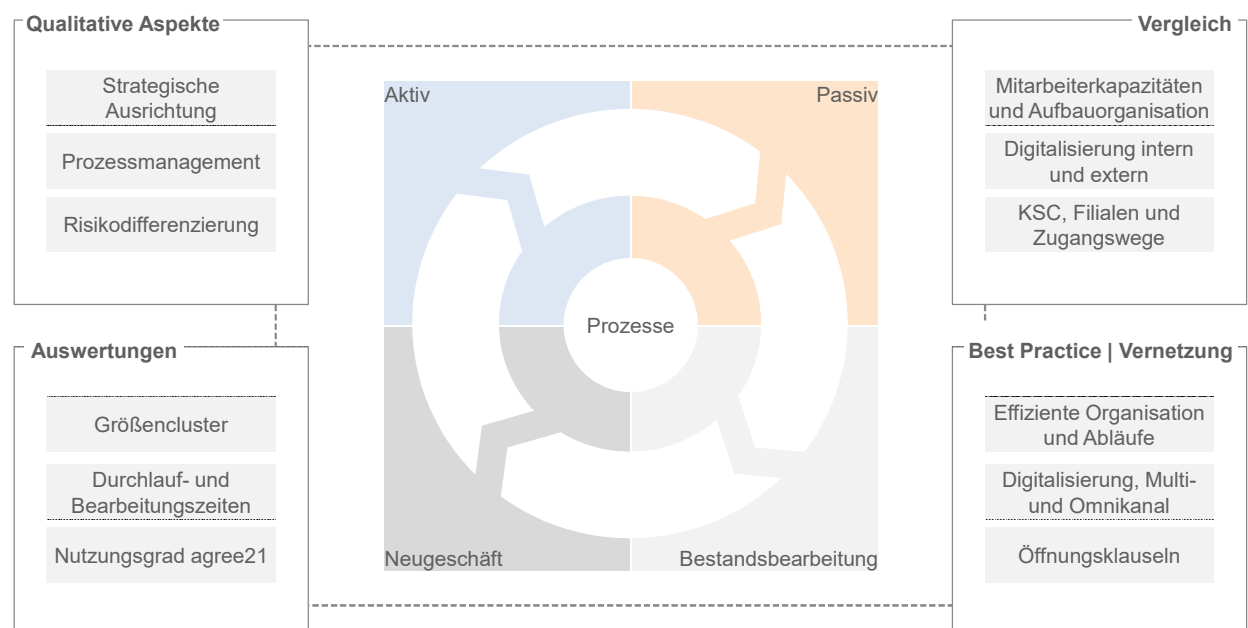
# PROSTUDIE – GANZHEITLICHE VERGLEICHSANALYSE ZU PROZESSEN IM KUNDENGESCHÄFT

Banken stehen vor der Herausforderung, vor den stetig steigenden Aufwänden für die Beratung und das Backoffice einerseits und sich verschärfenden aufsichtsrechtlichen Anforderungen und Megatrends wie Digitalisierung andererseits die für sie passenden strategischen Weichen zu stellen. Gleichzeitig verstärkt sich der Bedarf nach weitgehender Optimierung von Vertriebswegen und Organisationsstrukturen. Prozesse müssen auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse ausgerichtet werden und dabei möglichst effizient verlaufen.

## 1 ZIELE UND INHALTE

Wir analysieren Ihre Prozesse im Kundengeschäft – und zwar ganzheitlich: Vertrieb und Produktion, Aktiv und Passiv, Firmen- und Privatkunden. Dabei gehen wir über die üblichen Benchmarking-Ansätze hinaus: Nicht nur quantitative Aspekte, sondern insbesondere auch qualitative Gesichtspunkte werden betrachtet und ins Verhältnis gesetzt. Aus der fachlichen Analyse sowie dem Vergleich mit den Besten zeigen wir Wirkungsweisen und Handlungsfelder auf.

Abbildung 1: Ganzheitliche Analyse - weit mehr als "nur" Benchmarking!



Wir vergleichen die anonymisierten Daten der Banken nicht nur untereinander, sondern ziehen auch Querverweise zwischen den Angaben der einzelnen Banken. Durch die Unterteilung in

Größencluster erhalten Sie Orientierung, wie vergleichbare Banken auf die aktuellen Herausforderungen im Kundengeschäft reagieren. Letztlich können Sie nach der Teilnahme an der Studie die folgenden Fragen beantworten:

„TUN WIR DIE RICHTIGEN DINGE?“ – „TUN WIR DIESE DINGE RICHTIG?“.

## 2 ERGEBNISSE UND NUTZEN

Durch die intensive Auseinandersetzung mit den zahlreichen quantitativen und qualitativen Aspekten zu Prozessgestaltung, -optimierung und -controlling werden Sie Potenziale zur Stärkung und Effizienzsteigerung Ihres Kundengeschäftes in Vertrieb und Produktion entdecken oder bei gewählten Vorgehensmodellen bestätigt.

Nicht nur der Vergleich mit den Besten liefert dabei wesentliche Impulse, sondern auch die Vernetzung mit anderen Banken, etwa auf unserer Kundenveranstaltung. Die CP Consulting-partner AG bringt darüber hinaus ihre umfassenden praktischen Erfahrungswerte aus Projekten zur Konzeption und Umsetzung von Digitalisierungsstrategien und Kreditgeschäftsoptimierung sowie aus dem Fachteam für Migration bei der Fiducia & GAD IT AG ein.

Die Teilnahme ist erkenntnisreich sowohl für Banken, welche sich bisher noch nicht intensiv mit Prozessoptimierung und -controlling auseinandergesetzt haben, als auch insbesondere für Banken, welche auf agree21 migriert worden sind oder noch migriert werden. Auch Teilnehmer der KreditProzessVergleich-Studie 2016 werden durch die Erweiterung des Themenspektrums und Analyseumfanges in der diesjährigen Studie vertiefende Erkenntnisse gewinnen können.

Die Studie richtet sich insbesondere an Vorstände und Bereichsleiter aus Vertrieb, Produktion und Organisation.

## 3 ABLAUF DER PROZESS-VERGLEICHSANALYSE

Die CP Consultingpartner AG bereitet für jede teilnehmende Bank individuelle Studienergebnisse mit über 200 Auswertungen Ihres Kundengeschäftes im Kontext vergleichbarer VR-Banken auf. Dazu stellen Sie uns Ihre Daten zur Verfügung, das Pooling sowie die weitere Analyse übernehmen wir. Die Erkenntnisse aus der übergreifenden Analyse aller Teilnehmer stellen wir Ihnen bei der Kundenveranstaltung in Köln vor. Gleichzeitig bietet Ihnen die Veranstaltung ein Forum zur Vernetzung und zum Austausch.

### 3.1 ERHEBUNG – DATENAUFNAHME BIS ZUM 31. AUGUST

Die Erfassung der Daten erfolgt mittels eines eigenen Webtools, das Sie kennwortverschlüsselt in Ihrem Internetbrowser öffnen. Die qualitativen Fragen werden überwiegend per Multiple-Choice-Auswahl beantwortet, die quantitativen Angaben werden aus der Bilanz, dem (Prozess-)Controlling etc. entnommen. Ergänzend ist eine Abfrage in der Software VR-Control® KRM erforderlich. Gegebenenfalls sind Abfragen in IDA- bzw. bank21-Reporting durchzuführen, falls Angaben in der Bank nicht bereits vorhanden sind.

Wir stellen Ihnen einen erläuternden Leitfaden zur Verfügung, welcher Sie Schritt für Schritt durch den Fragebogen führt. Ihre Rückfragen nehmen wir gerne per E-Mail und Telefon entgegen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, an einem Webinar teilzunehmen, in dem wir die Erfassung erläutern und Fragen beantworten. Ergänzt wird der Support durch eine regelmäßig aktualisierte Liste häufig gestellter Fragen, welche über unser Studienportal auf der Homepage der CP Consultingpartner AG abgerufen werden kann.

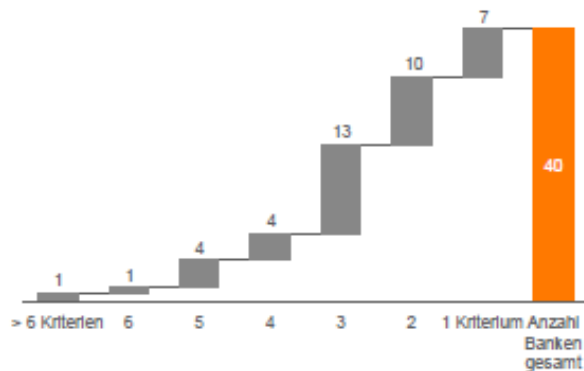
### 3.2 AUSWERTUNG – QUALITATIV UND QUANTITATIV

Als teilnehmende Bank erhalten Sie eine umfassende Auswertung Ihrer eigenen Daten sowie den übergreifenden Vergleich mit allen Teilnehmern sowie Ihrem jeweiligen Größencluster auf über 200 Seiten.

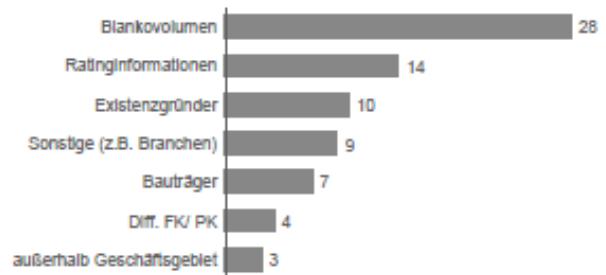
Der Vergleich beinhaltet zum einen ein Benchmarking über die jeweiligen Angaben im klassischen Sinne, d.h. ein Vergleich von Kennzahlen, Relationen und Verhältnissen. Daneben werden auch qualitative Aspekte in Kontext gebracht, um eine Bewertung bzw. die Best Practice abzuleiten und eine Einschätzung zu Reifegraden in bestimmten Themenfeldern abzugeben sowie Aussagen zu Handlungsfeldern und Optimierungspotenzialen zu treffen.

Die folgenden Grafiken bieten Ihnen einen Einblick in die Auswertungen anhand des Beispiels der Risikorelevanzgrenze. Diese bildet einen wesentlichen Stellhebel zur Nutzung prozessualer Erleichterungen. Verglichen wird im Beispiel, welche Kriterien die einzelnen Banken heranziehen...

Wie viele Kriterien zur Definition der Risikorelevanz?

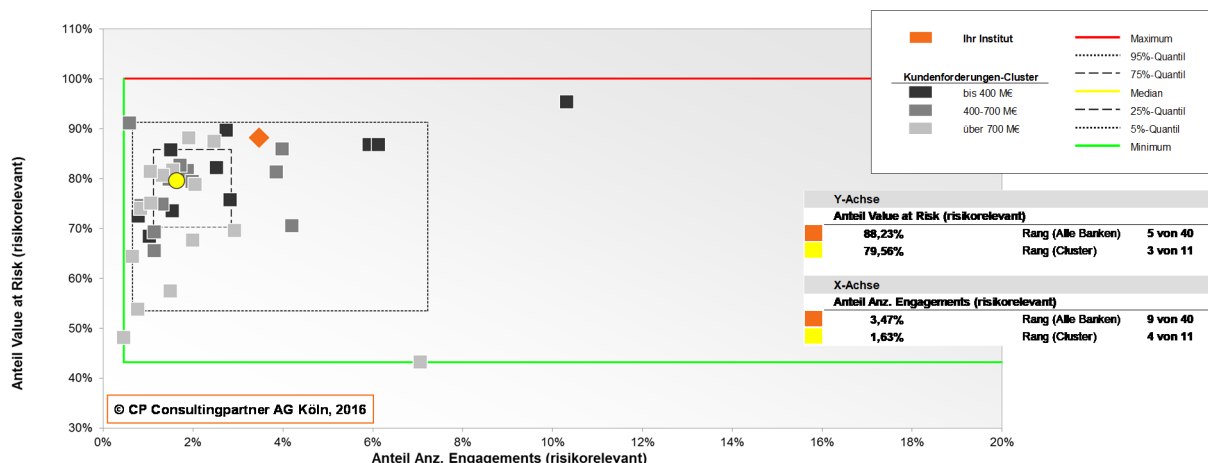


Welche Kriterien – außer dem Risikovolumen – bestimmen die Risikorelevanz?



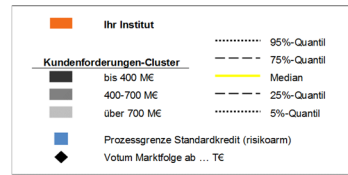
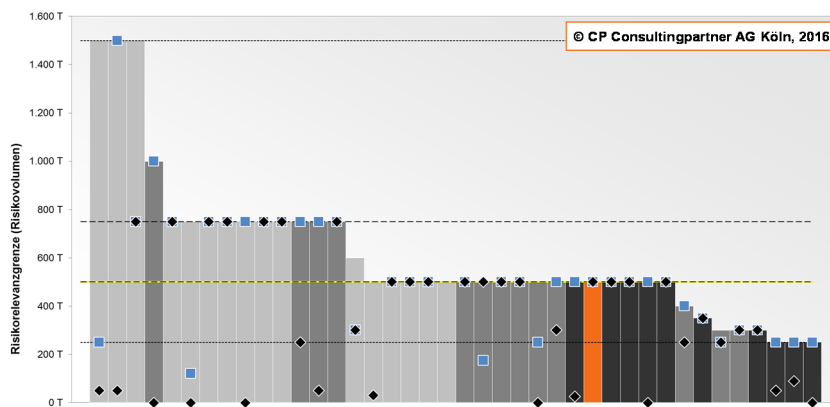
- Die Kriterien sollten so gewählt sein, dass sie
- I möglichst praktikabel sind,
- I möglichst frühzeitig im Antragsprozess definiert werden können,
- I weitestgehend systemisch abbildbar sind.

... wie sich diese auf die Portfolien auswirken...



- Idealerweise liegt eine Bank möglichst weit links oben in der Grafik (→ d.h. möglichst wenige risikorelevante/ aufwändige Engagements, die gleichzeitig möglichst viel Risiko in Form des CVaR abbilden).
- I Jede Bank muss individuell entscheiden, inwieweit sie beiden Perspektiven gerecht werden möchte und kann

... und inwieweit die Banken konsistente Prozessgrenzen umgesetzt haben.



Die Grafik zeigt die jeweilige Risikorelevanzgrenze (Balken) sowie die Grenze, bis zu welcher der risikoarme Standardkreditprozess durchgeführt wird (blaues Rechteck). Die schwarzen Rechtecke zeigen an, ob und ab welcher Höhe (Risikovolumen) es in der risikoarmen Standardkreditvariante ein Votum der Marktfolge gibt.



Trennung nach Risikorelevanz auch in den Prozessen leben:  
 | Konsistenz Prozessvarianten und Risikorelevanzgrenze, d.h. risikorelevanter Prozess erst ab der betragslichen Höhe der Risikorelevanzgrenze.  
 | Im risikoarmen Geschäft vereinfachte Prozesse in Einzelkompetenz des Marktes → Verzicht auf Marktfolgevotum

Im Ergebnis erhalten Sie eine umfassende Statusdarstellung Ihres eigenen Hauses. Insbesondere Banken, die eine Prozessoptimierung planen oder gerade durchgeführt haben oder die sich gerade mit der Migration bzw. den Potenzialen von agree21 befassen, bieten die Ergebnisse eine fundierte Bewertungsgrundlage.

### 3.3 VERNETZUNG – DISKUSSIONSFORUM AM 15. NOVEMBER 2018 IN KÖLN

Wir laden alle teilnehmenden Banken herzlich ein, sich die Ergebnisse der Vergleichsanalyse von uns erläutern zu lassen.

In der Veranstaltung werden die Studieninhalte vorgestellt, erläutert und diskutiert und um weitere relevante Impulsthemen ergänzt. Ihre Fragen und Diskussionsbeiträge sind ausdrücklich willkommen. Sie erhalten mit der Veranstaltung außerdem ein Forum, sich zu vernetzen und auszutauschen.

Bitte teilen Sie uns Ihre Teilnahme an der Veranstaltung explizit und verbindlich mit.

### 3.4 VERTIEFUNG – INDIVIDUELLES MAßNAHMENPAKET

Über die Studie hinaus bietet Ihnen die CP Consultingpartner AG eine vertiefende Auswertung mit individuell zugeschnittenem Maßnahmenpaket an, das wir Ihnen gerne persönlich erläutern. Sprechen Sie uns an.

## 4 TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Die Teilnahme an der ProStudie kostet 1.400 EUR; inklusive eines Teilnehmers an der Veranstaltung. Für einen weiteren Teilnehmer desselben Hauses stellen wir zusätzlich 100 EUR in Rechnung.

Häuser, die schon an der letzten Vergleichsanalyse zu Prozessen im Kundengeschäft teilgenommen haben, bieten wir die Teilnahme zu einem vergünstigten Preis von 1.100 EUR an. Einer anonymisierten Darstellung und Nutzung Ihrer Daten im Kontext der Gesamterhebung für Publikationen, weitere Auswertungen o. ä. stimmen Sie mit der Teilnahme grundsätzlich zu.

## 5 WICHTIGE TERMINE

**Anmeldeschluss zur Teilnahme: 30. August 2018**

**Datenerfassung durch die Banken bis 31. August 2018**

**Webinar (optional): 23. Juli 2018**

**Kundenveranstaltung: 15. November 2018 in Köln**

## 6 ANSPRECHPARTNER



**ASTRID FALKENHAIN |  
MANAGING CONSULTANT**  
astrid.falkenhain@cp-bap.de  
Mobil +49 (0)170 222 86 50



**BJÖRN GRAICHEN |  
MANAGING CONSULTANT**  
bjoern.graichen@cp-bap.de  
Mobil +49 (0)170 762 67 90



**DANIEL KRÖGER |  
CONSULTANT**  
daniel.kroeger@cp-bap.de  
Mobil +49 (0)151 108 656 30