



e-Book

**Finanzdienstleistungsunternehmen  
müssen ihren Ansatz im  
Geschäftsprozessmanagement  
überdenken**

# Hintergrund

Wellen neuer Vorschriften und Compliance-Risiken erfordern eine Beschleunigung der Einführung neuer Technologien und eine intelligenter Nutzung bestehender Technologien, um erhebliche finanzielle Strafen zu vermeiden.

Finanzdienstleister aller Größen und Regionen stehen unter enormem Wettbewerbsdruck von Fintechs und großen Tech-Unternehmen (1). Im Gegensatz zu vielen anderen Branchen muss sich dieser stark regulierte Sektor jedoch auch mit scheinbar endlosen Wellen von Regulierung auseinandersetzen. Diese Wellen von Vorschriften scheinen nicht nur keine Anzeichen einer Verlangsamung zu zeigen, auch die Strafen für Nichteinhaltung steigen und werden häufiger angewendet. Als Beispiel Bußgelder für Nichteinhaltung und Verstöße gegen Service-Level-Vereinbarungen im Zusammenhang mit Anti-Geldwäsche- und Know-Vereinbarungen Ihr Kunde erreichte 2020 mit 10 Milliarden US-Dollar einen Allzeithoch, ein Anstieg von fast 100

Prozent gegenüber 2019 (2).

Während sich Banken viele Jahre lang auf die finanziellen und Kapitalanforderungen von Vorschriften wie BASEL II konzentrierten, wurden viele der verhängten Bußgelder tatsächlich für Prozessfehler verursacht. Kürzlich wurde einer Organisation von einer Aufsichtsbehörde eine erhebliche Geldstrafe auferlegt, obwohl sie tatsächlich nichts falsch gemacht hat. Die Geldstrafe wurde verhängt, da sie keine Dokumentation vorlegen konnten, um zu beweisen, dass sie die Dinge richtig machten!

Zukünftig wird es nicht mehr ausreichen, sich nur darauf zu verlassen, finanzielle Anforderungen zu erfüllen oder einfach davon auszugehen, dass man Vorschriften erfüllt. Um Ihre Organisation zu schützen, müssen Sie sicherstellen, dass die richtigen Prozesse eingerichtet sind, dass diese ordnungsgemäß dokumentiert sind und dass diese Prozesse angemessen kommuniziert und im gesamten Unternehmen verstanden werden.

## Die Kosten der Einhaltung

Im Jahr 2020 veröffentlichte die SEC allein:

**715**

Durchsetzungsmaßnahmen

**\$4,68B**

Geldstrafen insgesamt

**\$2M**

Durchschnittliche Geldstrafe

Quelle: Securities and Exchange Commission, 2020. <https://www.sec.gov/news/press-release/2020-274>

## Verwaltung von Menschen, Prozessen und Systemen

Historisch gesehen lag ein Großteil des Risikomanagements im Zusammenhang mit Vorschriften bei einem Chief Risk Officer, aber die Verantwortung wird zunehmend bei Chief Process Officers und Chief Information Officers liegen

**Heute liegen Menschen, Prozesse und Systeme in den eigentlichen Risiken, und eine koordinierte, verwaltete Praxis, die alle drei ständig bewertet und überwacht, wird entscheidend sein.**

---

Der Einsatz professioneller Geschäftsprozessmanagementsoftware (BPMS) wird viele Bedürfnisse unterstützen und adressieren, aber die zunehmende Komplexität neuer Vorschriften erfordert Interaktionen zwischen verschiedenen Interessengruppen und zwischen unterschiedlichen Aufzeichnungssystemen. Ein neuer Ansatz wird erforderlich sein, der parallel zu oder als Teil Ihrer Business Process Management (BPM)-Lösung ausgeführt wird.

Diese Technologie ist allgemein als Process-Mining bekannt, obwohl das Etikett verbirgt, dass die Technologie bei der automatisierten Prozesserkennung hilft, Systemprozesse überwacht und sowohl Compliance- als auch

Konformitätsprobleme unterstützt. Tatsächlich sehen wir eine Welt vor, in der Regulierungsbehörden und Prüfer zunehmend entweder Process-Mining-Technologie einsetzen, um Organisationen auf regulatorische Compliance zu prüfen, oder von Organisationen verlangen, dass sie Nachweise vorlegen, dass sie diese Technologie nutzen und Änderungen basierend auf ihren Erkenntnissen vornehmen (4). Dies gilt besonders, wenn Organisationen Logik auf Basis von künstlicher Intelligenz (KI) und maschinellem Lernen (ML) innerhalb oder über Systeme hinweg einbetten und daher möglicherweise nicht wissen, ob ihre Systeme Regeln anwenden und unvorhergesehene Vorurteile sowie Kundenprofilierung vermeiden.

**Finanzinstitute, die Process-Mining nutzen, können Compliance-Risiken zu geringeren Kosten reduzieren.**

---

Menschliche Fehler, Übergaben und Überarbeitungen über unterschiedliche Systeme hinweg erfordern, dass Compliance-Mitarbeiter detaillierte Daten zu Transaktionen, Kunden und operativen Aktivitäten verfolgen, verwalten und analysieren. Compliance-Beauftragten fehlt jedoch die Einsicht in die Details der Prozessausführung, wo potenzielle Prozessengpässe bestehen, wie sie deren Ursachen identifizieren und warum Entscheidungen getroffen werden.

Während traditionelle Prozesskartierungs- und Modellierungstechniken in der Anfangs- oder Verbesserungsphase gut funktionieren, eignen sich diese Strategien bei der Entwicklung neuer Prozesse nicht so gut zur Verwaltung und Überwachung von Prozessen, sobald sie implementiert sind.

Dies gilt besonders für Prozesse, die in Systeme eingebaut und ausgeführt werden. Mit anderen Worten: Compliance-Teams haben keinen Überblick darüber, was passiert. Die Minderung regulatorischer Konformitätsrisiken erfordert ein Verständnis der vollständigen Prozessausführung und der Interaktionen zwischen mehreren internen und externen Interessengruppen, wie Regulierungsbehörden.

Die Nichteinhaltung regulatorischer Aufsicht kann zu erheblichen Geldstrafen durch die Aufsichtsbehörden führen. Im Jahr 2020 erließ die SEC allein 715 Durchsetzungsmaßnahmen mit insgesamt 4,68 Milliarden US-Dollar, wobei die durchschnittliche Geldstrafe fast 2 Millionen Dollar betrug. Allein die Kosten für die Einhaltung von Finanzkriminalität beliefen sich 2021 auf über 213 Milliarden US-Dollar (5). Darüber hinaus geben über 50 Prozent der Banken an, dass sie 6–10 Prozent ihres Umsatzes für Compliance ausgeben (6).

Mit explodierenden Kosten und explodierenden Geldstrafen erkennen kluge Finanzinstitute zunehmend, dass Process-Mining, insbesondere in Verbindung mit der umfassenderen Philosophie des Geschäftsprozessmanagements, kein Luxus mehr ist, sondern eine entscheidende Technologie zur Minderung der Risiken von Nichteinhaltung.

#### Typische Anwendungen für Process-Mining sind:

- **Entdeckung und Kartierung**, die Ereignisprotokolle visuell modelliert, um Abweichungen von den idealen Prozessabläufen zu identifizieren und die Ursachen zu finden.
- **Konformitätsbewertung**, die die Feststellung von Prozessabweichungen von vorgeschriebenen Vorgaben ermöglicht.
- **Überwachung und Verbesserung**, die Organisationen befähigt, potenzielle Compliance-Risiken proaktiv vorherzusehen und zu mindern

Der Wert des Mining liegt darin, dass es Organisationen ermöglicht, Einblicke in die Interaktionen zwischen Menschen, Systemen und Prozessen zu gewinnen,

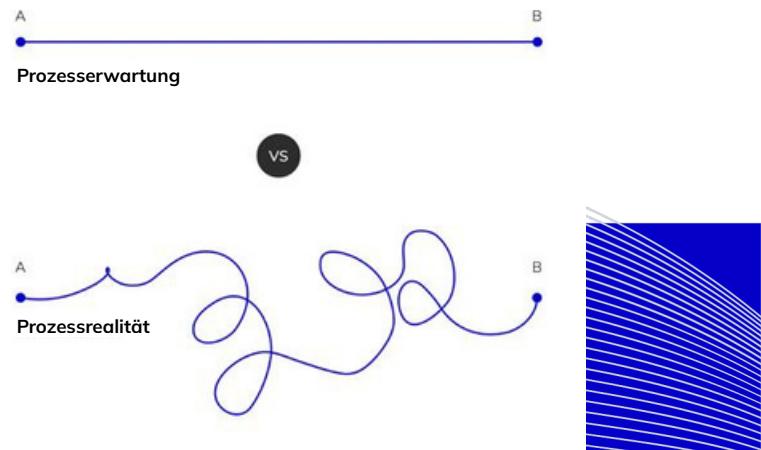
basierend auf der "as-executed"-Visualisierung der Prozesse.

**Während Compliance und Konformität zwei häufige Anwendungsfälle für Process-Mining sind, liegt ein Großteil dieses Fokus auf der Standardisierung von Abläufen und der Reduzierung von Unterschieden in der Ausführung, mit dem Ziel der operativen Verbesserung automatisierter Prozesse.**

Bisher wurde weniger Wert darauf gelegt, Process-Mining zu nutzen, um die ausgeführten Prozesse mit dem entworfenen Prozess zu validieren oder die in diesen Systemen verwendeten Regeln und Entscheidungen zu entdecken.

Der Vergleich zwischen Prozessdesign und Prozessausführung ist ein entscheidender Bestandteil der Sicherstellung und des Nachweises der Konformität. Oft werden Bußgelder verhängt, weil die Lücke zwischen dem, was geschieht, und dem, was man angenommen hatte, unterschieden. Gleichzeitig verwenden die eingesetzten Systeme zunehmend KI und ML, was zwangsläufig bedeutet, dass das, was geschieht, weiter von der Absicht entfernt sein könnte.

Prozesse wie Kreditentscheidungen sind kodifizierende Verzerrungen, und da Informationen im System vergraben sind, ist es für Finanzinstitute schwierig sicherzustellen, dass sie keine Entscheidungen mit impliziter Voreingenommenheit und gegen Vorschriften verstößen. Nur durch die Anwendung einer metaphorischen Röntgendiagnostiklösung auf solche Systeme können diese Entscheidungen aufgedeckt, analysiert und gegebenenfalls korrigiert werden. Process-Mining bietet eine solche Fähigkeit.



## Empfehlungen

# Process-Mining zur Einhaltung der Vorschriften



## Fokus auf Gewinn

Beim Erstellen eines Business Case für den Erwerb von Process-Mining sollten Sie nicht nur darüber nachdenken, wie dies das Risiko regulatorischer Strafen verringern könnte, sondern vielmehr, wie die Compliance-Kosten gesenkt werden können und dies dem Management als Gewinnsteigerung präsentiert werden können. Zum Beispiel könnte eine Senkung der Compliance-Kosten um 25 Prozent einer Gewinnsteigerung von 50 Prozent entsprechen.



## Beweise liefern

Konformität und Compliance im Kontext von Process-Mining bedeuten nur Effizienz und Standardisierung im Vergleich zu dem, was vorgeschlagen wurde, unabhängig davon, ob es korrekt ist oder nicht. Aus regulatorischer Sicht bedeutet Konformität und Compliance jedoch, jedes Mal die richtigen Dinge richtig zu machen und dies nachweisen zu können.



## Prozessbewusstsein normalisieren

Verknüpfen Process-Mining mit Prozessmodellen, um lebendige Prozess-Dashboards zu erstellen, die Risiken leicht im Kontext visualisieren und sicherstellen, dass Compliance aus dem Compliance-Bereich heraus und Teil der Verantwortung jedes Managers wird. Eine solche Verknüpfung macht es zudem schneller und einfacher, kontinuierliche Prozessverbesserungen bei regulierten Prozessen umzusetzen.

**Die Einführung eines Multi-Modell-Ansatzes im Geschäftsprozessmanagement ermöglicht es Finanzdienstleistern, besser mit Fintechs zu konkurrieren und gleichzeitig regulatorische Einschränkungen einzuhalten.**

Große Finanzdienstleistungsunternehmen verfügen über viele unterschiedliche Systeme, isolierte Strukturen, tief verwurzelte Kulturen und veraltete Investitionsrichtlinien. Veränderungen bei solchen Organisationen wurden oft mit dem Versuch verglichen worden, einen Öltanker zu drehen. Diese Unfähigkeit, flexibler zu sein, wenn auch nicht agil, stellt ein erhebliches Risiko dar.

Im Gegensatz dazu verändern und verändern Fintechs den traditionellen Bankensektor grundlegend und machen 38 Prozent der ungesicherten Privatkredite in den USA aus, gegenüber 5 Prozent im Jahr 2013. Ihr Reiz liegt in einem reibungslosen Kundenerlebnis und deutlich niedrigeren Transaktionskosten im Vergleich zu den etablierten Finanzdienstleistern.

Obwohl Millennials den größten Anteil der Fintech-Nutzer ausmachen, gewinnt es an breiter Verbreitung: 26 Prozent der Babyboomer nutzen jetzt Fintech, was teilweise durch die Pandemie verstärkt wurde.

Für traditionelle Finanzdienstleistungen wird die Bedrohung durch Fintechs nur zunehmen, da Fintech-Investitionen beschleunigen und voraussichtlich mit einer jährlichen Wachstumsrate von 23,4 Prozent auf 22,6 Milliarden US-Dollar bis 2025 wachsen (7).

## Nutzen Sie Vertrauen

Ein Großteil des Fintech-Vorteils soll auf den Einsatz von KI und ML zurückzuführen sein, die es Systemen ermöglichen, mehr Entscheidungen zu treffen und sowohl die Verarbeitung zu beschleunigen als auch die Transaktionskosten zu senken. Verbraucher sind jedoch grundsätzlich skeptisch, KI-Systemen Aufgaben wie die Eröffnung eines Bankkontos oder die Genehmigung der Kreditberechtigung anzutrauen, obwohl Fintech verspricht, die finanzielle Inklusion auf eine unversorgte Zielgruppe auszuweiten, die 22 Prozent der US-Bevölkerung ausmacht.

Es gibt Grund für solche Skepsis. Eine Studie von Fintech-Unternehmen zeigt ein anhaltendes Muster von KI-Algorithmus-Bias bei Kreditergebnissen (8). Als Beispiel wurde gezeigt, dass einige Gruppen von Kreditnehmern Hypothekenzinsen haben, die 7,9 bzw. 3,6 Basispunkte höher sind als andere vergleichbare Kreditnehmer.

**Während US-Gesetze wie der Equal Credit Opportunity Act von 1974, der Truth in Lending Act von 1968 und der Fair Housing Act von 1968 diskriminierende Kreditvergabepraktiken für geschützte Gruppen verbieten, ist erwiesen, dass Big Data in Kombination mit fortschrittlicheren maschinellen Lernalgorithmen schädliche, wenn auch unbeabsichtigte Folgen hervorruft.**

Diese Unsicherheit und Voreingenommenheit stellen eine Geschäftschance für etablierte Finanzdienstleister dar, die bereit sind, ihre Geschäftsprozesse zu gestalten, zu verbessern und zu betreiben.

Bis heute genießen zwar jüngere Generationen ein größeres Vertrauen in Technologie, aber etablierte Finanzinstitute genießen insgesamt ein höheres Vertrauen bei den Verbrauchern.

Mit der Zeit wird dieser Vertrauensvermögen wahrscheinlich schwinden, sodass nur ein kleines Zeitfenster bleibt Amtsinhaber, um diese Position weiterzuentwickeln und zu nutzen.

Dafür ist eine Änderung in der Art und Weise erforderlich, wie Finanzinstitute ihre Geschäftsprozesse entwickeln, verwalten, kommunizieren und ausführen.

## Verschlanken Sie die Reise

ItEs reicht nicht mehr aus, sich einfach auf traditionelle Prozessmodellierung und Prozessmodelle zu verlassen, wie wir gesehen haben. Um mit dem Kundenfokus von Fintechs zu konkurrieren, ist ein Denkwechsel erforderlich. Journeys werden zunehmend zur neuen Präferenz, wenn es darum geht, zu verstehen, wie Kunden, Mitarbeitende, Regulierungsbehörden und andere Interessengruppen mit Organisationen interagieren.

Der "Outside-in"-Ansatz ermöglicht es Organisationen, schnell Reibungsbereiche, Chancen sowie Ursachen von Frustration und Freude zu identifizieren. Banken, die den Kreditprozess durch die Augen einer Reise betrachten, erkennen schnell, dass das, was früher als ein einzelner Prozess betrachtet wurde, in Wirklichkeit eine ganze Reihe von Prozessen oder Teilprozessen ist zusammengekettet, um ein Ergebnis zu erzielen. Selten sind diese Prozessketten vorgeplant oder so gestaltet, dass sie zusammenarbeiten, und in vielen Fällen arbeiten die Teile gegeneinander, sehr zum Frust der Kunden.

---

**Wenn Reisekarten oder Modelle mit Prozesskarten oder Modellen verknüpft werden, wird es einfacher, Reibungen zu beseitigen, Prozesse zu vereinfachen und eine größere Konsistenz sowie Klarstellung der Ergebnisse für Kunden oder Mitarbeiter sicherzustellen.**

Wenn solche Modelle über Process-Mining-Technologie mit Betriebssystemen verbunden werden, entsteht ein vollständiges Überwachungs- und Verbesserungssystem. Durch diesen Multimodellansatz wird es einfacher, Risiken und Chancen zu erkennen, Chancen für neue Automatisierungssysteme zu bewerten und Abfall aus den Prozessen zu entfernen.

Denken Sie daran, dass diese Fintechs die Transaktionskosten nicht einfach durch traditionelle inkrementelle Verbesserungsmethoden gesenkt haben. Sie betrachteten die gesamte Reise, alle Prozesse und stellten die Fragen: "Brauchen wir das eigentlich überhaupt?" oder "Wie können wir darauf verzichten?"

Ein solches Denken kann in bestehenden Organisationen nur erfolgen, wenn man vollständige Transparenz über den gesamten End-to-End-Prozess hat. Du kannst nicht ändern, was du nicht sehen kannst.

## Empfehlungen

### Reisekarten und Modelle



#### Konsolidierungslösungen

Überprüfen Sie die Nutzung bestehender Prozessmodellierungs- und Managementtools und identifizieren Sie, wo eine Konsolidierung erfolgen kann, um auf eine einzige Quelle der Prozesswahrheit hinzuarbeiten. Überlegen Sie, ob bestehende Werkzeuge vollständige und verbundene Ansichten für Reisen, Prozesse und Mining bieten und wie solche Informationen einfach in der Organisation geteilt und kommuniziert werden.



#### Definieren Sie Rechenschaftspflicht

Es ist wahrscheinlich nicht notwendig, ein weiteres Exzellenzzentrum zu schaffen, aber es ist wichtig, eine föderierte Gruppe von Spezialisten zu schaffen, die sicherstellen, dass die Bedürfnisse aller Beteiligten auf eine einzige, ganzheitliche Weise angemessen vertreten werden. Mitarbeiter, Kunden, Compliance-Teams und Regulierungsbehörden müssen alle Vertrauen darin haben, dass das, was gesehen wird, das ist, was getan wird, und dass es konsequent geschieht.



#### Miss deine Maße

Bewerten Sie aktuelle KPIs und prüfen, ob sie ausreichend ergebnisorientiert und kundenzentriert sind. Wo nicht, sollten Sie in Erwägung ziehen, sie zu entfernen und durch neue, relevantere KPIs zu ersetzen. Diese KPIs sollten sichtbar und über Prozess- und Reisemodelle geteilt werden und idealerweise automatisch durch Process-Mining ausgefüllt werden. Der entscheidende Faktor sollte sein, dass sie ergebnisorientiert und nicht auf Aktivitäten fokussiert sein müssen.

Durch die Nutzung von vernetzten Ansichten für eine 360-Grad-Visualisierung und die Kombination mit der Fähigkeit, eine große Anzahl historischer Transaktionen zu analysieren, wird deutlich, dass agile etablierte Anbieter ausgefeilte Szenarienanalysen durchführen können, um die wahrscheinlichen Auswirkungen von Veränderungen, die Druckpunkte sowie die damit verbundenen Risiken und Chancen vorherzusagen.

**Die Nutzung der vollständigen Fähigkeiten eines erweiterten BPM-Toolkits ermöglicht es Finanzinstituten, von einer vollständigen kontinuierlichen Verbesserung des 21. Jahrhunderts zu profitieren.**

---

Der Einsatz von KI und ML durch Fintechs wurde etabliert, ebenso wie die damit verbundenen Auswirkungen auf das potenzielle Vertrauen. Es ist jedoch wichtig, auch die umfassenderen Fragen von Automatisierung und KI zu betrachten. Oft konzentrieren sich Menschen, wenn sie im Kontext von KI und ML über Vertrauen sprechen, ausschließlich auf die neuen Systeme. Das kann ein Fehler sein, denn was wirklich unter die Lupe genommen wird, sind die Algorithmen, die in oder von diesen Systemen angewendet und verwendet werden. Mit anderen Worten: Es ist die Entscheidung von Algorithmen und Systemen, an der Regulierungsbehörden und Kunden wirklich interessiert sind. Sie möchten sicherstellen, dass diese auf vertrauenswürdige, transparente Weise entwickelt, implementiert und umgesetzt werden.

## Die Algorithmen kommen

Die Dynamik für die Regulierung von KI gewinnt an Boden. Es gibt Initiativen von Standardisierungsorganisationen, öffentlichen Stellen, der G20 und von Big Tech, die alle die Notwendigkeit erkennen, einen harmonisierten und vorhersehbaren KI-Regulierungsrahmen zu schaffen (9, 10, 11). Obwohl viele der Ideen zu vertrauenswürdiger KI noch in der Diskussionsphase sind, wird es die Leser nicht überraschen, dass Europa auf dem

Regulierungswege weiter ist als andere Länder und bereits einen Entwurf des EU-Gesetzes über künstliche Intelligenz (AIA) veröffentlicht hat, der einen vorschreibenden, risikobasierten Ansatz zur Regulierung von KI vorsieht (12).

Obwohl sich die vorgeschlagene Regulierung noch in der Diskussionsphase befindet, könnte sie nach ihrer Ratifizierung durchaus als Vorlage für einen globalen KI-Regulierungsrahmen dienen. Die vorgeschlagene AIA-Verordnung legt sowohl Anbietern als auch Nutzern von KI-Anwendungen strenge Compliance-Verpflichtungen vor, basierend auf einer Klassifizierung von verbotenen, Hochrisiko- und Minimalrisiko-KIs, verstärkt durch administrative Sanktionen im Falle von Nichteinhaltung (13).

Von besonderer Bedeutung für Anbieter der Operational Excellence (OPEX)-Compliance und IT-Gruppen schlägt das AIA (oder ähnliche Vorschriften, die folgen könnten) Konformität, Verantwortlichkeit, Erklärbarkeit, Transparenz, Zertifizierung und Prüfbarkeit vor, einschließlich Rückverfolgbarkeit von Ereignisprotokollen sowie Human-in-the-Loop-(HITL)-Prozessen zur Beurteilung und Beseitigen Sie alle negativen KI-Algorithmus-Folgen. Diese Prozesse müssen entweder in intern entwickelte Systeme integriert oder Anforderungen beim Kauf neuer Systeme sein. Allerdings deutet nichts in den Vorschlägen darauf hin, dass es sich nur um neue Systeme handelt. Viele bestehende und ältere Systeme verfügen über Entscheidungsfindungen, die wahrscheinlich unter mögliche Regulierung fallen.



**Der Fokus auf die Prüfbarkeit von Compliance-Prozessen sowie die von ihnen geltenden Regeln und Entscheidungen ist eine großartige Nachricht für die Prozessverbesserungsgemeinschaft, da es immer schwieriger geworden ist, eine vollständige Transparenz zur Einhaltung vorgeschriebener regulatorischer Vorgaben zu erlangen.**

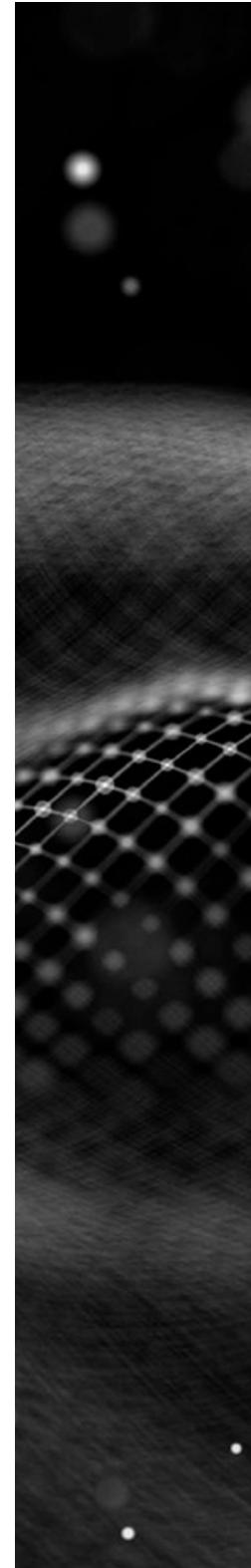
---

Der Bedarf an granularer Prozesstransparenz und kontinuierlicher Überwachung von Compliance-Prozessen wird voraussichtlich eine hohe Priorität haben (14). Aufgrund dieses Bedarfs haben OPEX-Teams eine Rechtfertigung für den Erwerb der Art von Prozessdiagnose- oder "Röntgen"-Technologie, die Regeln und Entscheidungen aufdecken und analysieren kann. Dazu werden die Prozesse entdeckt, die sie verbessern. Durch die Kombination traditioneller OPEX-ähnlicher Praktiken mit automatisierten Prozessen und Lösungen zur Regelerkennung erhalten Organisationen eine vollständige 360°-Übersicht, auf der sie ihre Verbesserungsvorschläge stützen können.

Durch den Einsatz einer umfassenden Prozessmanagementlösung werden es Organisationen leichter finden, Risiken im Zusammenhang mit potenziellen regulatorischen Problemen – sowohl jetzt als auch in Zukunft – zu identifizieren und zu managen. Gleichzeitig werden Organisationen durch einen inklusiven Ansatz zweifellos Bereiche für mögliche Prozessverbesserungen, Prozesse, die eliminiert werden sollten, und solche, die von neuen Automatisierungsperspektiven profitieren würden, identifizieren.

Vielleicht am wichtigsten ist, dass die Systeme, die sie mit einer modernen, vollständigen Prozessmanagementplattform schaffen, auch eine Versicherung für die Zukunft bieten und ihnen ermöglichen, ein neues kontinuierliches Prozessverbesserungssystem für das 21. Jahrhundert zu liefern.

**Organisationen, die begonnen haben, in diese Richtung zu gehen, finden es leichter, regulatorische Compliance-Herausforderungen zu erfüllen oder zu übertreffen, und können dies zu geringeren Kosten tun als bisher.**



## Empfehlungen

### Investieren Sie im großen Ganzen



#### Betrachte das Risiko

Wenn Sie neue Systeme in Betracht ziehen oder bestehende Systeme aktualisieren, sollten Sie einige der wahrscheinlich notwendigen Änderungen berücksichtigen. Wo es für Menschen schwerfällt, Zustimmung oder Interesse an einem Business Case zu gewinnen, lenkt es wahrscheinlich, 2–4 Prozent des weltweiten Jahresumsatzes durch Bußgelder zu riskieren, um die Aufmerksamkeit der Führungsebene und der Führungskräfte zu lenken.



#### Zukunftssicher

Vertiefen und erweitern Sie Ihre Forschung zu KI-Regulierungsrahmen und stellen Sie sicher, dass alle von Ihnen eingeführten Praktiken und Systeme den Grundprinzipien selbst eines Gesetzesentwurfs entsprechen, da eine retrospektive Analyse schwierig sein kann. Diese Bewertung der Systeme sollte auch einen Plan zur Prüfung von Regeln und Entscheidungen enthalten, die historisch in Altsysteme eingebettet waren.



#### Rückblickende Rezension

Erwägen Sie, Process-Mining-Technologie für Anwendungsfälle jenseits des Normalen zu nutzen. Zum Beispiel könnte Process-Mining in den oben genannten Altsystemen der einzige praktische Weg sein, die Regeln und Entscheidungen zu entdecken, die lange in diesen Systemen verankert sind.

## Schlussfolgerung

Das Versäumnis, Ansätze im Prozessmanagement und betrieblichen regulatorischen Compliance neu zu denken, stellt eine erhebliche Bedrohung für Finanzinstitute dar. Der Finanzdienstleistungssektor steht seit vielen Jahren an der Spitze der IT-Ausgaben, doch wie wir es heute sehen, birgt das Fehlen eines kohärenten und koordinierten Ansatzes für diese Investitionen in der Vergangenheit nun mehr Risiko, als es sich hätte auszahlen können. Kundenunzufriedenheit, atemberaubende Audit- und Compliance-Kosten sowie eine weitere Runde von Vorschriften brechen wie immer größere Wellen an einem Ufer.

**Intelligent BPM (iBPM) bietet eine Lösung, die die Kundenzufriedenheit erhöhen, Abfall entfernt, Compliance-Kosten senken und regulatorische Compliance-Probleme verringern kann.**

---

Um diese Vorteile zu erhalten, müssen Organisationen jedoch ihre Herangehensweise an das Prozessmanagement überdenken, die von ihnen genutzten Lösungen überdenken und Automatisierung intelligenter anwenden als viele bisher.

Eine aktuelle Umfrage von APQC hob hervor, dass "Establishing a Data Driven Culture" und "Aggregating Analysis into a Decision-Making Dashboard" zwei der größten Herausforderungen für BPM-Fachkräfte im Jahr 2022 waren (15). Weitere "Datavisualisierung" und "Verbesserte Transparenz in Geschäftsabläufe" wurden von etwa der Hälfte der Befragten als Schlüsselbereiche für Verbesserungen genannt. Diese Ergebnisse stimmen mit dem überein, was wir in unserer eigenen Arbeit und in den Gesprächen mit Menschen gesehen haben.

Es gibt ein gängiges Sprichwort, dass man nicht verändern kann, was man nicht sieht, aber vielleicht noch wichtiger ist, dass Kunden und Regulierungsbehörden verlangen, dass Organisationen genauer suchen, mehr sehen und dann mehr tun als Ergebnis dessen, was sie finden.

Um diese Ziele zu unterstützen, beinhalten moderne Lösungen für das Geschäftsprozessmanagement die Möglichkeit:

- Vollständige Integration von Process-Mining und Überwachung
- Kombinieren Sie Prozess- und Reisemodellierung
- Nutzen Sie Erkenntnisse, um umsetzbare Prozessintelligenz zu liefern
- Bereitstellen Sie leicht konsumierbare Management-Dashboards bereit
- Liefern Sie kontextuelle Prozessinformationen an alle in der Organisation

Solche Werkzeuge sind heute erschwinglicher denn je und leichter zu nutzen und von größeren Gruppen innerhalb einer Organisation genutzt und genutzt zu werden.

Wir hören bereits von Situationen, in denen Wirtschaftsprüfungsunternehmen Process-Mining als eines ihrer Audit-Tools nutzen, und wir prognostizieren, dass es nicht viele Jahre dauern wird, bis Regulierungsbehörden, falls sie es nicht tun, Sie verlangen, die Ergebnisse solcher Mining-Maßnahmen als Nachweis der Einhaltung mit ihnen zu teilen.

Werden Sie bereit sein?



## Über die iGrafx-Plattform

Ob sie nun als Erste auf den Markt kommen – mit einem disruptiven Geschäftsmodell, einem innovativen Produkt oder einem revolutionären Prozess, der zum Industriestandard wird – führende Unternehmen suchen stets nach einem Vorteil, der ihnen hilft, einen Wettbewerbsvorteil zu behalten.

Seit 30 Jahren ist es iGrafx gelungen, komplexe Compliance-, Regulierungs- und Customer Journey-Initiativen zu verbessern, um eine echte digitale Transformation zu ermöglichen. Mit der iGrafx-Prozessintelligenzplattform können Unternehmen die Prozesse der Zukunft – heute – liefern.

**Process360 Live ist ideal für Organisationen, die Unterstützung in verschiedenen Bereichen benötigen:**

- Prozess-Wissenserfassung und -speicherung
- Operative Exzellenz
- Qualitätsmanagement
- Governance, Risiko und Compliance
- Kontinuität und Widerstandsfähigkeit
- IT-Dienstleistungsmanagement
- Leistungsmanagement
- Digitale Transformation
- Workflow-Automatisierung
- Kundenerlebnis
- Reisekartierung
- Process-Mining

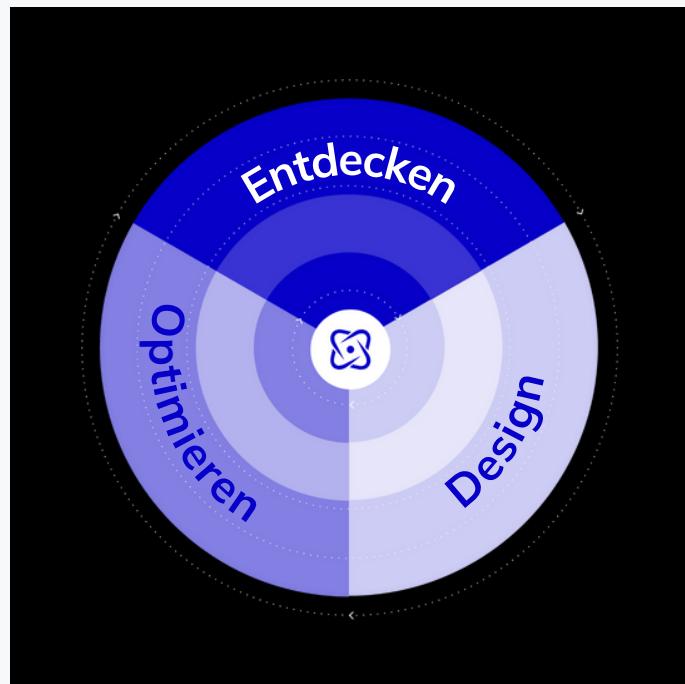
Erfahren Sie mehr unter:

[www.igrafx.com/products](http://www.igrafx.com/products) ↴

## Der iGrafx-Ansatz

### Entdecken

Entdecken Sie, wie Ihre  
Geschäftsprozesse heute ablaufen



### Design

Entwickle die  
idealen  
zukünftigen  
Versionen  
deiner Prozesse

### Optimieren

Prozesse für maximale  
Leistung optimieren

## Referenzen

1. <https://www.fenergo.com/fines-report-2020>
2. <https://newsroom.accenture.com/news/banks-revenue-growth-at-risk-due-to-unprecedented-competitive-pressure-resulting-from-digital-disruption-accenture-study-finds.htm>
3. <https://research.aimultiple.com/process-mining-in-banking>
4. [https://www.researchgate.net/publication/333175550\\_A\\_practical\\_Process\\_Mining\\_approach\\_for\\_Compliance\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/333175550_A_practical_Process_Mining_approach_for_Compliance_Management)
5. <https://www.finextra.com/pressarticle/88026/global-spend-on-financial-crime-compliance-at-financial-institutions-reaches-2139-billion>
6. <https://www.bloomberg.com/professional/blog/rising-compliance-costs-hurting-customers-banks-say>
7. <https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/assets/pdf/technology2020-and-beyond.pdf>
8. <https://faculty.haas.berkeley.edu/morse/research/papers/discrim.pdf>
9. <https://standards.ieee.org/initiatives/artificial-intelligence-systems>
10. <https://www.oecd.org/digital/artificial-intelligence>
11. <http://www.g20.utoronto.ca/2021/210805-digital.html>
12. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/ethics-guidelines-trustworthy-ai>
13. <https://www.brookings.edu/blog/techtank/2021/05/04/machines-learn-that-brussels-writes-the-rules-the-eus-new-ai-regulation>
14. [https://www.researchgate.net/publication/355127500\\_Trustworthy\\_Artificial\\_Intelligence\\_and\\_Process\\_Mining\\_Challenges\\_and\\_Opportunities](https://www.researchgate.net/publication/355127500_Trustworthy_Artificial_Intelligence_and_Process_Mining_Challenges_and_Opportunities)
15. <https://www.apqc.org/resource-library/resource-listing/2022-process-and-performance-management-priorities-and-challenges>

# iGrafx®

[info@igrafx.com](mailto:info@igrafx.com)  
[www.igrafx.com](http://www.igrafx.com)

Folgen Sie iGrafx:

