

US-Bank transformiert Compliance- und Risikomanagement

Über die Bank

Das Unternehmen ist ein US-amerikanisches Finanzdienstleistungsunternehmen, das Privat- und Geschäftsbankgeschäfte sowie Vermögensverwaltungsdienstleistungen anbietet. Das Unternehmen bedient Kunden in mehreren Bundesstaaten im ganzen Land und bietet Online- und Mobile-Banking-Tools zur Unterstützung seines umfangreichen Filialnetzes an.

Die Herausforderung

Die Bank verfügte nicht über eine einheitliche Methode zur digitalen Erfassung und Speicherung von Prozessartefakten. Die Teams verwendeten eine Mischung aus Tools wie Visio, Excel und PowerPoint, was es schwierig machte, Prozessartefakte zu organisieren, zugänglich und umsetzbar zu halten. Diese Inkonsistenz verlangsamte die Bemühungen, die Ursachen für betriebliche Probleme zu ermitteln, und erschwerte Verbesserungsinitiativen. Was die Bank wirklich brauchte, war ein zentralisierter, vollständig digitaler Ansatz, der das Prozessmanagement vereinfachen und der Organisation einen klaren Überblick über alle Abläufe verschaffen konnte.

Gleichzeitig musste jedes neue Rahmenwerk den strengen regulatorischen Anforderungen der Bank genügen. Mit dem zunehmenden Fokus auf Risikomanagement und interne Kontrollen mussten Prozesse dokumentiert und strukturiert werden, um die Compliance zu unterstützen. Ziel war es, sicherzustellen, dass die Digitalisierung der Prozesse diese Kontrollen stärkt und nicht untergräbt und der Bank hilft, ihre Effizienz zu verbessern und gleichzeitig die regulatorischen Erwartungen vollständig zu erfüllen.



Die Lösung

Das Unternehmen bildete ein Team für die Prozesstransformation, das diese bedeutende Initiative leiten sollte, einschließlich der Beschaffung der für den Erfolg erforderlichen Technologie und der Implementierung von Best Practices. "Das Ziel war es, die kritischsten Prozesse des Unternehmens zu dokumentieren, sicherzustellen, dass wir eine Möglichkeit haben, sie zu speichern, unsere Risiken zu identifizieren und Kontrollen zu minimieren – alles an einem zentralen Ort", sagte der Head of Enterprise Process Transformation.

Das Team entschied sich aus mehreren Gründen für die Prozessintelligenz-Plattform iGrafx Process360 Live, darunter:

- Mitglieder des Teams, die bereits Erfahrung in der Arbeit mit iGrafx haben
- Ein zentralisiertes Prozess-Repository mit tief kontextualisierten Prozessinformationen
- Die Fähigkeit zur Integration mit einer führenden GRC-Anwendung, um Risiken effektiv zu managen

Das Process Transformation Team begann mit der Entwicklung von Prozessmodellierungsstandards und -richtlinien auf Basis von BPMN. Sie entwickelten auch eine Taxonomie der Prozessarchitektur, die auf Best Practices basiert, um den Bestand an betrieblichen Prozessen effektiv zu dokumentieren und zu steuern. Dies würde einen standardisierten, visuellen Ansatz für die Verwaltung unternehmensweiter Prozesse ermöglichen, der es der Bank ermöglicht, nachzuweisen, wo Compliance-Prüfungen und Genehmigungen eingebettet sind, und Informationen für Prüfer und Aufsichtsbehörden transparent zu machen.

Anschließend arbeiteten sie mit Abteilungen im gesamten Unternehmen – Projektteams, IT-Teams und Geschäftsbereichen – zusammen, um Prozesse zu identifizieren, zu kategorisieren und zu priorisieren, die eine Transformation und/oder sofortige Aufmerksamkeit erforderten. Da jedes Team über unterschiedliche Systeme und Methoden zur Erfassung von Prozessen verfügte – Visio, PPT, Excel und PDF – war es von entscheidender Bedeutung, dass diese Prozesse in einer gemeinsamen Sprache standardisiert und dem Process360 Live-Prozess-Repository hinzugefügt wurden.



Prozess-Repository im Fokus

Eine "Single Source of Truth"-Prozessablage ermöglichte es dem Unternehmen, alle prozessbezogenen Informationen an einem Ort zu dokumentieren, zu speichern und zu verwalten. Dies bedeutete, dass alle Beteiligten Zugang zu aktueller Dokumentation hatten, was eine verbesserte Zusammenarbeit, ein verbessertes Risikomanagement und Unterstützung bei behördlichen Prüfungen ermöglichte.

Integration mit einer führenden GRC-Anwendung

Da eine Verbindung zwischen Process360 Live und der GRC-Anwendung nahezu in Echtzeit für die Unterstützung einer robusten Compliance- und Risikomanagementstrategie von entscheidender Bedeutung war, wandte sich das Unternehmen an den iGrafx-Partner Krista Software für die Integration. Krista orchestrierte eine sichere Integration, die nicht nur den Protokollanforderungen der technischen Architektur der Bank entsprach, sondern auch Tausende von Datensätzen in einem synchronisierten, konformen Workflow. Risiken, Kontrollen, Bewertungseinheiten und Prozesse über vierstufige Hierarchien hinweg wurden nahezu in Echtzeit (d. h. täglich) abgebildet, verknüpft und aktualisiert.

Standard- und benutzerdefinierte Eigenschaften wurden sorgfältig synchronisiert, und Abhängigkeiten zwischen den Systemen wurden präzise beibehalten. Um die langfristige Agilität zu unterstützen, wurden Kristas Workflow-Gespräche so strukturiert, dass sie einfach zu warten und zu verbessern sind. Dies stellt sicher, dass das Unternehmen Änderungen vornehmen kann, ohne den Betrieb zu stören oder Risiken einzugehen.

Die Krista-Lösung wurde auch so konzipiert, dass sie die Beteiligten mit proaktiven Warnungen und automatisierten Synchronisierungszusammenfassungen auf dem Laufenden hält und so Vertrauen und Transparenz im gesamten Team schafft.

Ergebnis: Weniger Fehler. Volle Compliance.

- Keine Fehler bei der systemübergreifenden Live-Synchronisierung
- Nahezu Echtzeit-Transparenz über jede Änderung
- Vollständige Abstimmung zwischen Risiken, Kontrollen, Kontrollbewertungen und betrieblichen Prozessen
- Immer revisionsbereit mit aktuellen Daten
- Eliminierung manueller Schritte und Compliance-Risiken



Risikominderung und verbesserte Entscheidungsfindung

Risikomanagement für operationelle Prozesse

Durch die Integration der Risiko- und Kontrollbibliotheken aus der GRC-Anwendung in Process360 Live kann die Bank Instanzen anwendbarer Risiken und Kontrollen einfach in spezifische betriebliche Prozessaktivitäten einbetten. Auf diese Weise können sie weiterhin mit den Risiko- und Kontrollselbstbewertungsaktivitäten (RCSAs) der Bank übereinstimmen. Die Risikoexperten des Unternehmens können leicht erkennen, wo Kontrollen implementiert werden sollten, und beurteilen, ob die bestehenden Kontrollen wie beabsichtigt funktionieren.

Jetzt können Prozessverantwortliche die Risiken und Kontrollen von Betriebsprozessen in Process360 Live einsehen und einfach zur GRC-Anwendung navigieren, in der zusätzliche Informationen verfügbar sind und je nach Bedarf bereitgestellt werden. Dies bietet ihnen eine beispiellose Transparenz sowie die kontextbezogenen Einblicke, die sie benötigen, um die Kontrollen zu stärken, Compliance-Lücken schneller zu schließen und sichere, risikobewusste Entscheidungen direkt in ihren betrieblichen Arbeitsabläufen zu treffen.

Transformationsprojekte

Process360 Live bietet zudem Unterstützung für beliebig viele laufende oder anstehende Transformationsprojekte in der Bank. Unabhängig davon, ob sie von Altsystemen auf modernere Technologien umsteigt oder neue Produktlinien einführt, verfügt die Bank über eine Methodik, um zu identifizieren, wo die Risiken innerhalb eines Prozessmodells liegen, die wichtigsten Aktivitäten zu verstehen, die für dieses Risiko gelten, RCSAs zu generieren und Kontrollen zur Risikominderung hinzuzufügen. Durch die Integration mit der GRC-Anwendung verfügt die Bank nun über eine genaue, aktuelle Bibliothek von Risiken und Kontrollen im Zusammenhang mit operativen Prozessaktivitäten, die in Process360 Live gespeichert sind.

Digitalisierung von Altprozessen

Eine weitere wichtige Initiative war die Dokumentation der kritischen Prozesse des Unternehmens, die das Geschäft antreiben. Mit Process360 Live ist das Team nun in der Lage, eine vollständige Bibliothek digitalisierter Prozesse sowie die damit verbundenen Personen, Systeme, Verträge, Risikobewertungen und Drittanbieter zu sehen. Dieser Detaillierungsgrad bei der Entscheidungsfindung – und die Sicherstellung von Compliance und Risikomanagement – ist ein großer Gewinn für das Unternehmen. Wichtige Prozesse wie Anwendungen, Onboarding, Wartung, Erfüllung und Wartung werden jetzt vollständig in Process360 Live abgebildet und miteinander verbunden, was dem Unternehmen eine durchgängige Transparenz bietet, um Abhängigkeiten zu verwalten, Risiken zu reduzieren und eine ausfallsichere Servicebereitstellung im gesamten Unternehmen zu gewährleisten.

Die Ergebnisse

Der Head of Enterprise Process Transformation der Bank bringt es auf den Punkt: "Die Anforderungen der Bankenbranche bergen von Natur aus Risiken, wenn sie nicht richtig gemanagt werden, daher müssen wir sowohl die Risiken angehen als auch die vorhandenen Kontrollen nachweisen, um die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten. Ein einziges Aufzeichnungssystem ist entscheidend, um Komplexität zu vermeiden und Risiken klar mit den Kontrollen zu verbinden, die sie mindern. Darüber hinaus können wir mit iGrafx jetzt die Informationen zur Verfügung haben, um zu validieren, wie gut die Kontrollen funktionieren, was unserem Team – und allen internen Partnern – einen vollständigen Einblick in das Risiko- und Compliance-Management gibt."

Die Bank profitiert nun von:

- Standardisierte Prozessdokumentation, einschließlich kritischer Services, Systeme, Personen, Risiken und Kontrollen
- Die Fähigkeit, mit der Ursachenanalyse sofort zu verstehen, was ein Problem verursacht hat
- Vollständige Abstimmung und schnellere Zusammenarbeit zwischen Prozessverantwortlichen und Risikomanagement-Team
- Verbesserte Entscheidungsfindung zur Unterstützung von Risikomanagement- und Transformationsprojekten



Audits im Fokus

Mit Hilfe von Process360 Live kann die Bank jetzt schnell und einfach eine umfassende Dokumentation erstellen, die nicht nur für die Prozessverantwortlichen unerlässlich ist, damit sie ihre Prozesse risikomindernd ausführen können, sondern auch für die Unterstützung kritischer Audits. Die Plattform ermöglicht es der ersten Verteidigungslinie (Prozessverantwortliche) und der zweiten Verteidigungslinie (dem Risikomanagementteam), einfach auf alle notwendigen Informationen zuzugreifen und zusammenzuarbeiten, um die Einhaltung der Vorschriften nachzuweisen und Audits zu bestehen.

Nächste Schritte: Verbesserung von Business Continuity und Disaster Recovery

Jetzt, da Process360 Live das Aufzeichnungssystem für Prozesswissen ist, hat die Bank die Möglichkeit, den Geschäftswert noch weiter zu steigern. Die Bank gleicht die Prozessstruktur in ihrer GRC-Anwendung mit den operativen Prozessinformationen in Process360 Live ab und schafft so eine Single Source of Truth für Prozesswissen. alles orientiert sich am APQC PCF-Branchen-Benchmark-Best-Practice-Prozess-Framework.

Ein schneller Follower wird sich auf Business Continuity and Disaster Recovery (BCDR) konzentrieren. Die Bank kann integrierte Eigenschaften und Beziehungen verwenden und das Process360 Live-Metamodell erweitern, um benötigte Informationen zu verfolgen und Bewertungen der Geschäftsauswirkungen zu generieren. Diese können einfach und standardisiert mit jedem der Geschäftsprozesse verknüpft werden, und zwar auf einer so granularen Ebene wie nötig. Dies wird die Bemühungen der Bank um Business Continuity und Disaster Recovery verbessern.



Wir können jetzt ganz einfach beweisen, dass wir in Sachen Risikomanagement alles im Griff haben – dass **wir Risikomanagement leben und atmen**. Wir haben Vertrauen in unsere Dokumentation und in unsere Fähigkeit, Verstöße zu vermeiden.”

“Risiken und Kontrollen sind ein integraler Bestandteil eines Prozesses. **Das nahtlose Einbringen von Risiken und Kontrollen** in iGrafx und deren Verknüpfung mit einem Prozess ist ein **großer Gewinn für unser Team**.

