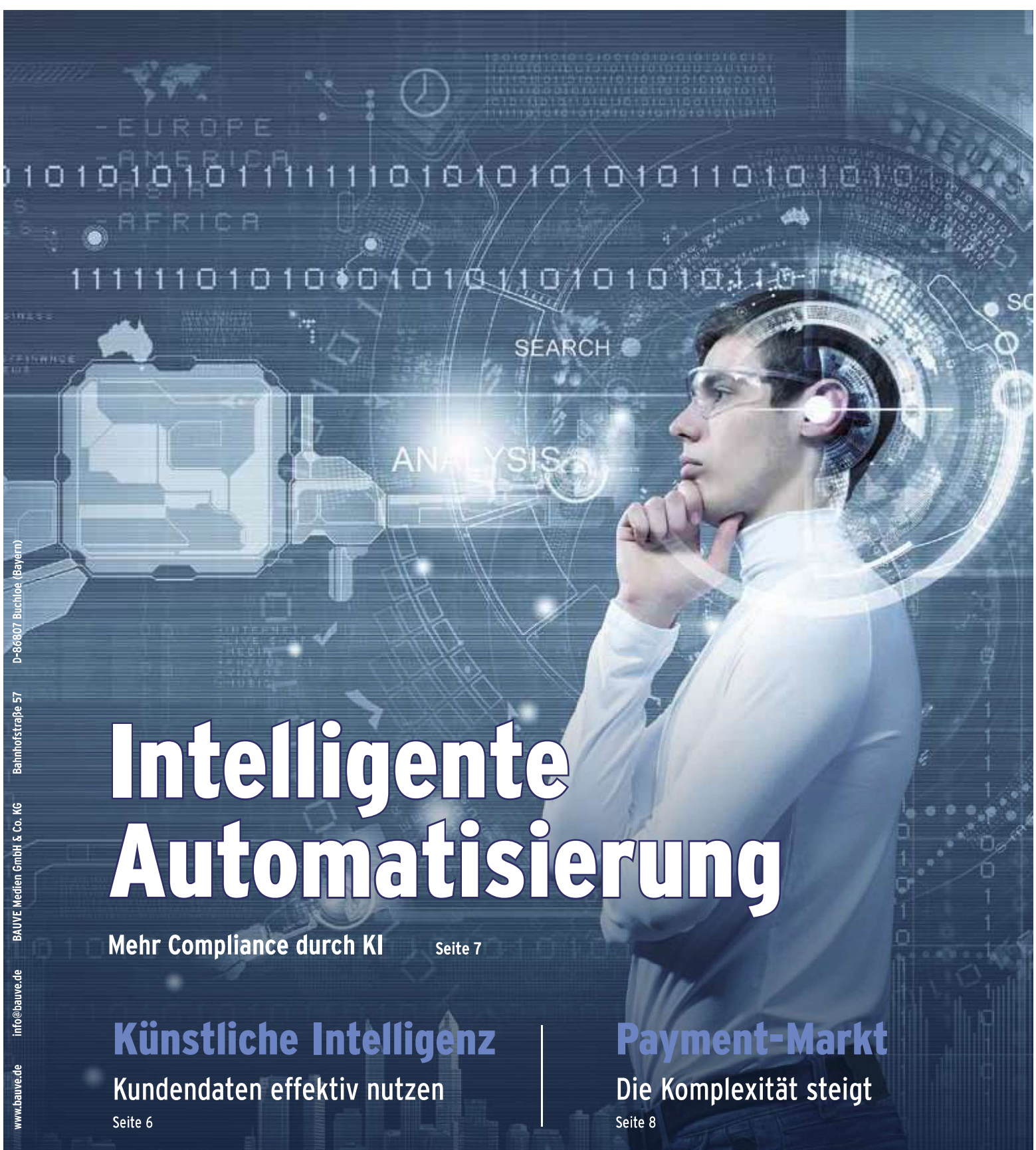


IT-BANKER

Bankmagazin mit IT-Lösungen für und aus der Bankpraxis



Intelligente Automatisierung

Mehr Compliance durch KI Seite 7

Künstliche Intelligenz
Kundendaten effektiv nutzen
Seite 6

Payment-Markt
Die Komplexität steigt
Seite 8

www.bauve.de info@bauve.de BAUVE Medien GmbH & Co. KG Bahnhofstraße 57 D-86807 Buchloe (Bayern)

Mehr Compliance durch intelligente Automatisierung

IT-Banker im Gespräch mit Michael Neuberg, Director Global Solution Design Banking bei Swiss Post Solutions



▲ Prozesse müssen effizient gestaltet werden und Compliance sichern

Compliance ist ein Dauerthema im Banking. Sie setzen dazu auf Automatisierung?

Automatisierung meint ja nichts anderes als die automatische, regelbasierte Durchführung eines Prozesses. Was passiert, ist vorher genau festgelegt. Fehler oder Regelbrüche sind ausgeschlossen.

Ist das wirklich so einfach?

In der Praxis sind die Geschäftsregeln häufig komplex. Einige Geschäftsvorfälle sind auch so selten, dass eine aufwändige Automation wirtschaftlich keinen Sinn hat. Eine Aufgabe, um Compliance zu gewährleisten, ist zum Beispiel, Daten in allen IT-Systemen konsistent zu halten. Statt einer manuellen und damit potenziell teuren sowie fehleranfälligen Bearbeitung kann Robotic Process Automation Daten über Systeme hinweg synchron halten.

Was macht der Roboter ganz konkret?

Ein anschauliches Beispiel ist die Stammdatenänderung. Ein Kunde schickt eine E-Mail und teilt seine Adressänderung mit. Er zieht von München nach Zürich um. Diese Adressänderung muss dann typischerweise in mehreren Systemen der Bank nachgezogen werden. Der Mitarbeiter, der sich damit beschäftigt, öffnet also Applikation eins, verändert die Daten, speichert den Datensatz und öffnet dann Applikation zwei. Danach die dritte und dann die vierte. Bei einigen Applikationen muss er

vielleicht vorher noch gewisse Geschäftsregeln überprüfen. In unserem Beispiel kann die Wohnsitzänderung Auswirkungen auf die Besteuerung des Kunden haben. Diese Prüf- und Änderungsvorgänge können schon einmal 20 Minuten dauern.

Und wenn der Mitarbeiter dabei unterbrochen wird, schleichen sich Fehler ein?

Genau. Wenn zwischendrin ein Kollege um die Ecke kommt und zum kurzen Plausch bei einem Kaffee bleibt, besteht die Gefahr, dass der Prozess abbricht, zwei wichtige Änderungen nicht vorgenommen werden und Steuern am Jahreswechsel beispielsweise an

das falsche Finanzamt abgeführt werden. Das passiert einem Software-Roboter nicht.

Was kann die Automatisierung noch?

Mit hoher Automatisierung lassen sich auch Betrugsversuche leichter erkennen – Daten lassen sich schneller aggregieren und verdächtige Muster erkennen. Und das über alle Eingangskanäle der Kundenkommunikation hinweg. Um die Intention des Absenders in Dokumenten zu erkennen, setzen wir Künstliche Intelligenz mit sehr hohen Trefferquoten ein. Das Zusammenspiel dieser KI mit Robotic Process Automation nennen wir dann intelligente Automatisierung.

Das klingt nach großen Investitionen. Lohnt sich das?

KI, Roboter und Menschen müssen zusammenarbeiten. Es geht hier nicht um IT-Projekte, sondern um Prozessgestaltung. Deshalb gehen wir als BPO-Anbieter ja auch her und übernehmen Prozesse, sorgen dann für Wirtschaftlichkeit und sichern Compliance. In einem Whitepaper haben wir ausführlich aufgeschlüsselt, welche Vorteile intelligente Automatisierung im Detail bringt. Denn mehr Compliance und mehr Wirtschaftlichkeit schließen sich nicht aus. Klar ist: Es rechnet sich. ■



Michael Neuberg

