

**MEHR WIR FÜR DICH.**

# **ibo Geno-Banken Praxistag**

**Die höchste Stufe im Reifegradmodell  
Prozessmanagement –  
Workflow Automation**

**23.04.2024**



Nürnberg eG



# Ihr Referent



Nürnberg eG



**Frank Tiefel** #gerneDU

Leiter Organisationsentwicklung  
Digital Transformation Manager

#Sinnstifter #Ermöglicher #NewWorker

#ProzessMensch #EFQM-Assessor

E: [frank.tiefel@psd-nuernberg.de](mailto:frank.tiefel@psd-nuernberg.de)

T: +49 911 2385 337

M: +49 170 5697607

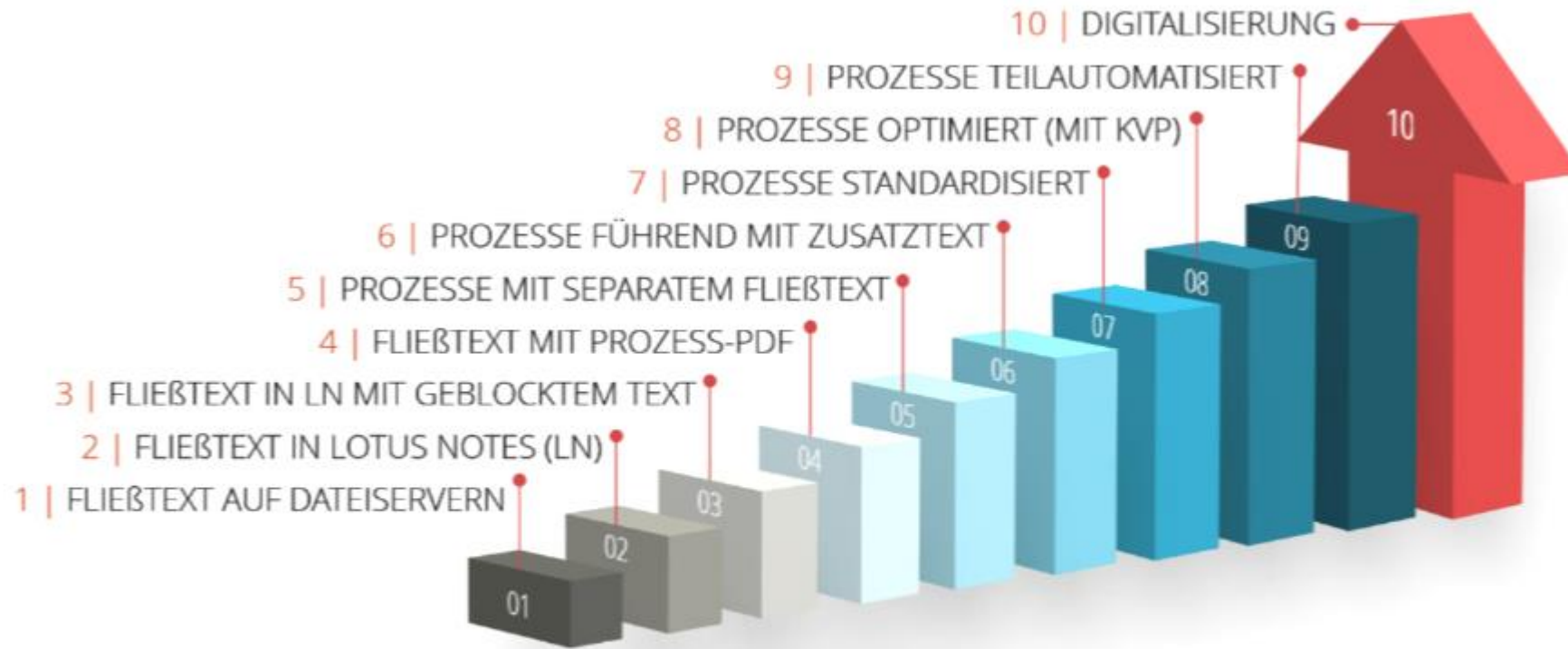


# Reifegradmodell im Prozessmanagement

## Die Reise der PSD Bank vom Fließtext zur Prozess-Automatation



Nürnberg eG

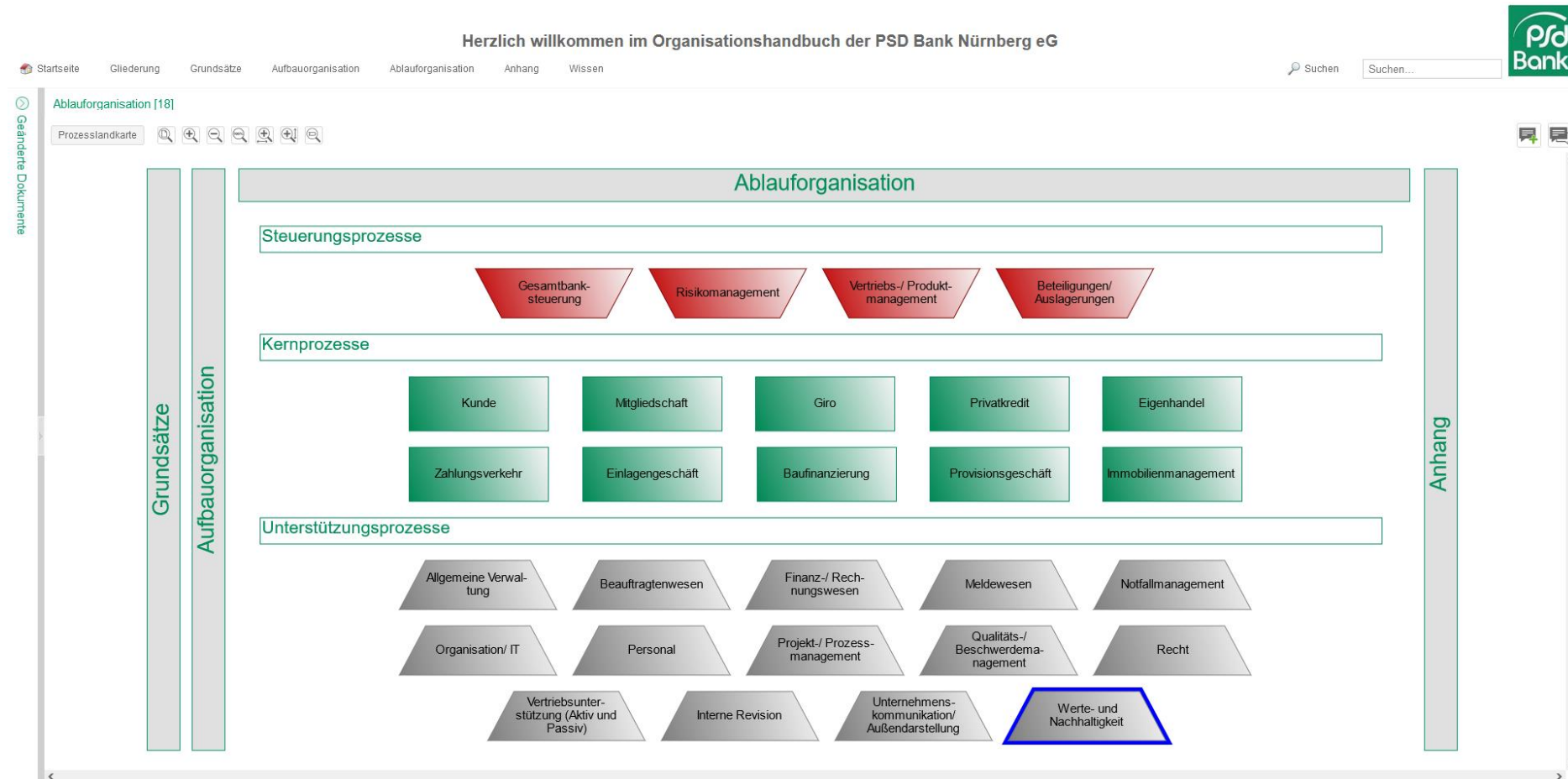


# Prozessorientiertes OHB als Basis für den Erfolg

## PSD eigene Prozesslandkarte, angelehnt an die Geno-PLK



Nürnberg eG

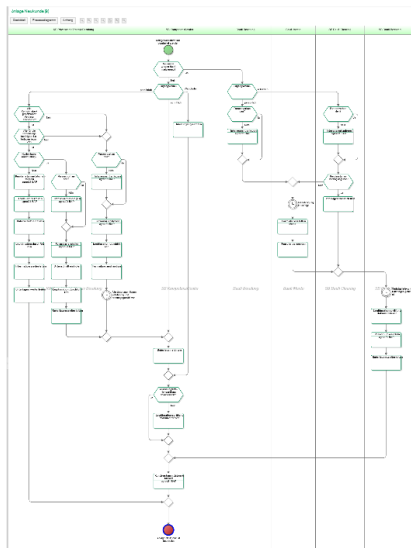
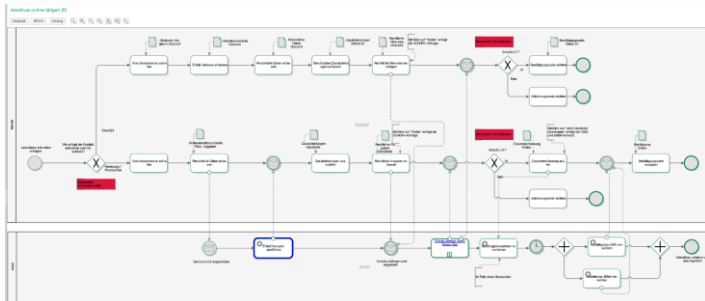


# Einheitliche Standards als Grundlage für eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Prozessmanagements



Nürnberg eG

## Prozessdokumentation



## Fachdokument

Fachdokument für das Konsumentenkreditgeschäft



### Fachdokument für das Konsumentenkreditgeschäft

#### Änderungsinformation

lfd. Nr.	Datum	Verantwortlich	Änderungen/Grund
1.0	01.08.2018	Nicole Adelhardt	Anpassung PK- Voraussetzungen
2.0	02.04.2019	Nicole Adelhardt	Anerkennung von Pflegegeldern
3.0	03.12.2019	Nicole Adelhardt	Änderung einzur. Unterlagen
4.0	04.02.2020	Nicole Adelhardt	Festlegung Mindestpauschale Miete
5.0	28.01.2021	Peggy Hirt	Löschen des Höchstbetrags in Bezug auf Gesamtkreditvolumen
6.0	01.03.2022	Svenja Schindler	4.2 Änderung Nebenkostenpauschale 8. Kriterien für die Überleitung zur Intensivbetreuung an Team FM
7.0	01.04.2022	Svenja Schindler	Änderung Digitaler Account Check
8.0	01.06.2022	Elisabeth Berg	4.3 Änderung der Lebenshaltungskosten für den Hauptschuldner
9.0	01.08.2022	Elisabeth Berg	4.1 Änderung der Notwendigkeit Kindergeldnachweis
10.0	01.10.2022	Elisabeth Berg	4.3 Änderung der Berechnung des Existenzminimums
11.0	01.01.2024	Svenja Schindler	Änderungen aufgrund MaRisk

Freigabetermin: 01.02.2024 C2-Interne Informationen Seite 1 von 9

## Produkthandbuch

PSD PrivatKredit



#### Inhaltsverzeichnis

1. Produktname .....	3
2. Zielgruppe .....	3
3. Konditionen .....	3
4. Produktmerkmale .....	3
4.1. Darlehensform .....	3
4.2. Auszahlung .....	3
4.3. Verfügung .....	3
4.4. Rückzahlung .....	4
4.5. Verzinsung .....	4
4.6. Kontoauszug .....	4
4.7. Verwendung .....	4
4.8. Absicherung .....	4
5. Laufzeit/ Kündigungsfristen .....	4
6. Hinweise .....	4

PSD PrivatKredit



4.4. Rückzahlung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gleichbleibende monatliche Teilzahlung für die gesamte Laufzeit</li> <li>Evtl. abweichende Schlussrate</li> <li>Erfolgt per Lastschrift/einweg</li> <li>Rückzahlungstermin: Monatlich zum beliebigen Datum</li> </ul> <p>Sonderregelungen: Vorzeitige Rückzahlung/ Teilrückzahlung jederzeit möglich</p>
4.5. Verzinsung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zinssatz ist für die vereinbarte Laufzeit festgeschrieben</li> <li>Zins und Tilgungsverrechnung erfolgt monatlich</li> </ul>
4.6. Kontoauszug	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wird jeweils zum Jahresende maschinell erstellt und dem Kunden bereitgestellt</li> </ul>
4.7. Verwendung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Für alle Ausgaben des privaten Bedarfs</li> <li>Die Erfassung des Verwendungszweckes erfolgt generell unter der Rubrik Konsum</li> </ul>
4.8. Absicherung	<p>Restkreditversicherung: Abschluss nicht zwingend (Cross-Selling Ansatz)</p> <p>Grundsätzlich Verzicht auf zusätzliche Sicherheiten</p>
5. Laufzeit/ Kündigungsfristen	<p>Laufzeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>12 – 84 Monate</li> <li>Darf bei Beträgen &lt; 5.000,00 EUR 48 Monate grundsätzlich nicht übersteigen, Ausnahmen sind zu begründen</li> </ul> <p>Kündigung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nicht möglich</li> </ul>
6. Hinweise	Keine

# gIKS als Bestandteil der SFO

Risiko-Kontroll-Matrix (RKM) wird in die Prozessdokumentation integriert



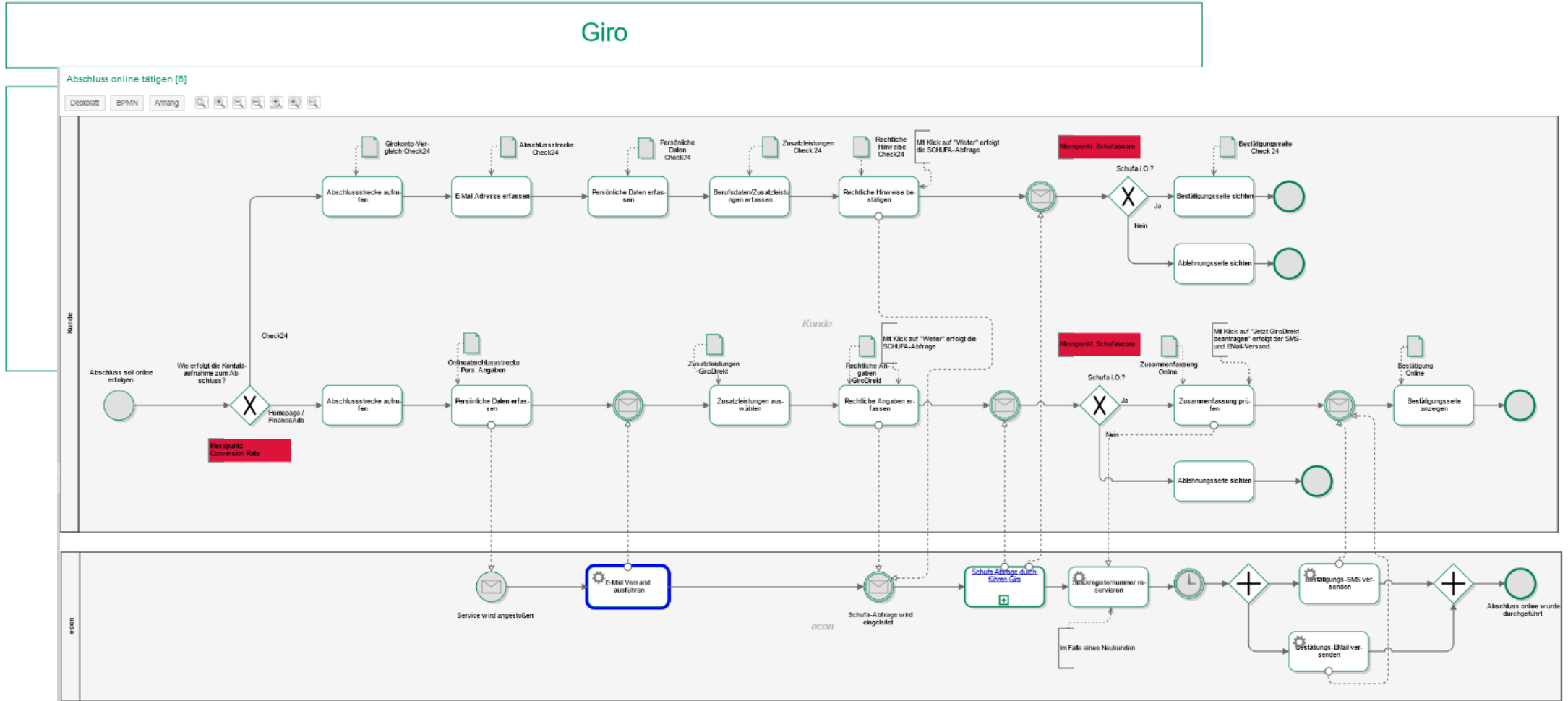
Nürnberg eG

Prozessebene 1 <small>(Titel der Ebene)</small>	Prozessebene 2 <small>(Titel der Ebene)</small>	Hauptkategorien zur Bestimmung der Prozesswesentlichkeit			Begründung	Prozessebene 3 <small>Teilprozesse</small>	Hauptkategorien zur Bestimmung der Option - Prozessebene kann bewertet werden, sofern Abweichungen zur Bewertungsebene 2			Begründung	Wesentlichkeit			
		Pflicht - Prozessebene 2 muss immer bewertet werden.					extern bedingte Notwendigkeit	geschäftspolitische Bedeutung	organisatorische Komplexität			extern bedingte Notwendigkeit	geschäftspolitische Bedeutung	organisatorische Komplexität
Kernprozesse	Privatkredit	3	2	2	Das Privatkreditgeschäft bildet die PSD Bank Nürnberg aus für Privatkunden. Geschäftsstrategie Privatkundengrundlagen. Im gehört ein Ange dazu.  Die Inanspruchnahme nicht vom Produkten ab. I Strategie veran auf den Privatkredit Beitrag zur GuV.  Die von uns aus standardisierter Vorgänge haben werden diese bearbeitet. Die über unsere Ab						Wesentlich			
<b>Kriterien zu Wesentlichkeitsbestimmung</b>														
<b>Hauptkategorie</b>						<b>Unterkategorie</b>								
extern bedingte Notwendigkeit						rechtliche, regulatorische Bedeutung								
geschäftspolitische Bedeutung						Reputation, Image								
organisatorische Komplexität						Bedeutung für die Umsetzung der Strategie								
						GuV-Relevanz								
						Schnittstellen/Abhängigkeiten								
						HR/Ressourcen/Fachwissen								

# Prozessmodellierung und Darstellung end-2-end Dokumentation vom Kunden zum Kunden im BPMN 2.0 Standard

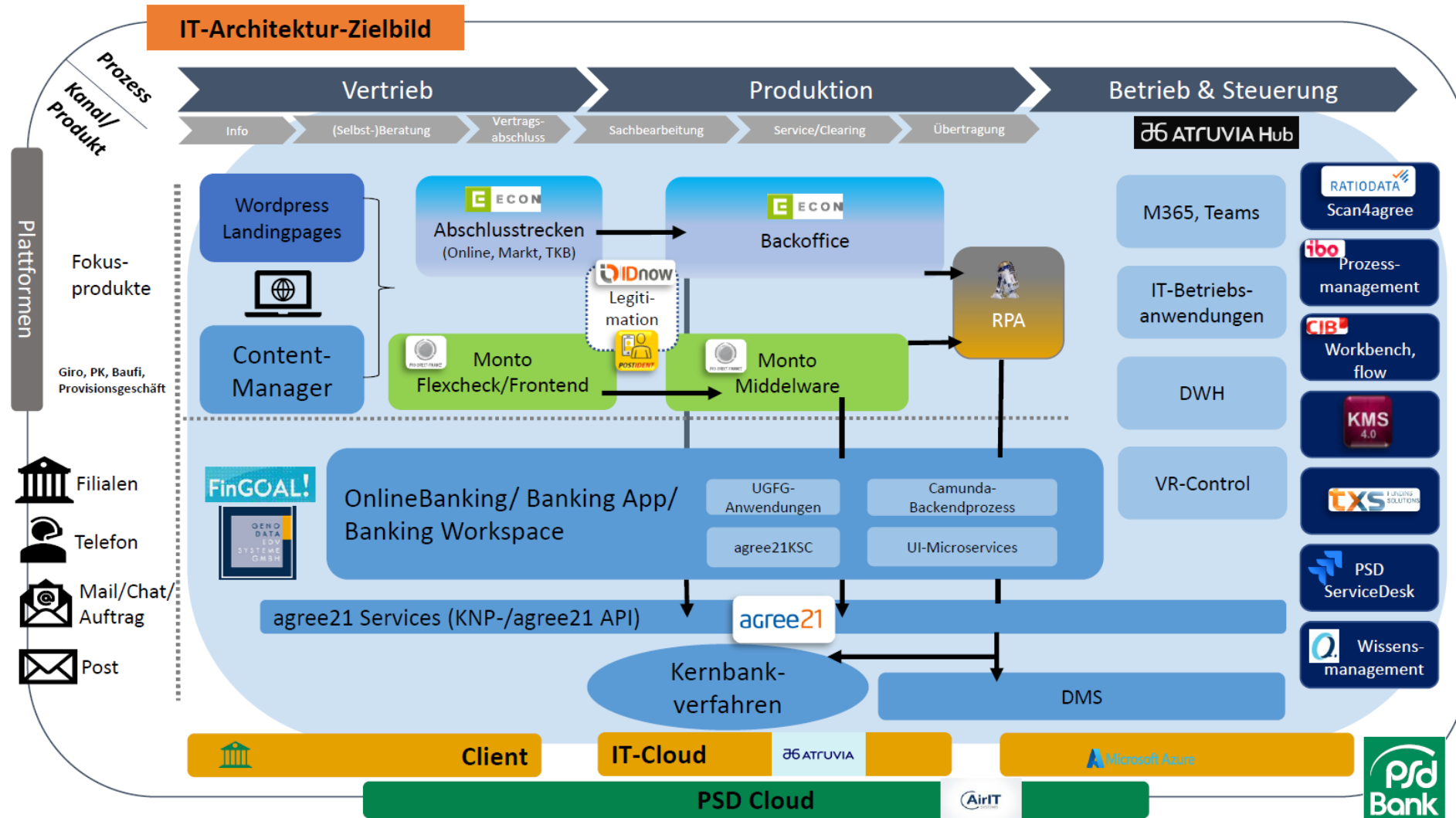


Nürnberg eG



# IT-Architektur – Komplexität einfach darstellen

## Prozessmodelle sind existenziell für die Entwicklung





# Technologiestack Prozessautomatisierung

## Etablierte Tools im Stack zur Automatisierung verwenden



Nürnberg eG



### ECON

- > Antragsstrecken für die wertschöpfenden Produkte Girokonto, Privatkredit und PassivProdukte
- > Einheitliches Frontend
- > Medienbruchfreie Bearbeitung in der Middleware über das ECON Backoffice
- > Ansprache von agree21API
- > geplante Tiefenintegration in die OKP / BWS



### RPA

- > Datenüberführung nach agreeBAP
- > Ansprache von Systemen ohne Schnittstellen
- > Brückentechnologie (IT-Strategie)
- > Bots im Einsatz (34):
  - Giro
  - FestGeld
  - Darlehen
- > Modulare Bauweise



### CIB flow

- > Angefangen als Ablöse für Foconis Prozess DBs: End-to-end Digitalisierung interner Workflows
  - Verträge
  - Hardwareüberlassung
  - Händlerzettel
- > Entwicklung hin zur Lösung für Abbildung interner und wertschöpfender Prozesse
  - Massenverarbeitung (Dauerauftragslöschung)
  - Signaturworkflow
- > KI gestützte Dokumentenklassifizierung



### CAMUNDA

- > Process Engine als Basis für CIB flow
- > Prozessorchestrierung über Systemgrenzen hinweg
- > "Förderband" zur Vernetzung div. Automatisierungstools (ECON, RPA, API)
- > **AMBITIONIERTES ZIEL:** Hyperautomation

# cib flow – Workflowmanagementplattform

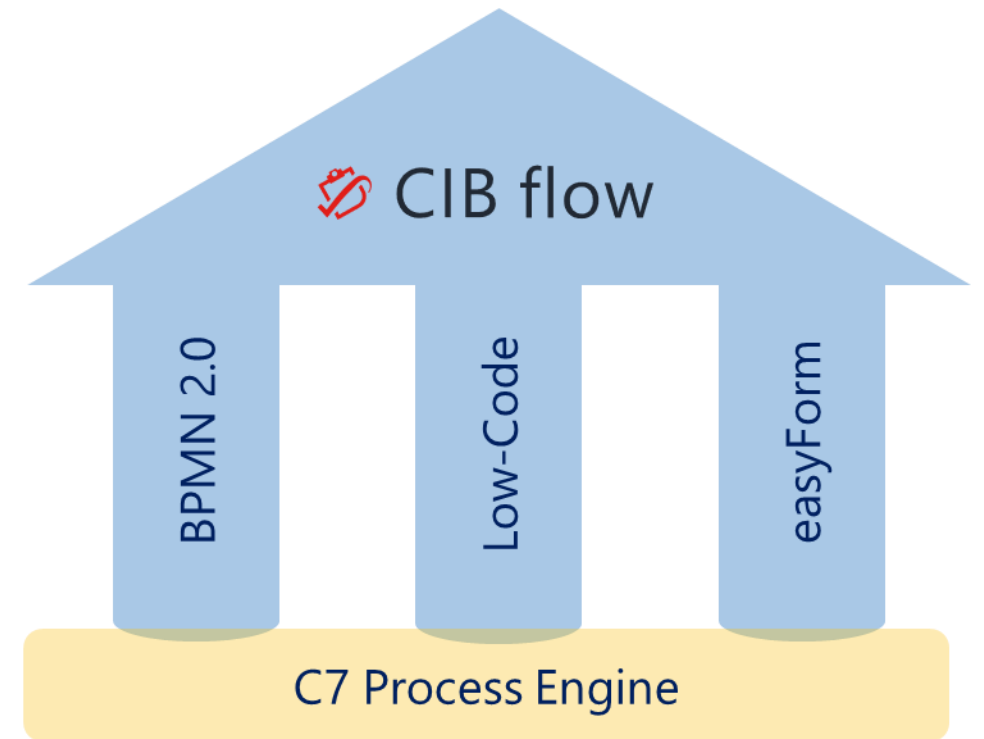
Workflow mit Prozess & Formular einfach ohne Code erstellen



Nürnberg eG

CIB flow ist eine Workflowmanagementplattform, mit der sich Workflows (Geschäftsprozesse) modellieren, Formulare erstellen und verknüpfen und funktionsfähig ausführen zu lassen.

- CIB flow setzt auf die Modellierungskonvention BPMN 2.0 sowie das Bausteinprinzip, um Low Code Programmierung zu ermöglichen
- Die Frontends werden im CIB eigenen Formularbaukasten (easyForm) designed
- Über Bausteine (CIB Element Templates) und Skripte werden die Prozesse mit Funktionalität angereichert
- Die Prozesse werden im Backend über die Camunda Process Engine (C7) ausgeführt, diese ist fest im Bauch der Plattform verbaut
- Der zum Einsatz kommende BPMN 2.0 Standard ermöglicht eine lückenlose Dokumentation der Prozesse, sowohl für die fachlichen und technischen Beteiligten als auch für Prüforgane wie z.B. die Revision



# Die Vorteile von cib flow



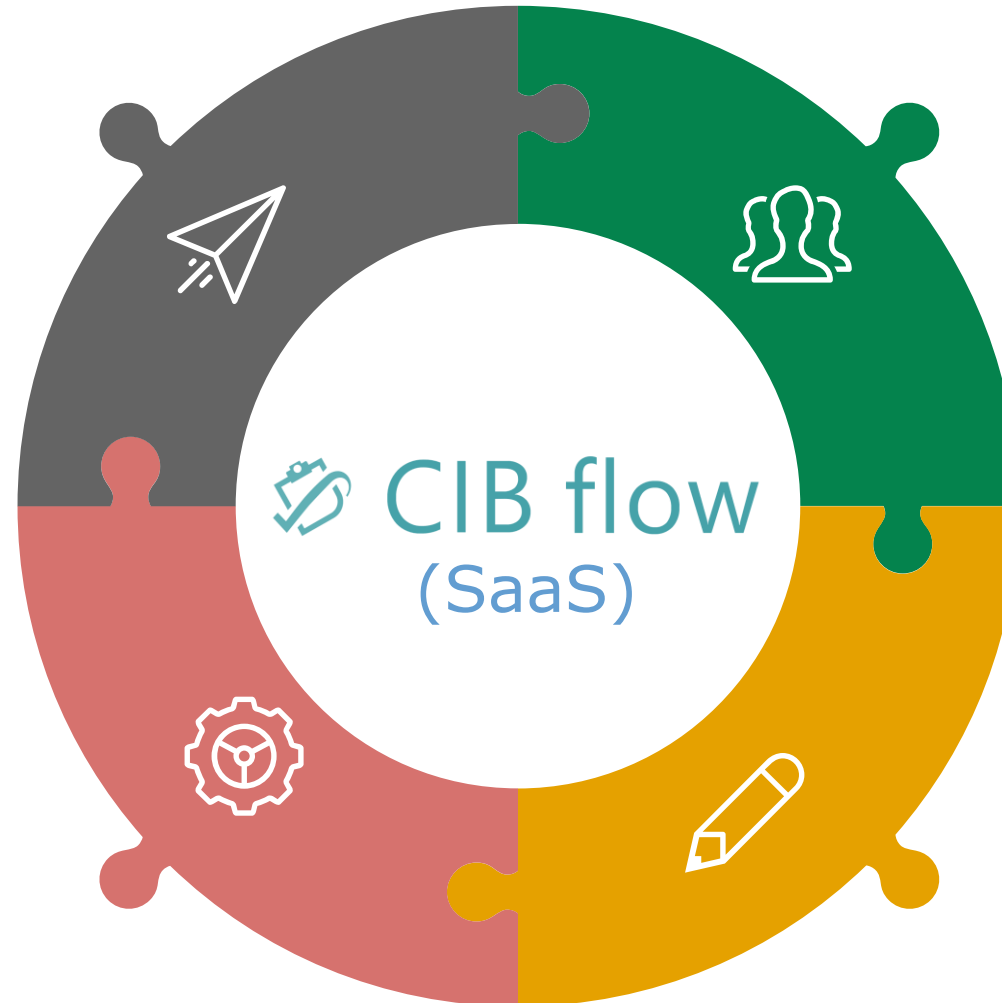
Nürnberg eG

## Low Code

Schnelle  
Entwicklung durch  
Element Templates  
und EasyForm

## APIs

Integration mit  
Third Party Diensten  
über spezielle  
Konnektoren



## BPMN 2.0

Etablierung einer  
gemeinsamen  
Sprache zwischen  
Fachbereich und IT

## Revisionsicherheit

Gewährleistung der  
kontinuierlichen  
Einhaltung der  
Regulatorik

# Verträge ohne Papier, schnell, einfach und regulatorisch Sicher zum Abschluss bringen



Nürnberg eG

## Problem:

- Hohe regulatorische und revisionstechnische Anforderungen
- Lange Durchlaufzeiten aufgrund bürokratischer Fallstricke
- Komplexität der Aufgaben belastete die Effizienz der Prozessabläufe

## Lösung:

- Prozessoptimierung durch Parallelisierung von Arbeitsschritten
- Autarke Entscheidungen der Process Engine via DMN für anspruchsvolle Business Logik
- Automatisierung wiederkehrender Arbeitsschritte

## ERGEBNIS



Verringerung der Durchlaufzeiten



Verbesserung der Transparenz für alle beteiligten Stellen



Steigerung der Revisionsicherheit



Erhöhung des Automatisierungsgrades

# Der Workflow Verträge



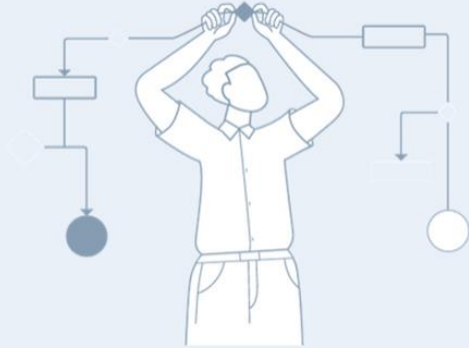
Nürnberg eG

The screenshot displays the PSD Bank workflow interface for contract management. The main window is titled "Aufgaben bearbeiten" (Edit Task) and shows a form for "Vorab Avis ausfüllen" (Fill out preliminary notice) under the "Vertragswesen" (Contract Management) category. The form includes the following fields and options:

- 1. Vertragsowner: Text input field.
- 2. Kontaktdaten des Owners: Text input field.
- 3. Neu oder Änderung?: Radio buttons for "Neu", "Änderung / Löschung", and "Vertragsneuanlage mit bestehendem Vertragspartner" (selected).
- 4. Thema: Text input field with a character count of 0 / 255.
- 5. Beschreibung: Text input field.
- 6. Vertragsnummer: Text input field.
- 7. Vertragspartner: Text input field.
- 8. Vertragsbeginn: Date picker with "No date selected".
- 9. Vertragsende: Date picker with "No date selected".

At the bottom of the form, there is a "Vertragsunterlagen:" (Contract Documents) section with a "Datei(en) ablegen" (Upload file(s)) button. The interface also features a left sidebar with "Optionen" (Options) for various form elements like "Textfeld", "Nummer", "E-Mail", "URL", "Dynamischer Inhalt", "Zustand", "Auswahlfelder", "Dropdown-Liste", "Auswahlliste", "Radio", "Nicht editierbarer text", and "Datum und Zeit". The top navigation bar includes "Verwaltung", "Easy Form", and "Prozess starten" (Start Process) buttons. The user "Frank Tiefel" is logged in, and the interface includes standard navigation icons and a chat window on the right.

# Cib flow (SaaS) – Plattform Overview



## Modeler

Modellieren von Workflows in BPMN 2.0



## Formularbaukasten

Erstellen dynamischer Formulare



## Konnektoren

Vernetzt mit Ihren REST-APIs, z.B. agree21



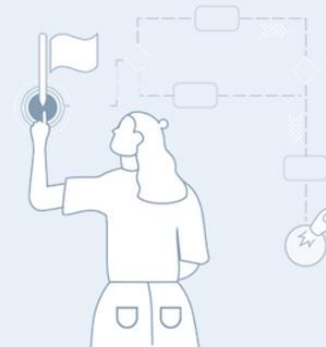
## Aufgabenliste

Sicherheit bei der Abwicklung Ihrer Prozesse



## Rechteverwaltung

Kompetenzen steuern



## Prozess starten


Happy Automation!

# Low Code Konnektoren Roadmap

## Die Entwicklung geht weiter



Nürnberg eG

Umgesetzt	In Entwicklung	In Planung
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Konnektor zu CIB Lösungen               <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIB coSys, CIB doXigate, CIB doXichange</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Nextfolder von TriNext (nutzen bereits CIB Lösungen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Konnektoren zu Ident-Dienstleistern eID/NECT/YES für die Digitale Signatur Lösung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; agree21API Konnektor               <ul style="list-style-type: none"> <li>• agree21DMS</li> <li>• Agree21Dauerauftrag</li> <li>• agree21Kundenmanagement</li> <li>• agree21Mitarbeiter</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; UiPath Konnektor               <ul style="list-style-type: none"> <li>• UiPath Start Robots</li> <li>• UiPath Queue Items (POST/GET/DELETE)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Konnektor zu div. Umsystemen               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jira, Exchange, SSO</li> </ul> </li> </ul>		

# Prozessportfolio 1/2

## HÄNDLERZETTEL

## VERTRAGSWESEN

## ANBINDUNG AGREE21 API

## GENEHMIGUNGSWORKFLOW

## SIGNATURPROZESS

### Händlerzettel - Eigenhandel

- > End-to-end Digitalisierung des Eigenhandels Workflows
- > Automatisierungspotenziale durch automatisches Dokumentenhandling
- > Anlage eines neuen Kontrahenten in BAP per Schnittstelle
- > Komprimierung und Archivierung über unseren agree21 DMS Konnektor
- > Einbezug verschiedener beteiligter Stellen, z.B. Rechnungswesen, Controlling

### Vereinfachung des Auslagerungsmanagements

- > Thema mit großem regulatorischem Impact
- > Revisions sicherer Prozess zur Dokumentation
- > Prüfen und Ankündigen von Auslagerungen, Fremdbezug von Fremddienstleistungen
- > Abteilungs- sowie unternehmensübergreifender Einbezug diverser Entitäten
  - Beauftragtenwesen
  - Informationssicherheitsbeauftragte
  - Datenschutzbeauftragte
  - BaFin

### Einstieg in die Welt von agree21 API

- > **DMS:** Revisions- und prüfungssichere Verwahrung aller Dokumente und Audit Trails im Langzeitarchiv
- > **Kundenmanagement:** Erhöhung des Automatisierungsgrades und Verbesserung der Customer Experience in kundenseitigen Prozessen
- > **Beraterdaten:** Erhöhung des end-to-end Automatisierungsgrades in der Kunden-Berater-Interaktion

### Abbau bürokratischer Hürden

- > Workflow nach Schema F
- > Entität A benötigt Freigabe, z.B. Kompetenzzuweisung, BIM Ansicht, Formularfreigaben
- > Entität B kann Freigabe erteilen
- > Optionaler Einbezug von Entität C, D und E
- > Kenntnisnahme, Signatur von Dokumenten medienbruchfrei in flow

### rechtssicher end-to-end digital signieren (EES, AES, QES)

- > Digitale Vorbereitung von Dokumenten zur Signatur
- > Einholen der Unterschrift(en) von internen oder externen Beteiligten
- > Div. Qualifikationsstufen von Unterschriften möglich
- > Möglichkeit zur Integration in weitere flow-Prozesse



# Prozessportfolio 2/2

## HARDWARE ÜBERLASSUNGSVEREINBARUNG

ausgehändigte Hardware  
immer im Griff

- > End-to-end Digitalisierung des Hardwareüberlassungsworkflows
- > Vollautomatische Erstellung dynamisch versorgter Dokumente
- > Automatische Ablage im Bereich Unternehmensdokumente in DMS über den agree21 DMS Konnektor
- > Beispielbar mit beliebigem Dokument (z.B. Hardwareüberlassung, Schlüsselüberlassung etc.)

## PROJEKTMANAGEMENT

Projektantrag end-to-end über  
CIB flow stellen

- > Übersicht über alle gestellten Projektanträge
- > Revisionsicherer Prozess zur Dokumentation
- > Erstellung von Jira Issues; ggf. Anbindung ihrer PM-Software
- > Abteilungs- sowie unternehmensübergreifender Einbezug diverser Entitäten

## PREIS- UND LEISTUNGS- VERZEICHNIS

Abbau bürokratischer Hürden

- > End-to-end Digitalisierung des Prozesses zur Anpassung des PuLV
- > Einbezug aller relevanten Stellen und Entitäten (z.B. Marketing und OEW bei Änderung der PuLV-Dokumente in WebCenter)
- > Alle Abteilungen sind stets informiert; niemand wird vergessen

## ENTSCHEIDUNGSVORLAGE

Für Entscheidungen mit  
bankweiter Relevanz

- > Workflow nach Schema F
- > Entität A benötigt Freigabe, z.B. Kompetenzzuweisung, BIM Ansicht, Formularfreigaben
- > Entität B kann Freigabe erteilen
- > Optionaler Einbezug von Entität C,D und E
- > Kenntnisnahme, Signatur von Dokumenten medienbruchfrei in flow

## PERSONALCHECKLISTEN

Personalprozesse  
immer im Griff

- > Ausscheiden Mitarbeiter
- > Mitarbeiteranzeigenverordnung
- > Namensänderung Mitarbeiter
- > Ausscheiden Mitarbeiter

MEHR WIR FÜR DICH.



Nürnberg eG

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

**Kontakt**

Name: Frank Tiefel

Email: [frank.tiefel@psd-nuernberg.de](mailto:frank.tiefel@psd-nuernberg.de)

Telefon: +491705697607