

8. TOLERANT Whitepaper

Digitalisierung für Finanzdienstleister mit der 3DEXPERIENCE Plattform

Von Dipl.-Math. Klaus-Dieter Sedlacek



TOLERANT Software

Kernpunkte:

1.

Agilität & digitale Transformation beschleunigen

Optimieren Sie Ihre digitalen Initiativen & passen Sie sich schneller an Marktveränderungen an.

2.

Effizienz über alle Geschäftsprozesse hinweg steigern

Vereinfachen und automatisieren Sie Abläufe – von der Kontoeröffnung bis zur Kreditfreigabe.

3.

Automatisierung von Kontoeröffnungen, Kredit genehmigungen und Compliance-Workflows

Reduzieren Sie Bearbeitungszeiten, Kosten und Fehlerquoten – bei gleichzeitig höherer Regelkonformität.

4.

Intuitivere und schnellere Kundenerlebnisse ermöglichen

Bieten Sie Kunden moderne, nahtlose digitale Interaktionen – sicher und nutzerfreundlich.

5.

Operative Exzellenz erreichen – flexibel, skalierbar und in Rekordzeit einsatzbereit

Dank Low-Code-Ansatz können Prozesse in wenigen Tagen modelliert, getestet und live geschaltet werden.

6.

Nahtlose Zusammenarbeit fördern – für mehr Effizienz und Wirksamkeit im Arbeitsalltag

Alle Beteiligten – Fachabteilungen, IT und externe Partner – arbeiten auf einer gemeinsamen Plattform zusammen.



1.1 Agilität und digitale Transformation beschleunigen

In der Finanzbranche sind Agilität und digitale Transformation zu Schlüsselfaktoren für den nachhaltigen Erfolg geworden. Banken, Versicherer und Finanzdienstleister stehen unter konstantem Anpassungsdruck, angetrieben durch technologische Fortschritte, geänderte Kundenpräferenzen und immer neue regulatorische Vorgaben. Regulatorische Anforderungen sind nicht nur streng, sondern wandeln sich ständig, was laufende Systemanpassungen erfordert und die Abläufe komplexer macht. Gleichzeitig erwarten Kunden einen reibungslosen Zugang zu Finanzservices – digitale Self-Service-Angebote via Smartphone oder Web werden dem Filialbesuch vorgezogen.

Nur durch eine konsequente Digitalisierung der Kernprozesse lassen sich diese Herausforderungen meistern. Die Modernisierung veralteter Systeme und die Automatisierung manueller Abläufe mag aufwändig sein, bietet aber enorme Vorteile: höhere Effizienz, größere Agilität und ein verbessertes Kundenerlebnis. Trotz aller Hürden bleiben digitale Transformation und Compliance-Initiativen unverzichtbar, um im dynamischen Finanzumfeld zukunftsfähig zu sein. Es gilt, die Agilität der Organisation zu erhöhen und die Digitalisierung zu beschleunigen, um auf Markt- und Regulierungsänderungen flexibel reagieren zu können.



1.2 Low-Code-Plattform für agile Prozessdigitalisierung

Eine wirkungsvolle Antwort für Finanzdienstleister ist der Einsatz einer flexiblen Low-Code-Plattform, die IT und Fachbereiche verbindet. Digitalisation for Financial Services @ the 3DEXPERIENCE Plattform verkörpert diesen Ansatz: Auf der 3DEXPERIENCE Plattform ermöglicht ITEROP by TOLERANT Software als Low-Code-BPM-Lösung diese Transformation. ITEROP erlaubt es Banken und Versicherern, manuelle Prozesse zu automatisieren, regulatorische Anforderungen flexibel zu integrieren und Risiken zu minimieren. Wesentliche Eigenschaften dieser Lösung unterstützen die beschleunigte Digitalisierung und höhere Agilität:

- > **Low-Code BPM:** BPMN-Modellierung mit geringem Programmieraufwand ermöglicht Fachbereichen, Workflows selbst zu gestalten, während die IT für Governance und Integration sorgt. Dadurch verkürzen sich Entwicklungszyklen drastisch und neue Anforderungen können in kurzer Zeit umgesetzt werden.
- > **Schnelle Implementierung:** Vorgefertigte Module und eine nahtlose Plattform erlauben es, Prozesse in wenigen Tagen produktiv zu stellen. Erste Use-Cases können so zügig echten Mehrwert liefern.
- > **Flexible Prozessgestaltung:** Abläufe lassen sich bei Bedarf jederzeit ändern, ohne den Betrieb zu unterbrechen. Neue regulatorische Vorgaben oder geänderte Kundenwünsche können umgehend im Workflow abgebildet werden – lange Release-Zyklen entfallen.
- > **Integration bestehender Systeme:** ITEROP integriert sich nahtlos in die vorhandene IT-Landschaft und verbindet Daten zwischen allen beteiligten Anwendungen. Kernbankensysteme und externe Dienste (z.B. Auskunfteien oder Identitätsprüfung) werden über Schnittstellen eingebunden, sodass Informationen reibungslos fließen und Silos verschwinden.
- > **Brücke zwischen Fachbereich und IT:** Fach- und IT-Abteilungen arbeiten auf einer gemeinsamen Plattform. Business-Experten konfigurieren Prozesse eigenständig, während die IT Qualität und Sicherheit sicherstellt. So werden Abteilungssilos aufgelöst und manuelle Übergangslösungen überflüssig.

Praxisbeispiele aus dem Bankenumfeld

Wie sieht agile Digitalisierung in der Praxis aus? Drei Beispiele aus dem Bankensektor zeigen den konkreten Mehrwert:

- > **Automatisierte Kontoeröffnung**
Ein Neukunde kann ein Bankkonto online beantragen und innerhalb von Minuten eröffnen. Eine Workflow-Engine übernimmt Datenerfassung, Identitäts- und KYC-Prüfung automatisch. So verkürzt sich die Durchlaufzeit von Tagen auf Minuten – bei voller Compliance und hoher Datenqualität.
- > **Digitaler Kreditprozess**
Ein Kreditantrag durchläuft automatisierte Bonitätsprüfungen (z.B. über angebundene Kreditbüros) und Dokumentenchecks, was die Bearbeitung enorm beschleunigt – ein Institut reduzierte die Durchlaufzeit um 75 %, nachdem es den Genehmigungsprozess automatisiert hatte.
- > **Compliance**
Vorschriften wie Geldwäsche- oder Sanktionsprüfungen lassen sich als automatisierte Workflows abbilden. Änderungen werden durch schnelle Prozessanpassungen umgesetzt. Alle Vorgänge sind revisionssicher dokumentiert, und Berichte an Aufsichtsbehörden stehen jederzeit bereit.

Agilität beschleunigen bedeutet für Finanzdienstleister, sich rasch an Wandel anzupassen – seien es neue regulatorische Vorgaben, Marktumbrüche oder veränderte Kundenbedürfnisse. Die Digitalisierung mit einer Plattform wie 3DEXPERIENCE und der Low-Code-BPM-Lösung ITEROP von TOLERANT Software ist dafür ein effektiver Weg. Durch nahtlose Automatisierung und Integration können Institute ihre Prozesse kontinuierlich verbessern und beschleunigen. Das Resultat ist ein agiles Unternehmen, das regulatorische Anforderungen sicher erfüllt, Innovationen schneller auf den Markt bringt und seinen Kunden einen modernen digitalen Service bietet – ein klarer Wettbewerbsvorteil in der heutigen Finanzwelt.

2. Effizienzsteigerung über Geschäftsprozesse hinweg

2.1 Durchgängige Prozesse durch integrierte Datenqualität

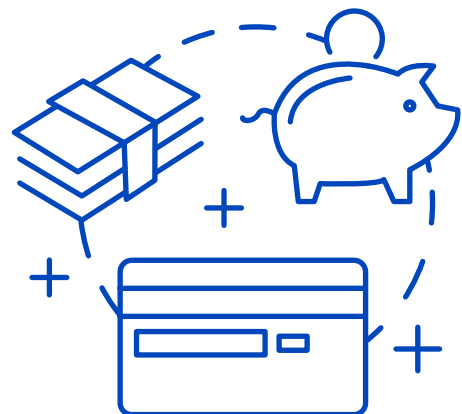
Finanzinstitute stehen oft vor der Herausforderung, fragmentierte IT-Systeme und manuelle Arbeitsschritte zu harmonisieren. Dies führt zu Reibungsverlusten zwischen Abteilungen, redundanter Datenpflege und Medienbrüchen. Die Lösung liegt in einer durchgängigen Digitalisierungsplattform: Die Kombination aus einer BPM-Lösung wie ITEROP und den Datenqualitäts-Werkzeugen von TOLERANT Software schafft eine einheitliche Grundlage, auf der Front- und Backoffice nahtlos zusammenarbeiten. So werden Abläufe end-to-end integriert – von der Kundenanlage bis zur Datennachpflege – und Ineffizienzen konsequent beseitigt.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für effiziente Geschäftsprozesse ist hohe Datenqualität von Anfang an. Hier greifen ITEROP BPM und TOLERANT-Produkte ineinander. Bereits bei der Datenerfassung im Front-office prüfen die integrierten Services die Eingaben automatisiert auf Korrektheit. Beispiel Adressprüfung: Mit TOLERANT Post (TL Post) wird eine Adresse schon während der Eingabe validiert und bei Bedarf automatisch vervollständigt. Tippfehler oder falsche Angaben werden erkannt, und „Fast Completion“ schlägt gültige Adressen vor. Die Folge sind korrekte Adressdaten in Echtzeit, die ohne nachträgliche Korrektur in allen Systemen verwendet werden können. Gleichzeitig hält TL Post die Adressbestände aktuell, indem es regelmäßige Abgleiche durchführt und Änderungen wie neue Postleitzahlen oder Ortsnamen einpflegt – manuelle Aufwände zur Adresspflege entfallen.

Dublettenvermeidung ist ein weiterer Schlüssel zur Effizienz. Doppelt erfasste Kunden führen zu Mehrfacharbeit und inkonsistenten Informationen. TOLERANT Match greift hier als „Dubletten-Killer“ ein: Bereits bei der Neuanlage von Kundendaten werden bestehende Einträge fehlertolerant gesucht und potenzielle Dubletten erkannt. Dank leistungsfähiger Abgleiche werden sogar Datensätze gefunden, die sich nur durch Schreibfehler oder unterschiedliche Schreibweisen unterscheiden. So wird verhindert, dass derselbe Kunde zweimal angelegt wird – redundante Arbeiten wie doppelte Kundenbetreuung oder mehrfach versendete Mailings entfallen vollständig. Eine konsolidierte 360°-Sicht auf den Kunden wird ermöglicht, was Analysen und Entscheidungen verbessert.

Identitätsprüfung und Namensvalidierung erfolgen ebenfalls automatisiert im Prozess. Beispielsweise stellt TOLERANT Name sicher, dass Namen richtig erfasst und einheitlich strukturiert sind. Die Software zerlegt Namen in Anrede, Titel, Vor- und Nachname und prüft die Plausibilität gegen Referenzlisten gültiger Namen. Dadurch werden Fehler wie falsche Anreden („Herr“ statt „Frau“) oder fehlende Titel vermieden. Eine solche automatische Identitätsprüfung sorgt dafür, dass Kunden eindeutig identifiziert und korrekt angesprochen werden – ein wichtiger Faktor sowohl für personalisierte Kommunikation als auch für nachgelagerte Prüfungen (etwa in KYC-Prozessen).

Bankverbindungsvalidierung ist gerade im Finanzsektor unerlässlich, um kostenintensive Fehler zu vermeiden. Integriert in den digitalen Prozess überprüft TOLERANT Bank eine eingegebene IBAN oder Kontonummer sofort auf Gültigkeit. Ist die IBAN formal falsch oder existiert nicht, erhält der Mitarbeiter oder Kunde direkt Feedback. TL Bank ergänzt fehlende Bankinformationen (z.B. Bankleitzahl, BIC) automatisch aus aktuellen Referenzdaten und korrigiert Eingabefehler. Auf diese Weise werden Fehlüberweisungen oder Rücklastschriften gar nicht erst verursacht – teure Rückweisungen und manuelle Nachbearbeitung entfallen. Die Zahlungsprozesse laufen reibungslos durch alle Systeme.



2.2 Stammdatenpflege ohne Medienbrüche

Effizienzsteigerung hört nicht nach der initialen Datenerfassung auf. Entscheidend ist eine kontinuierliche Stammdatenpflege, um Daten über ihren Lebenszyklus hinweg konsistent zu halten. Hier bietet die Plattform automatisierte Prozesse, die Medienbrüche vermeiden. Ein Beispiel ist die Umzugsprüfung mit TOLERANT Move (TL Move): Wenn Kunden umziehen oder verziehen, ermittelt TL Move anhand offizieller Umzugsdaten die neue Anschrift und aktualisiert den Datensatz automatisch. Auch unzustellbare Post aufgrund unbekannt verzogener oder verstorbener Empfänger wird so im Vorfeld verhindert. Früher hätten solche Änderungen manuell in separaten Systemen nachgepflegt werden müssen – nun läuft dies integriert im Hintergrund ab. Frontoffice-Mitarbeiter und Backoffice-Systeme greifen stets auf denselben, aktuellen Datenstand zu. Medienbrüche – etwa der Wechsel von einem digitalen Antrag zu papierbasierten Nachfragen – werden vermieden, da alle Schritte digital orchestriert sind.

Durch diese enge Verzahnung von Prozessautomatisierung und Datenqualitäts-Tools entstehen durchgängige Workflows. Jede Abteilung – vom Vertrieb über die Fachabteilung bis zur IT – arbeitet auf der gemeinsamen 3DEXPERIENCE-Plattform mit verlässlichen Daten. Manuelle Korrekturschleifen, doppelte Datenerfassungen oder Informationsbrüche zwischen Front- und Backoffice gehören der Vergangenheit an.

Die Kombination von ITEROP BPM und TOLERANT Software eliminiert Reibungsverluste über Geschäftsprozesse hinweg. Adressprüfung, Dublettenkontrolle, Identitäts- und IBAN-Validierung sowie automatische Stammdatenpflege sorgen für durchgängige Prozesse ohne Medienbrüche. Finanzinstitute profitieren von beschleunigten Abläufen, geringeren Fehlerquoten und einem konsistenten Datenhaushalt. Mitarbeiter können sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren, während Routineprüfungen automatisch im Hintergrund ablaufen. Insgesamt werden Effizienz und Qualität gesteigert – ein wettbewerbsentscheidender Vorteil in der digitalisierten Finanzbranche.



3. Automatisierung von Kontoeröffnungen, Kreditentscheidungen und Compliance-Prozessen

3.1 Digitale Kontoeröffnung und KYC-Prüfung

Wiederkehrende, regelbasierte Prozesse wie Neukontoeröffnungen, Kreditvergabe-Prüfungen oder Compliance-Checks (KYC/AML) binden in Banken und Versicherungen enorm viele Ressourcen. Sie folgen klaren Richtlinien und bieten damit ein großes Potenzial für Automatisierung. Mit ITEROP, einer Low-Code BPM-Plattform, lassen sich solche Abläufe End-to-End digitalisieren und orchestrieren. Die Plattform ermöglicht es, manuelle Arbeitsschritte durch automatisierte Workflows zu ersetzen, regulatorische Anforderungen direkt einzubinden und operationelle Risiken zu minimieren. Im Folgenden wird erläutert, wie typische Prozesse – von der Kontoeröffnung bis zum Sanktionslistenabgleich – effizient automatisiert werden können.

Die Kontoeröffnung bei einer Bank ist ein hochstandardisierter Prozess, der ideal für die Automatisierung geeignet ist. In einem digitalen Onboarding-Workflow werden alle Schritte von der Datenerfassung bis zur Konto-Freischaltung abgebildet. Zunächst erfasst der Kunde oder Sachbearbeiter die Kundenstammdaten über ein Online-Formular (Frontoffice). Hier greift bereits die Datenqualitätsprüfung aus Thema 2: Adresse, Name und Ausweisdaten werden in Echtzeit validiert (z.B. Adresse mit TL Post, Namensprüfung mit TL Name), um Fehleingaben zu verhindern. Anschließend startet automatisch die Identitätsprüfung (KYC): Dokumente wie Ausweis oder Pass werden digital hochgeladen und durch integrierte Dienste auf Echtheit geprüft (OCR-Analyse, Fotoabgleich). Gleichzeitig erfolgt ein Abgleich gegen PEP- und Sanktionslisten: Die Kundendaten werden mit TL PEP und TL Sanction fehlertolerant gegen weltweit gültige Listen politisch exponierter Personen und Embargolisten geprüft. Treffer werden vom System eindeutig gekennzeichnet und an die Compliance-Abteilung zur Prüfung eskaliert, während unauffällige Fälle automatisch weiterfließen. Diese nahtlose Integration externer Prüfmechanismen stellt sicher, dass gesetzliche Auflagen (GwG, EU-AML-Richtlinien) lückenlos erfüllt werden, ohne den Prozess zu verlangsamen.

Nach erfolgreicher Compliance-Prüfung werden Bonitätsauskünfte eingeholt, z.B. über eine SCHUFA-Schnittstelle. ITEROP orchestriert diesen Schritt, ruft die externe Kreditwürdigkeitsprüfung via API ab und erhält innerhalb von Sekunden eine Rückmeldung zum Scoring. Anhand vordefinierter Regeln (etwa Mindesteinkommen, Scoring-Grenzwert) kann das System nun eine Entscheidung zur Kontoeröffnung treffen. Standardfälle mit guter Bonität und ohne Auffälligkeiten werden vollautomatisch genehmigt – das Konto wird eröffnet, Kontonummer und IBAN werden erzeugt und dem Kunden mit Willkommensdokumenten digital bereitgestellt. In komplexeren Fällen, etwa wenn der Kunde bestimmte Kriterien nicht erfüllt oder ein PEP-Treffer vorliegt, verzweigt der Prozess: ITEROP leitet alle Informationen an einen zuständigen Sachbearbeiter oder Compliance-Manager weiter. Dieser kann innerhalb der Plattform die Unterlagen prüfen und per digitalem Freigabeprozess das Konto manuell freigeben oder weitere Schritte veranlassen. Alle Dokumente (Antragsformulare, Ausweiskopien, Prüfprotokolle) liegen dabei in einer digitalen Akte vor, sodass kein physischer Papierumlauf mehr nötig ist. Die Durchlaufzeit einer Kontoeröffnung reduziert sich so von mehreren Tagen auf wenige Stunden oder Minuten, da Wartezeiten und Medienbrüche entfallen.



3.2 Automatisierte Kreditentscheidung und Workflow-Steuerung

Auch bei Kreditentscheidungen spielt die Automatisierung ihre Stärken aus. Sobald ein Kunde einen Kredit- oder Darlehensantrag stellt, stößt dies einen vordefinierten BPM-Workflow an. Der Antrag enthält bereits strukturierte Daten (Einkommen, gewünschte Kreditsumme, Sicherheiten etc.), die über Online-Formulare oder Schnittstellen aus angebundenen Systemen gewonnen werden. ITEROP lässt sich hier mit internen Scoring-Systemen und externen Wirtschaftsauskunfteien (wie SCHUFA, Creditreform) koppeln, um eine Bonitätsprüfung unmittelbar durchzuführen. Regeln (geschäftliche Entscheidungsbäume) sind im Prozess hinterlegt: Beispielsweise kann festgelegt sein, bis zu welcher Kredithöhe eine automatische Zusage erfolgen darf, sofern der SCHUFA-Score über einem bestimmten Wert liegt und keine Negativmerkmale vorliegen. Trifft dies zu, entscheidet das System regelbasiert auf Kredit genehmigt und stößt automatisch die nächsten Schritte an – Vertragserstellung, digitale Unterzeichnung und Auszahlungs-

vorbereitung – ohne manuelles Zutun. Sollte der Antrag die vordefinierten Kriterien nicht voll erfüllen (etwa geringfügig zu niedriger Score oder fehlende Unterlagen), generiert der Prozess automatisch eine Aufgabe zur Prüfung für einen Kreditsachbearbeiter. Dieser bekommt alle relevanten Informationen übersichtlich im BPM-Portal angezeigt und kann z.B. zusätzliche Sicherheiten anfordern oder eine Ausnahmegenehmigung erteilen. Interne Freigabeprozesse wie Vier-Augen-Prinzip werden dabei ebenfalls digital umgesetzt: Entscheidet der Sachbearbeiter positiv, kann z.B. automatisch eine zweite Zustimmung durch einen Senior-Manager eingefordert werden, bevor der Prozess fortfährt. Durch diese Workflow-Steuerung wird sichergestellt, dass alle nötigen Prüfschritte eingehalten werden, während Routineentscheidungen vollständig automatisiert ablaufen. Dies beschleunigt die Kreditvergabe enorm und verringert das Risiko menschlicher Fehlentscheidungen bei Standardfällen.

3.3 Integrierte Compliance-Prozesse & digitale Dokumentenverarbeitung

Moderne BPM-Lösungen ermöglichen es, Compliance-Abläufe fest in die Prozesskette zu integrieren. Know-Your-Customer (KYC) und Anti-Money-Laundering (AML)-Prozesse laufen somit nicht mehr als getrennte Silos, sondern als integrierte Teilprozesse mit. Beispielsweise kann ITEROP für periodische Compliance-Prüfungen von Bestandskunden eingesetzt werden: In vordefinierten Intervallen (z.B. jährlich oder anlassbezogen) wird automatisch ein Prozess angestoßen, der Kundendaten gegen die aktuellen Sanktions- und PEP-Listen prüft. Treffer werden an Compliance-Mitarbeiter zur Bewertung weitergeleitet, inklusive aller benötigten Informationen und einer Protokoll-Historie der vorherigen Prüfungen. Durch die vollständige Digitalisierung dieser Abläufe behalten Institute stets den Überblick, welche Kunden geprüft wurden und welche nächsten Schritte ggf. erforderlich sind.

Zudem lassen sich digitale Dokumentenverarbeitungen einbinden, um z.B. Eingangsrechnungen oder Vertragsdokumente automatisch auszulesen und zu verarbeiten. In einem Compliance-Kontext könnte dies bedeuten, dass Kundenunterlagen (wie Gehaltsnachweise bei Kreditanträgen oder Herkunftsnachweise von Geldmitteln) per OCR-Technologie gelesen und die

extrahierten Daten direkt im Prozess verwendet werden. Dadurch werden manuelle Datentransfers aus PDFs oder Scans überflüssig. Ebenso kann der Prozess automatische Risikoeinstufungen vornehmen: Etwa auf Basis hinterlegter Regeln einen neuen Kunden als Low Risk oder High Risk einstufen, was dann den Umfang der weiteren AML-Prüfung bestimmt. All dies geschieht ohne Medienbruch in einer integrierten Umgebung. Wichtig ist auch die Nachvollziehbarkeit und Dokumentation: Jede automatisierte Entscheidung, jedes Prüfergebnis und jede manuelle Freigabe wird im BPM-System protokolliert. Bei einer Prüfung durch Aufsichtsbehörden kann so lückenlos nachgewiesen werden, dass alle Compliance-Vorgaben (z.B. Prüfungen gegen PEP-/Sanktionslisten, Bonitätschecks) eingehalten wurden – ein erheblicher Gewinn an Compliance-Sicherheit.



Vorteile der automatisierten Prozessabläufe

Die Automatisierung von Kontoeröffnungen, Kreditentscheidungen und Compliance-Prozessen bringt messbare Vorteile für Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister:

- > **Kürzere Durchlaufzeiten:** Viele Vorgänge, die früher Tage oder Wochen dauerten, werden in Minuten oder Echtzeit erledigt. Kunden erhalten schneller eine Entscheidung oder Leistung, was die Kundenzufriedenheit steigert. Intern können deutlich mehr Vorgänge in gleicher Zeit bearbeitet werden.
- > **Fehlervermeidung:** Automatische Prüfungen und standardisierte Workflows reduzieren menschliche Eingabefehler und Blackbox-Entscheidungen. Alle Daten werden konsistent erfasst und verarbeitet, sodass Fehlerquoten drastisch sinken. Routineentscheidungen erfolgen objektiv nach festen Regeln, ohne Ermüdungs-/Interpretationsfehler.
- > **Compliance-Sicherheit:** Durch die lückenlose Integration von KYC/AML-Prüfungen (PEP-Listen, Sanktionslisten etc.) und internen Richtlinien stellt das System sicher, dass jede Kontoeröffnung und jeder Kredit den regulatorischen Vorgaben entspricht. Nichts wird vergessen – jeder Prozessschritt ist auditierbar dokumentiert. Das schützt vor Compliance-Verstößen und daraus resultierenden Strafen.

- > **Kosteneinsparung:** Weniger manuelle Bearbeitung bedeutet geringere Prozesskosten. Mitarbeiter können produktiver eingesetzt werden, z.B. für die Betreuung von Ausnahmefällen oder die Beratung, anstatt Routineprüfungen abzuarbeiten. Automatisierung skaliert zudem: Ein höheres Volumen an Anträgen lässt sich bewältigen, ohne proportional mehr Personal zu benötigen.
- > **Optimierte Ressourcen und Transparenz:** Durch klare Prozesssteuerung wissen alle Beteiligten, wann und wo ein menschliches Eingreifen nötig ist. Verantwortlichkeiten sind im Workflow definiert, und jeder sieht den Status eines Vorgangs auf einen Blick. Das verbessert die bereichsübergreifende Zusammenarbeit und macht Engpässe früh sichtbar.

Mit ITEROP als Prozessmotor und den integrierten Daten- und Compliance-Services können Finanzinstitute repetitive, regelbasierte Abläufe nahezu vollständig automatisieren. Kontoeröffnungen, Kreditprozesse und Compliance-Prüfungen werden schneller, sicherer und kosteneffizienter abgewickelt. Die Digitalisierung dieser Kernprozesse führt zu einer höheren Servicequalität für Kunden und einer erheblichen Entlastung der Fachkräfte. In Summe stärkt dies die Wettbewerbsfähigkeit – Institute gewinnen Agilität, erfüllen regulatorische Anforderungen spielend und sparen dabei Zeit und Geld. Der erfolgreiche Einsatz von BPM in diesen Bereichen zeigt, wie Technologie und Fach-Know-how zusammenwirken, um in der Finanz-IT Innovation und Effizienz gleichermaßen voranzutreiben.



4. Schnellere, intuitivere Kundenerlebnisse ermöglichen

4.1 Warum das Kundenerlebnis im Finanzsektor heute erfolgskritisch ist

Im Zeitalter digitaler Dienstleistungen ist ein herausragendes Kundenerlebnis für Banken und Versicherungen zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor geworden. Kunden vergleichen ihre Bank heute mit den nahtlosen digitalen Angeboten von Tech-Plattformen – Bequemlichkeit, Geschwindigkeit und personalisierte Services werden vorausgesetzt. Studien zeigen, dass 91 % der Kunden digitale Angebote als ausschlaggebend bei der Bankwahl betrachten und 76 % bereit wären, für bessere digitale Services die Bank zu wechseln. Ein exzellentes Kundenerlebnis ist somit kein „Nice-to-have“ mehr, sondern essenziell, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Finanzunternehmen, die ihre Services nicht konsequent auf die Kundenzufriedenheit ausrichten, riskieren Kundenabwanderung an agilere FinTechs und Neo-Banken. Kurz gesagt: Kundenerlebnisse sind heute erfolgskritisch – wer hier führend ist, wächst schneller als der Wettbewerb.

Herausforderungen in klassischen Prozessen

Traditionelle bankinterne Prozesse stoßen in dieser neuen Realität oft an ihre Grenzen. Viele Abläufe sind manuell, langsam und für Kunden wenig transparent. Beispielsweise dauert die Onboarding- bzw. Kontoeröffnungsphase bei manchen Instituten durchschnittlich noch immer über drei Wochen. Ähnlich langwierig präsentieren sich Kreditvergaben, die vom Antrag bis zur Auszahlung nicht selten über einen Monat dauern – im Schnitt rund 52 Tage. Solche Wartezeiten wirken in Zeiten von „Echtzeit“-Services antiquiert und führen zu Frustration.

Hinzu kommt: Manuelle Bearbeitungsschritte sind fehleranfällig. Medienbrüche und händiges Übertragen von Daten führen leicht zu Eingabefehlern oder fehlenden Informationen, was Prozesse weiter verzögert und im schlimmsten Fall Compliance-Probleme nach sich zieht. Die Abläufe sind zudem oft in Silos organisiert – getrennte IT-Systeme in verschiedenen Abteilungen erschweren eine bereichsübergreifende Sicht. Kunden spüren das in Form von wiederholten Nachfragen nach denselben Daten und mangelnder Auskunft über den Status ihrer Anfrage. Die Herausforderung klassischer Prozesse liegt also in langen Bearbeitungszeiten, hoher Fehlerquote, Intransparenz und Compliance-Risiken. Diese Hürden untergraben die Kundenerfahrung und machen deutlich, dass neue Wege erforderlich sind, um schneller und kundenfreundlicher zu werden.

4.2 Rolle von ITEROP und der 3DEXPERIENCE Plattform für intuitive, reibungslose digitale Touchpoints

Wie können Finanzdienstleister diese Herausforderungen meistern und schnellere, intuitivere Kundenerlebnisse schaffen? Hier kommen moderne Plattformlösungen wie die 3DEXPERIENCE Plattform von Dassault Systèmes und das Low-Code-BPM-Modul ITEROP von TOLERANT Software ins Spiel. Dank der Kooperation von TOLERANT und Dassault Systèmes seit 2025 stehen Banken und Versicherern diese kombinierten Technologien zur Verfügung – eine Kombination, die völlig neue Möglichkeiten für regulierte Branchen eröffnet.

Die 3DEXPERIENCE Plattform fungiert dabei als unternehmensweite digitale Grundlage. Sie verbindet vormals fragmentierte IT-Landschaften zu einer einheitlichen, durchgängigen Datenbasis über alle Geschäftsbereiche hinweg. Alle Teams – von Compliance über Risikomanagement und IT bis hin zum Kundenservice – greifen auf dieselben aktuellen, konsistenten Daten zu, was eine nahtlose bereichsübergreifende Zusammenarbeit ermöglicht.

Prozesse lassen sich Ende-zu-Ende integrieren und zentral steuern. Ergebnis: Entscheidungen können schneller und fundierter getroffen werden, die Transparenz steigt und ineffiziente Medienbrüche werden eliminiert.

ITEROP als Low-Code-BPM-Lösung ergänzt diese Plattform ideal. Das cloudbasierte Modul ermöglicht es, Geschäftsprozesse ohne großen Programmieraufwand zu automatisieren und digital abzubilden. Manuelle Schritte – ob in der Kontoeröffnung, Kreditprüfung oder Sachbearbeitung – werden durch

automatisierte Workflows ersetzt. Regulatorische Anforderungen lassen sich flexibel einbinden, sodass Compliance-Vorgaben (z. B. KYC/AML-Prüfungen) automatisch und lückenlos erfüllt werden. Low-Code bedeutet auch, dass Prozesse bei Bedarf schnell angepasst werden können, etwa wenn sich Marktbedingungen oder Regularien ändern. Finanzinstitute können so Abläufe zügig optimieren und neue digitale Touchpoints schaffen, ohne monatelange IT-Projekte anzustoßen. Kurzum: Die Verbindung aus 3DEXPERIENCE Plattform und ITEROP liefert die Infrastruktur, um intuitive, reibungslose digitale Kundenerlebnisse bereitzustellen – schnell, integriert und revisionssicher. Moderne Low-Code-Automatisierung erlaubt es Banken, Prozesse in Eigenregie laufend zu verbessern, was Effizienzgewinne bringt und zugleich die Einhaltung aller Vorschriften gewährleistet.

4.3 Konkrete Anwendungsbeispiele für optimierte Kundenerlebnisse

Wie wirkt sich dieser Ansatz nun in der Praxis aus? Einige Beispiele aus dem Bankenumfeld zeigen, wie digitale Workflows zu greifbaren Verbesserungen führen:

- > **Kontoeröffnung in Minuten:** Früher mussten Neukunden Formulare ausfüllen, Unterlagen einreichen und oft Tage auf die Kontoeröffnung warten. Mit einer durchgängigen, digitalen Kontoeröffnung kann dieser Prozess auf Minuten statt Tage verkürzt werden. Ein Low-Code-Workflow erfasst alle benötigten Daten online, führt automatisch Identitätsprüfungen (z. B. Video-Ident oder eID) und Bonitätsabfragen durch und legt das Konto bei positiver Prüfung sofort an. Die Bearbeitungszeit sinkt dramatisch, was nicht nur intern Ressourcen spart, sondern auch die Conversion-Rate steigert – denn sobald der Prozess länger als 10 Minuten dauert, brechen bis zu 40 % der Antragsteller ab. Durch Automation erhalten Kunden direkt eine Rückmeldung und können ihr neues Konto praktisch sofort nutzen.
- > **Kundenanfragen und Servicefälle:** Im Kundenservice sorgt ein digitalisiertes Case-Management für schnellere Antworten. Anfragen, die per App, Web-Formular oder Filiale eingehen, werden automatisch an die zuständigen Mitarbeiter oder Teams weitergeleitet. Fristen und Service-Level-Agreements werden durch das System überwacht. Bleibt eine Anfrage zu lange unbearbeitet, erfolgt automatisiert eine Eskalation an Vorgesetzte. Gleichzeitig liefern Echtzeit-Dashboards einen Überblick über alle offenen Vorgänge und deren Status. Dadurch weiß der Kunde jederzeit, woran er ist – er bekommt zeitnahe Updates, anstatt selbst hinterhertelefonieren zu müssen. Beispielsweise können Kunden eine Statusbenachrichtigung erhalten, sobald ihr Anliegen gelöst ist oder weitere Informationen benötigt werden. Das Ergebnis: deutlich kürzere Reaktionszeiten, weniger Vorgänge „gehen verloren“, und die Kundenzufriedenheit steigt spürbar durch proaktive Kommunikation.
- > **Kreditvergabe und Antragsprüfung:** Auch bei Kreditanträgen verbessert ein digitaler Workflow die Customer Experience erheblich. Traditionell mussten Kunden einen Papierantrag einreichen und oft wochenlang auf die Kreditentscheidung warten, während im Hintergrund verschiedene Abteilungen (Kreditbearbeitung, Risikoprüfung, Compliance) nacheinander beteiligt waren. Mit einer Lösung wie ITEROP lässt sich ein Kreditprozess parallelisiert und automatisiert abwickeln: Der Kunde stellt den Antrag online, lädt erforderliche Dokumente hoch, und das System prüft in Sekunden Hintergrunddaten – von der Schufa-Auskunft über Einkommensnachweise bis zu betrugsrelevanten Listen. Geschäftsregeln entscheiden automatisiert, ob der Kredit sofort genehmigt werden kann (bei Standardfällen) oder zur manuellen Prüfung an einen Sachbearbeiter geht. Dieser erhält alle Informationen bereits aufbereitet im System und kann mit einem Klick freigeben. Durch digitale Freigabeprozesse (inklusive elektronischer Unterschrift) entfallen physische Unterschriftenläufe. Der gesamte Vorgang wird von Tagen auf Stunden oder sogar Minuten verkürzt. Zudem ist jeder Schritt im Workflow lückenlos dokumentiert, was den Compliance-Anforderungen gerecht wird. Für den Kunden bedeutet das: eine wesentlich schnellere Kreditentscheidung und Auszahlung, oft noch am selben Tag – ein enormes Plus an Servicequalität.

Diese Beispiele verdeutlichen, wie automatisierte digitale Workflows in unterschiedlichen Bereichen zu schnelleren, bequemerem und zuverlässigeren Kundenerlebnissen führen. Von der ersten Interaktion (z. B. Kontoeröffnung) über laufende Servicekontakte bis hin zu wichtigen Lebensereignissen wie einer Kreditaufnahme – die Bank kann an jedem Touchpoint schnell, transparent und kundenorientiert agieren.

4.4 Vorteile für Bank, Mitarbeitende und Endkundschaft

Die Optimierung von Prozessen mithilfe von 3DEXPERIENCE und ITEROP bringt einen Dreiklang an Vorteilen – für das Institut selbst, für die Mitarbeitenden und natürlich für die Kundschaft:

- > **Vorteile für die Bank:** Schnellere Prozesse bedeuten höhere Effizienz. Anträge, die früher Stunden oder Tage dauerten, werden in Minuten abgeschlossen, wodurch pro Tag mehr Geschäftsvorgänge bewältigt werden können. Das reduziert Kosten pro Vorgang und steigert die Produktivität insgesamt. Gleichzeitig sinkt die Fehlerquote drastisch, da automatisierte Workflows weniger anfällig für Eingabefehler oder Vergesslichkeit sind. Compliance-Vorgaben werden automatisch eingehalten (z. B. lückenhafte Dokumentationen gehören der Vergangenheit an), was das Risiko von Strafzahlungen minimiert. Zudem gewinnt die Bank an strategischer Agilität: Neue Produkte oder geänderte Prozesse können viel schneller eingeführt werden – ein führendes Institut reduzierte z. B. seine „Time-to-Market“ für neue Angebote von Monaten auf wenige Tage. Insgesamt stärkt eine konsequente digitale Kundenzentrierung auch die Wettbewerbsfähigkeit: Zufriedene Kunden bleiben loyaler und empfehlen die Bank weiter, was sich in Wachstum niederschlägt. Studien weisen darauf hin, dass Institute mit überdurchschnittlicher Customer Experience deutlich schneller wachsen als ihre Mitbewerber.
- > **Vorteile für Mitarbeitende:** Auch die Beschäftigten spüren die Erleichterungen. Routineaufgaben, die früher viel Zeit beanspruchten – etwa Daten doppelt erfassen oder Listen manuell abgleichen – entfallen weitgehend. Mitarbeitende können sich auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren, z. B. Beratung und Kundenbetreuung, statt auf administrative Tasks. Das steigert nicht nur die Arbeitszufriedenheit, sondern auch die Servicequalität. Durch klar definierte digitale

Workflows weiß jeder Mitarbeiter, welche Schritte als Nächstes anstehen und wer wofür zuständig ist. Die bereichsübergreifende Zusammenarbeit verbessert sich, da alle auf der gleichen Plattform arbeiten und Informationen nicht mehr in E-Mail-Postfächern oder Excel-Listen verloren gehen. Schließlich ermöglichen cloudbasierte Lösungen auch flexiblere Arbeitsmodelle – etwa das Bearbeiten von Kundenanliegen im Homeoffice – ohne Medienbrüche. Insgesamt entsteht ein moderner, attraktiver Arbeitsplatz, der Mitarbeiter bindet und befähigt, den Kunden bestmöglich zu bedienen.

- > **Vorteile für Kunden:** Für die Endkundschaft manifestieren sich die Veränderungen am deutlichsten. Kunden erleben schnellere Reaktionszeiten und unkomplizierte Abläufe. Sie können Bankgeschäfte intuitiv über digitale Kanäle erledigen, wann und wo sie wollen – sei es die Kontoeröffnung per Smartphone oder die Kreditanfrage vom Wohnzimmer aus. Lange Wartephasen werden durch Echtzeitentscheidungen abgelöst, was die Kundenerwartungen oft übertrifft. Zudem profitieren Kunden von höherer Transparenz: Statt im Ungewissen zu bleiben, erhalten sie proaktive Updates über den Stand ihrer Anliegen (z. B. „Ihr Konto ist eröffnet“ oder „Ihr Kredit wurde genehmigt“). Durch weniger Fehler im Prozess sinkt auch die Wahrscheinlichkeit, dass der Kunde wegen Korrekturen nacharbeiten muss. Unterm Strich führen diese Verbesserungen zu einer deutlich höheren Zufriedenheit. Eine positive Erfahrung an jedem Touchpoint erhöht die Loyalität – der Kunde bleibt der Bank treu und bündelt idealerweise mehr Geschäfte dort. In einer Branche, in der Produkte oft austauschbar sind, wird das Kundenerlebnis selbst zum Unterscheidungsmerkmal.

4.5 Ausblick: Wettbewerbsfähigkeit durch digitale Kundenzentrierung

Die beschriebenen Veränderungen markieren erst den Anfang einer umfassenden digitalen Transformation im Finanzsektor. Kundenzentrierung mithilfe moderner Technologien ist kein einmaliges Projekt, sondern ein fortlaufender Prozess. Wettbewerbsfähig bleibt, wer sich kontinuierlich an den steigenden Anspruch der Kundschaft anpasst. Plattformen wie 3DEXPERIENCE in Kombination mit Low-Code-Lösungen wie ITEROP befähigen Finanzdienstleister, auch zukünftige Anforderungen agil umzusetzen – seien es neue regulatorische Vorgaben, innovative Produktideen oder sich wandelnde Gewohnheiten der nächsten Kundengeneration.

Der Ausblick ist klar: Institute, die heute in schnellere und intuitivere Kundenerlebnisse investieren, sichern sich den Vorsprung von morgen. Sie werden von effizienteren Abläufen, engagierten Mitarbeitenden und loyalen Kunden gleichermaßen getragen. In einer Zeit, in der FinTechs und BigTechs im Finanzmarkt mitmischen, können traditionelle Banken und Versicherer durch konsequente digitale Kundenzentrierung ihre Stärken – Vertrauen, Reichweite und Erfahrung – ausspielen und mit exzellentem Service kombinieren. So wird die Customer Experience zur nachhaltigen Wettbewerbsbasis.

Abschließend lässt sich festhalten: Schnellere, intuitivere Kundenerlebnisse zu ermöglichen, ist mehr als nur Technologie-Einsatz – es ist eine strategische Neuausrichtung auf den Kunden. Mit der richtigen Plattform und smarten Workflow-Lösungen gelingt dieser Wandel. Das Ergebnis sind zufriedene Kunden, effizientere Prozesse und eine gestärkte Wettbewerbsposition – heute und in Zukunft.



5. Operational Excellence – flexibel, skalierbar und in Rekordzeit einsatzbereit

In Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistungsunternehmen stehen tägliche Abläufe unter hohem Effizienz- und Compliance-Druck. Prozesse wie Kontoeröffnungen, Kreditvergaben oder die Einhaltung regulatorischer Vorgaben müssen fehlerfrei, effizient und regelkonform ablaufen – und das idealerweise flexibel, skalierbar und in Rekordzeit einsatzbereit. In diesem Kernpunkt zeige ich Ihnen, wie die Business-Process-Management-Lösung ITEROP (auf der 3DEXPERIENCE-Plattform) in Kombination mit der TOLERANT Suite – einer Sammlung spezialisierter Software-Tools für Datenqualität und Compliance – genau diese operative Exzellenz ermöglicht.

Schnelle Umsetzung dank Low-Code: Die BPM-Lösung ITEROP ist ein Low-Code-Tool, mit dem sich Geschäftsprozesse sehr schnell digital abbilden und automatisieren lassen. Das Besondere daran ist der minimal notwendige Programmieraufwand: Fachabteilungen können Abläufe weitgehend selbst modellieren, ohne monatelange IT-Projekte. Tatsächlich sind im Durchschnitt nur etwa fünf Tage erforderlich, um einen ersten Prozess mit ITEROP umzusetzen und live zu schalten – eine Geschwindigkeit, die in der Branche ihresgleichen sucht. Dadurch können Institute extrem schnell auf neue Anforderungen reagieren. Eine neue Compliance-Richtlinie oder geänderte interne Abläufe lassen sich in wenigen Tagen als digitaler Workflow implementieren. Anpassungen sind dabei sogar im laufenden Betrieb möglich, ohne Unterbrechung des Service – ein enormer Vorteil, um im dynamischen regulatorischen Umfeld der Finanzwelt agil zu bleiben. Mit ITEROP können Sie also „innovieren, ohne Großprojekte zu lancieren“, wie ein Anwender treffend formulierte, und Prozesse bei Bedarf jederzeit optimieren.

Flexibilität und Skalierbarkeit: Neben der Geschwindigkeit bietet diese Lösung eine hohe Flexibilität, um sich verändernden Bedingungen anzupassen. Die Prozesse werden grafisch in BPMN 2.0 modelliert und können bei geänderten Geschäftsregeln oder Organisationsstrukturen leicht angepasst werden. Neue Schritte – etwa zusätzliche Prüfungen für Geldwäsche oder geänderte Freigabeschwellen bei Krediten – lassen sich per Konfiguration ergänzen statt über aufwändige Programmierung.

Skalierbarkeit ist ebenso gewährleistet: ITEROP läuft auf der leistungsfähigen 3DEXPERIENCE-Plattform und ist sowohl in der Cloud als auch on-premise verfügbar. Die Architektur ist darauf ausgelegt, mit wachsenden Daten- und Transaktionsvolumina Schritt zu halten. Auch die TOLERANT-Tools zeichnen sich durch Performance in großen Datenbeständen aus – TL Match zum Beispiel identifiziert Kunden selbst in Millionen von Datensätzen schnell und fehlertolerant und führt Dubletten automatisiert zusammen. Dadurch wächst die Lösung mit Ihren Anforderungen mit, ohne an Performance einzubüßen. Ob Sie also 100 oder 100.000 Vorgänge am Tag automatisieren wollen – die Plattform skaliert entsprechend und bleibt stabil.

Nahtlose Integration in die bestehende IT-Landschaft:

Ein weiterer Schlüssel zu operativer Exzellenz ist die Durchgängigkeit der Daten. ITEROP lässt sich nahtlos in Ihre bestehenden Kernbanksysteme, CRM- und ERP-Anwendungen integrieren. Über Standard-Schnittstellen wie REST- und SOAP-APIs können Prozesse mit externen Systemen Daten austauschen, ohne dass Medienbrüche entstehen. Die BPM-Plattform verknüpft Informationen automatisch zwischen allen beteiligten Teams, Tools und Prozessen. So fließen z. B. Kundendaten, die in einem digitalen Onboarding-Prozess erfasst werden, direkt in die Kernbank- und Compliance-Systeme – manuelles Doppelerfassen entfällt. Bestehende Dienste wie Bonitätsprüfungen oder Daten aus Altsystemen bindet ITEROP über Webservices ein und orchestriert sie im Prozessablauf. Diese Integrationsfähigkeit gewährleistet Datenkonsistenz über alle Schritte hinweg (Stichwort Datendurchgängigkeit) und reduziert Fehlerquellen erheblich. Wenn ein Kunde etwa online ein Konto eröffnet, werden seine Daten einmal eingegeben und von da an systemübergreifend verwendet – von der Prüfung über die Genehmigung bis zur Kontoanlage – vollständig digital und nachvollziehbar.

Qualität, Compliance und Kontrolle: Die Kombination aus BPM und TOLERANT Suite bringt nicht nur Geschwindigkeit, sondern sorgt auch für höchste Prozessqualität und Compliance. Jeder Prozessschritt kann mit automatisierten Prüfungen versehen werden. So werden eingehende Daten bereits bei der Eingabe auf Korrektheit geprüft: TL Name stellt die korrekte Schreibweise von Namen sicher, TL Post validiert Adressen in Echtzeit. Dadurch gelangen nur saubere,

standardisierte Daten in Ihre Systeme, was spätere Probleme vermeidet. Die Compliance-Module TL PEP und TL Sanction überwachen im Hintergrund zuverlässig die regulatorischen Vorgaben: Alle neuen Kunden sowie Bestandskunden werden automatisch und fehlertolerant gegen Sanktions- und PEP-Listen abgeglichen. Wird z. B. eine politisch exponierte Person (PEP) erkannt oder ein potenzieller Geschäftspartner auf einer Sanktionsliste gefunden, schlägt das System Alarm, noch bevor ein Abschluss getätigt wird. Diese Prüfungen laufen für die Anwender unbemerkt im Hintergrund „auf Knopfdruck“ mit, sodass Compliance-Richtlinien praktisch in Echtzeit erfüllt werden. Fehlerquoten sinken drastisch, da die TOLERANT-Tools kontinuierlich und automatisiert sämtliche Vorgänge überprüfen. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass jederzeit alle Geschäfte legal ablaufen und alle Daten den Vorschriften (z.B. DSGVO) entsprechen. Gleichzeitig behalten Sie mit der BPM-Lösung die volle Kontrolle über Ihre Prozesse: Dashboards und Monitoring-Funktionen erlauben es, jede Prozessinstanz nachzuverfolgen, Engpässe zu identifizieren und Compliance-Nachweise zu führen. Audit-Trails protokollieren, wer wann was genehmigt hat – unverzichtbar für Prüfungen und interne Revision.

Praxisbeispiele aus dem Finanzbereich:

Wie sieht das konkret aus? Stellen Sie sich die Kontoeröffnung bei einer Bank vor. Statt Papierformularen und manueller Eingabe in verschiedene Systeme läuft alles über einen digitalen Workflow: Der Sachbearbeiter (oder der Kunde selbst via Self-Service) gibt die Daten ein, die dank TOLERANT sofort validiert werden (Adresse und Name korrekt, Dublettenabgleich gegen bestehende Kunden). Im Hintergrund erfolgt automatisch der Abgleich mit PEP- und Sanktionslisten, und die Qualitätsprüfungen stellen sicher, dass z.B. keine Tippfehler in Namen oder Adressen weitergeleitet werden. Über Schnittstellen holt der Prozess benötigte Informationen – etwa eine SCHUFA-Auskunft für die Bonitätsprüfung – ebenfalls automatisch ein. Sind alle Bedingungen erfüllt, wird die Kontoeröffnung vom System zur Freigabe an einen Mitarbeiter geleitet, der eine klare Task-Benachrichtigung erhält. Nach Freigabe legt das BPM-System das Konto im Kernbankensystem an und versendet eine Willkommensnachricht. Alles ist in wenigen Minuten erledigt, lückenlos dokumentiert und compliant – gegenüber dem traditionellen, manuellen Vorgehen ein massiver Gewinn an Geschwindigkeit und Sicherheit. Ähnlich profitiert die Kreditvergabe: Von der Antragstellung über die Dokumentenprüfung bis zur Entscheidung lassen sich alle Schritte standardisieren.

Kein Antrag geht mehr verloren, jeder Zwischenschritt ist transparent. Bei Auffälligkeiten (z. B. ein Kunde steht plötzlich auf einer Sanktionsliste) greift automatisch ein Compliance-Workflow. Manuelle Nacharbeiten oder Fehler durch Medienbrüche gehören der Vergangenheit an, was sich direkt in höherer Kundenzufriedenheit und geringerem operativen Risiko niederschlägt.

Auch in der Bestandsdatenpflege zeigt sich der Vorteil:

Mithilfe von TL Move werden Adressänderungen automatisch erkannt und aktualisiert, TL Match bereinigt Dubletten, und TL Post hält Adressen auf dem neuesten Stand. Kombiniert mit einem BPM-gesteuerten Änderungsprozess können z.B. bei einem Umzug alle betroffenen Systeme automatisch aktualisiert werden – von der Kundenstammdatenbank bis zum Mailing-System. Das reduziert nicht nur den manuellen Aufwand drastisch, sondern gewährleistet auch durchgängig konsistente Daten in allen Abteilungen. Mitarbeiter können sich so auf wertschöpfende Aufgaben konzentrieren, während Routineprüfungen und -aktualisierungen automatisiert laufen. Eine manuelle Bereinigung großer Datenbestände würde hingegen enorme Zeit kosten und zu Fehlern führen; durch die Automatisierung sparen Sie Arbeitszeit und eliminieren Fehlerquellen nahezu vollständig.

Für Banken, Versicherer und Finanzdienstleister bedeutet Operational Excellence vor allem, schneller und besser auf Kundenbedürfnisse und regulatorische Anforderungen reagieren zu können. Die vorgestellte Lösungskombination aus der Low-Code-BPM-Plattform ITEROP und der TOLERANT Suite liefert hierfür ein mächtiges Instrumentarium. Sie erlaubt eine rekordverdächtig schnelle Digitalisierung von Prozessen, die flexibel anpassbar, hoch skalierbar und nahtlos integrierbar ist. Gleichzeitig werden Compliance-Vorgaben automatisch erfüllt, die Prozessqualität gesteigert und Fehlerquoten minimiert. Konkrete Anwendungen – von der Kontoeröffnung über die Kreditbearbeitung bis zur kontinuierlichen Daten- und Compliance-Pflege – zeigen, dass standardisierte, softwaregestützte Abläufe den manuellen Prozessinseln weit überlegen sind. Durch die Automatisierung und Vernetzung sparen Institute nicht nur Zeit und Kosten, sondern gewinnen auch die Sicherheit, dass jeder Prozessschritt regelkonform und effizient abläuft. So wird operative Exzellenz von einem abstrakten Konzept zur gelebten Realität – flexibel, skalierbar und in Rekordzeit einsatzbereit, um die Zukunft der Finanzdienstleistungsprozesse zu gestalten.

6. Nahtlose Zusammenarbeit fördern, um die tägliche Effizienz und Effektivität von Arbeitsabläufen zu steigern

6.1 Digitale Prozesse ohne Medienbrüche

Finanzdienstleister wie Banken und Versicherungen stehen vor der Herausforderung, komplexe Prozesse end-to-end effizient zu gestalten. Oftmals sind Abteilungen durch unterschiedliche IT-Systeme isoliert (Silos), was Abstimmung erschwert, oder es treten Medienbrüche auf – also Wechsel des Mediums oder Kanals innerhalb einer Prozesskette (Medienbruchfrei : Digitale Tools, die deinen Arbeitsalltag erleichtern). Manuelle Zwischenschritte kosten Zeit und sind fehleranfällig: Unklare Zuständigkeiten und fehlende Schnittstellen führen zu Verzögerungen und liegengebliebenen Aufgaben. Business-Process-Management (BPM) und digitale Prozessvernetzung schaffen hier Abhilfe, indem sie Abteilungen, IT-Systeme und sogar externe Partner auf einer gemeinsamen Plattform zusammenbringen. Moderne BPM-Lösungen wie ITEROP von TOLERANT Software bieten eine leistungsstarke Low-Code-Plattform, mit der Finanzunternehmen manuelle Abläufe automatisieren, regulatorische Anforderungen flexibel integrieren und Risiken minimieren können. In Kombination mit ergänzenden TOLERANT-Produkten – etwa TL Post (für Adressvalidierung), TL PEP (Abgleich von PEP-/Sanktionslisten) oder TL MPM (Management von Einwilligungen) – lassen sich bereichsübergreifende Workflows schaffen, die Datenqualität und Compliance nahtlos einbetten. Im Ergebnis werden tägliche Arbeitsabläufe spürbar effizienter und effektiver.

Digitale Prozesse ohne Medienbrüche

Ein medienbruchfreier Prozess bedeutet, dass einmal digital erfasste Daten durchgängig weiterverarbeitet werden können, ohne dass ein Wechsel des Mediums (z. B. zu Papier) oder der Plattform nötig ist (Medienbruchfrei: Digitale Tools, die deinen Arbeitsalltag erleichtern). In der Praxis vermeidet dies doppelte Datenerfassung, manuelle Transfers und Informations-

verluste. ITEROP als zentrale Workflow-Engine orchestriert alle Schritte digital: Beispielsweise kann bei einer Kontoeröffnung ein Kundenantrag online erfasst und automatisch durch alle Stationen geleitet werden – von der Identitäts- und Adressprüfung (via TL Post und angebundene Ausweissysteme) über den Compliance-Check (TL PEP gleicht den Namen gegen PEP-Listen ab) bis hin zur Kontoanlage im Kernbankensystem. Jeder dieser Schritte erfolgt elektronisch und integriert, sodass kein Medienwechsel (etwa Ausdrucke oder E-Mails mit Anhängen) nötig ist. Eine führende Bank konnte durch BPM die Bearbeitungszeit für Kontoeröffnungen drastisch verkürzen – von mehreren Tagen auf Minuten. Dies zeigt, wie durchgängige digitale Workflows nicht nur Medienbrüche eliminieren, sondern auch Prozess-durchlaufzeiten und Kosten massiv reduzieren.

Auch Dokumentenprozesse profitieren: Statt Dokumente auszudrucken, per Hauspost zu versenden und wieder einzuscannen, werden Verträge oder Kundenanfragen in einem Workflow elektronisch zur Freigabe weitergeleitet. Alle Beteiligten greifen auf dieselbe digitale Akte zu, sodass Informationen konsistent bleiben. Medienbrüche – ob zwischen unterschiedlichen Softwaretools oder zwischen digital und analog – werden vermieden, was Fehler minimiert und die Nachvollziehbarkeit erhöht. Dank einer durchgängigen BPM-Plattform fließen Informationen transparent von Schritt zu Schritt, ohne dass Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen manuell nachhaken oder Daten nachtragen müssen. TOLERANT's Lösungen tragen dazu bei, denn korrekte Daten (z. B. geprüfte Adressen durch TL Post) stehen überall einheitlich zur Verfügung, anstatt mehrfach und unterschiedlich erfasst zu werden.

6.2 Intelligente Aufgabenverteilung und klare Verantwortlichkeiten

Eine Kernfunktion von BPM-Systemen ist die automatisierte Aufgabensteuerung. Softwaregestützte Workflows leiten Vorgänge regelbasiert an die richtigen Personen oder Teams weiter und aktualisieren den Prozessstatus in Echtzeit. So wird die bereichsübergreifende Zusammenarbeit erleichtert und die Kommunikation transparenter. Jede Aufgabe ist einem Verantwortlichen zugewiesen, mit klar definierten Fristen und Eskalationsregeln. Nichts bleibt liegen, da das System überwacht, dass alle Schritte abgeschlossen werden – doppelte Arbeiten werden vermieden und Zuständigkeiten sind für alle Beteiligten sichtbar. Dieses intelligente Routing erhöht die Prozessqualität erheblich: Fehler wie das Übersehen einer notwendigen Freigabe oder die Zuweisung an den falschen Sachbearbeiter werden praktisch ausgeschlossen.

Ein Compliance-Prozess im Finanzsektor verdeutlicht dies:

Wird zum Beispiel eine Auffälligkeit in einer Transaktion erkannt, erzeugt das BPM-System automatisch eine Aufgabe für die Compliance-Abteilung. Die zuständige Mitarbeiterin erhält alle relevanten Informationen (Kundendaten, Transaktionsdetails, Prüfergebnisse von TL PEP/Sanction etc.) in ihrem Dashboard. Das System stellt sicher, dass der richtige Prüfer zur richtigen Zeit eingebunden ist und der Vorgang bis zum Abschluss verfolgt wird. Wie ein Praxisbericht zeigt, sorgt ein BPM-gestützter Schadens- oder Vorfallprozess dafür, dass stets der passende Dienstleister oder Fachbereich zugewiesen wird und der Workflow reibungslos abläuft. Durch solche rollenbasierten Zuweisungen sind Verantwortlichkeiten von Anfang an klar geregelt – jeder weiß, was er zu tun hat und bis wann. Im Falle von Engpässen oder Verzögerungen ist sofort ersichtlich, wo nachgesteuert werden muss, da die Plattform vollständige Transparenz über alle offenen und erledigten Tasks bietet.

Transparente Informationsweitergabe und Einbindung externer Partner

Ein großer Vorteil digital vernetzter Prozesse ist die Transparenz: Alle Prozessbeteiligten – vom Backoffice-Mitarbeiter bis zur Filialleitung – können den Fortschritt eines Vorgangs einsehen, soweit es ihre Rolle erlaubt. Wichtige Informationen werden nicht mehr isoliert per E-Mail oder Telefon weitergegeben, sondern innerhalb der Workflow-Plattform geteilt. Das schafft eine Single Source of Truth, in der aktuelle Kundendaten, Dokumente und Entscheidungen zentral abrufbar sind. Beispielsweise kann der Kundenbetreuer den Status einer Kontoeröffnung sofort einsehen und dem Kunden Rückmeldung geben, ohne Rücksprache mit mehreren Abteilungen halten zu müssen. Gleichzeitig dokumentiert das System jeden Schritt, was die interne Governance und Auditierbarkeit stärkt.

Überdies ermöglicht BPM die Einbindung externer Beteiligter in die Abläufe. Kunden, Vermittler oder Partnerunternehmen lassen sich direkt in den digitalen Prozess integrieren. So können z. B. Kunden über ein Web-Portal fehlende Unterlagen für einen Kreditantrag hochladen, die dann automatisch dem richtigen Vorgang zugeordnet werden. Oder ein Versicherungsmakler erhält über einen gesicherten Zugang Aufgaben in einem Policenerstellungs-Prozess, um Angaben zu prüfen oder freizugeben. An den kritischen Übergabepunkten zwischen Unternehmen und externen Partnern entstehen typischerweise Reibungsverluste – etwa Nacharbeiten oder Rückfragen, die Zeit kosten. Eine zentrale Workflow-Plattform wie ITEROP minimiert diese Bruchstellen, indem sie externe User nahtlos einbindet: Sie bekommen definierte Zugriffsrechte und Schnittstellen, um am Prozess teilzunehmen, ohne die Sicherheit zu gefährden. Die Folge sind schnellere Durchlaufzeiten und eine höhere Kundenzufriedenheit, da Wartezeiten und Kommunikationsschleifen reduziert werden. Letztlich kann ein Finanzinstitut durch solch vernetzte Zusammenarbeit flexibler auf Marktänderungen oder Kundenbedürfnisse reagieren, weil alle Akteure – intern wie extern – effizient zusammenwirken.



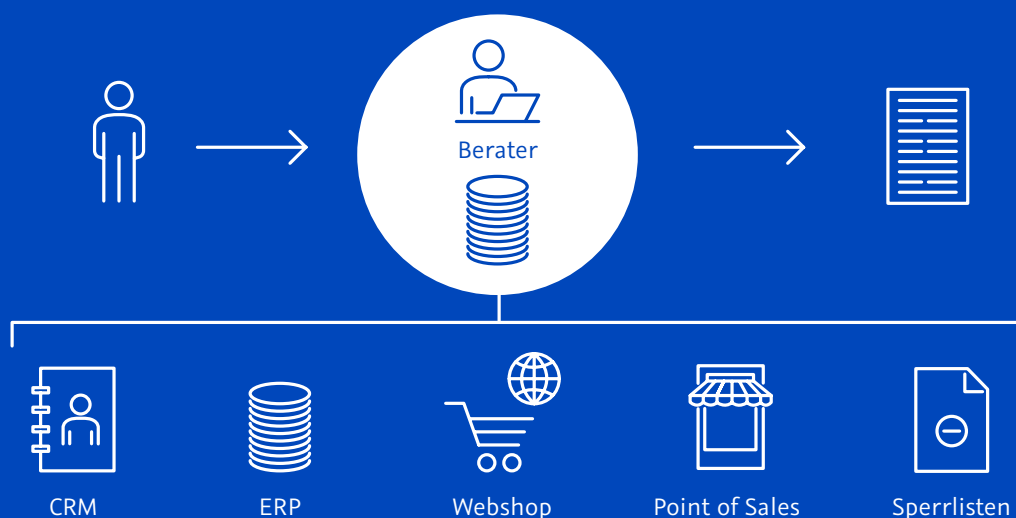
6.3 Beschleunigte Abstimmung und effiziente Compliance auf zentraler Plattform

Eine zentrale Workflow-Plattform wirkt wie ein digitaler Knotenpunkt für alle Prozesse. In Banken und Versicherungen, die stark reguliert sind, beschleunigt ein solches System die interne Abstimmung erheblich: Freigaben, die früher per Papierumlauf oder in Meetings eingeholt wurden, erfolgen jetzt in elektronischen Workflows mit klaren Verantwortlichen und automatischen Benachrichtigungen. Entscheidungen können dadurch in Stunden statt Tagen getroffen werden. Alle Teams – von der IT über das Risikomanagement bis zum Kundenservice – arbeiten auf einer gemeinsamen Plattform mit verlässlichen, aktuellen Daten, was die Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit steigert. Fachabteilungen können gemeinsam an Vorgängen arbeiten, Kommentarfelder oder Chat-Funktionen in der Prozessmaske nutzen und parallel auf benötigte Informationen zugreifen. Diese Echtzeit-Kollaboration ersetzt umständliche Abstimmungs-E-Mails und sorgt dafür, dass jeder immer auf dem gleichen Stand ist.

Zugleich unterstützt eine BPM-Lösung die Einhaltung regulatorischer Vorgaben. Vorschriften etwa zur Geldwäscheprävention, Datenschutz oder Dokumentationspflichten lassen sich direkt im Prozess

hinterlegen. Bei der Modellierung der Workflows wird definiert, welche Prüfungen und Freigaben vorgeschrieben sind – das System erzwingt diese Schritte und dokumentiert sie revisionssicher. Beispielsweise kann bei einer Kontoeröffnung kein Abschluss erfolgen, ohne dass ein KYC-Formular vollständig vorliegt und ein Abgleich gegen Sanktionslisten (TL Sanction/PEP) erfolgt ist; das BPM-System lässt den Prozess erst weiterlaufen, wenn alle Compliance-Tasks erledigt und protokolliert sind. Dadurch werden manuelle Lücken geschlossen und Compliance-Risiken minimiert. Die zentrale Plattform fungiert zudem als Audit-Trail: Jede Aktion, jede Entscheidung und jede Datenänderung wird historisiert, was Prüfungen durch interne Revision oder Aufsichtsbehörden enorm vereinfacht. In Summe können Finanzdienstleister mit einer solchen Lösung regulatorische Anforderungen effizienter erfüllen und nachweisen, weil die Prozesse eingebaut regelkonform ablaufen.

Verknüpfte Systeme. Klare Prozesse. Effiziente Zusammenarbeit.



6.4 Technologische Schlüsselfunktionen: API-Integration, Low-Code, Rollen & KPIs

Um nahtlose Zusammenarbeit und effiziente Workflows zu ermöglichen, bringen Plattformen wie ITEROP by TOLERANT wichtige technische Features mit:

- > **REST-API-Integration:** Über standardisierte Schnittstellen lässt sich die BPM-Plattform mit Kernbankensystemen, CRM, DMS und weiteren Anwendungen verbinden. Dies ermöglicht einen automatischen Datenaustausch in Echtzeit – etwa das Abrufen von Kundendaten aus dem Bestand oder das Anlegen eines neuen Datensatzes im Kernsystem ohne manuelles Eingreifen. APIs erhöhen die Konnektivität zwischen sonst isolierten Systemen erheblich und vermeiden doppelte Dateneingaben.
- > **Echtzeit-Kollaboration:** Alle Prozessbeteiligten arbeiten auf demselben aktuellen Datenstand. Änderungen und Status-Updates werden sofort für alle sichtbar. Zudem erlauben Funktionen wie gemeinsame Workspaces, Kommentare oder Benachrichtigungen, dass Teams parallel und standortübergreifend an einem Vorgang arbeiten können, ohne Verzögerungen durch Medienbrüche.
- > **Rollenbasierte Benutzerführung:** Jeder Nutzer sieht in der Workflow-Oberfläche genau die Aufgaben, Informationen und Eingabemasken, die für seine Rolle relevant sind. Zugriffsrechte sind fein granuliert steuerbar, sodass externe Partner oder verschiedene Abteilungen nur das einsehen, was sie dürfen. Diese rollenbasierte UI führt Mitarbeiter durch den Prozess und stellt sicher, dass sie ihre Schritte in der richtigen Reihenfolge und vollständig ausführen.
- > **No-/Low-Code-Anpassung:** ITEROP als Low-Code-BPM erlaubt es, Prozesse weitgehend ohne Programmieraufwand zu modellieren und anzupassen. Fachanalysten können per Drag-and-Drop Geschäftsregeln ändern oder neue Abläufe erstellen, was die Agilität erhöht. Dadurch können Finanzunternehmen z. B. auf geänderte Compliance-Vorgaben oder neue Produktangebote schnell reagieren, ohne monatelange IT-Projekte. Updates im Prozessdesign werden in kurzer Zeit produktiv, was direkt der Time-to-Market zugutekommt.

- > **KPI-basierte Steuerung:** Integrierte Dashboards und Reporting-Funktionen liefern in Echtzeit Kennzahlen über die Prozessperformance (Durchlaufzeiten, Anzahl Vorgänge, Engpässe etc.). BPM-Software ermöglicht datengesteuerte Entscheidungen, da Manager Engpässe oder Abweichungen sofort erkennen und beheben können. Beispielsweise zeigt ein Dashboard alle offenen Vorgänge im Onboarding mit ihrem Bearbeitungsstatus – so können Ressourcen bei Bedarf umverteilt werden. KPIs machen Erfolge messbar und schaffen Transparenz über die Effektivität der Zusammenarbeit und die Einhaltung von Servicelevels.

Vernetzte Zusammenarbeit als Effizienzmotor

Im Finanzsektor entscheidet die operative Exzellenz von Prozessen zunehmend über Wettbewerbsvorteile. Nahtlose Zusammenarbeit – intern wie mit externen Partnern – ist dabei ein entscheidender Hebel, um Geschwindigkeit, Qualität und Compliance in Einklang zu bringen. Die Kombination aus einer zentralen BPM-Plattform wie ITEROP und spezialisierten TOLERANT-Tools für Datenqualität und Compliance sorgt für durchgängige digitale Prozesse, in denen Medienbrüche eliminiert, Aufgaben optimal verteilt, Informationen transparent weitergegeben und Verantwortlichkeiten eindeutig sind. Dadurch werden Abläufe nicht nur schneller, sondern auch fehler-sicherer und anpassungsfähiger. Entscheidungsträger tun gut daran, in solche vernetzten Workflow-Lösungen zu investieren: Die Beispiele von Kontoeröffnung bis Kundenservice zeigen, dass sich tägliche Arbeitsprozesse mit BPM dramatisch effizienter gestalten lassen – von der Verkürzung von Bearbeitungszeiten bis zur Verbesserung von Servicequalität und Regelkonformität. Vernetzte Zusammenarbeit ist kein Selbstzweck, sondern der Schlüssel, um in einem regulierten, kundenorientierten Geschäftsumfeld nachhaltig erfolgreicher zu agieren. Die technologischen Mittel dafür stehen bereit – es gilt sie gezielt einzusetzen, um die Effektivität und Effizienz der Organisation auf ein neues Niveau zu heben.

Verzeichnis der TOLERANT Softwareprodukte

Die TOLERANT Software GmbH bietet eine Reihe von hochentwickelten Tools an, die darauf ausgelegt sind, Unternehmen in verschiedenen Aspekten des Datenmanagements zu unterstützen. Diese Produkte ermöglichen eine verbesserte Datenqualität, Compliance mit regulatorischen Anforderungen und effizientere Geschäftsprozesse. Im Folgenden wird eine Übersicht über die Kernprodukte von TOLERANT und ihre spezifischen Funktionen gegeben.

1. **TOLERANT Match**

Funktion: Dieses Tool dient der Identifikation und Zusammenführung von Duplikaten innerhalb von Datenbeständen. Es ermöglicht eine effiziente und präzise Datenbereinigung, was die Grundlage für zuverlässige Analysen und Geschäftsentscheidungen bildet.

2. **TOLERANT Post**

Funktion: TOLERANT Post gewährleistet die Korrektheit und Vollständigkeit von Adressdaten. Es unterstützt die Standardisierung und Bereinigung von Adressinformationen, was nicht nur die Kundenkommunikation optimiert, sondern auch die Zustellbarkeit von postalischen Sendungen verbessert.

3. **TOLERANT Bank**

Funktion: TOLERANT Bank prüft Bankdaten wie Kontonummer und Bankleitzahl und korrigiert diese gegebenenfalls. BIC und IBAN werden automatisch ermittelt.

4. **TOLERANT MPM (Marketing Permission Management)**

Funktion: TOLERANT MPM verwaltet die Einwilligungen und Berechtigungen für Marketingaktivitäten und stellt sicher, dass alle Kundenkommunikationen den gesetzlichen Vorgaben und den Wünschen der Kunden entsprechen.

5. **TOLERANT PEP**

Funktion: Ein spezialisiertes Tool zur Identifizierung politisch exponierter Personen (PEPs) in Kunden- und Geschäftspartnerdaten. Es hilft Unternehmen, Compliance-Anforderungen wie die Anti-Geldwäsche-Richtlinien (AML) zu erfüllen.

6. **TOLERANT Name**

Funktion: TOLERANT Name strukturiert Namensbestandteile und generiert daraus korrekte Briefanreden, so dass Kunden stets richtig angesprochen werden.

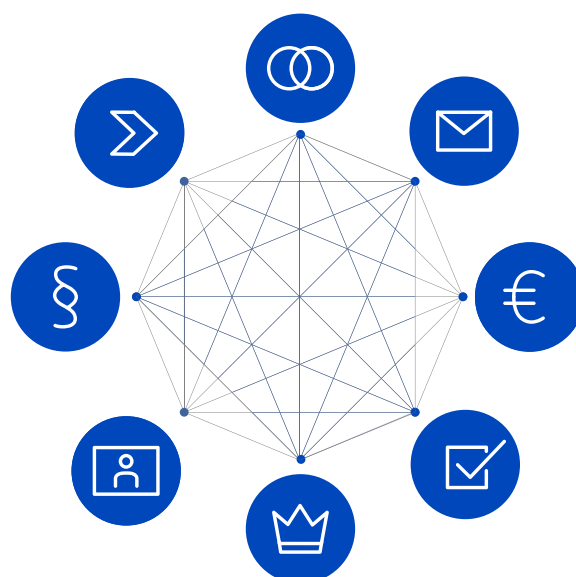
7. **TOLERANT Sanction**

Funktion: Dieses Tool überprüft Personen und Unternehmen gegen nationale und internationale Sanktionslisten. Es ist entscheidend für die Einhaltung von Compliance-Vorschriften und verhindert Geschäftsbeziehungen mit sanktionierten Einheiten.

8. **TOLERANT Move**

Funktion: TOLERANT Move ermittelt Umzugsdaten von unbekannt verzogenen Empfängern und erkennt verstorbene Personen im Adressbestand.

Diese Produktreihe von TOLERANT deckt ein breites Spektrum an Funktionen ab, von der Datenbereinigung über Compliance-Überwachung bis hin zum Management von Kundenberechtigungen, und bietet damit umfassende Unterstützung für das Datenmanagement in modernen Unternehmen.



Quellen:

- > <https://valiantys.com/en/blog/agility/compliance-digital-transformation-financial/>
- > <https://aws.amazon.com/de/blogs/industries/customer-experience-transformation-in-banking/>
- > <https://www.tolerant-software.de/blog/tolerant-software-dassault-systemes/>
- > <https://www.appvizer.com/operations/bpm/>
- > <https://www.alkami.com/digital-banking-solutions/retail-banking/digital-account-opening/>
- > <https://www.mobilezb.com/blog/from-manual-to-automated--using-bpm-to-streamline-loan-application-processing/>
- > <https://www.cflowapps.com/business-process-management-banking-financial-industry/>
- > <https://www.tolerant-software.de/produkte/tolerant-post/>
- > <https://www.tolerant-software.de/produkte/tolerant-match/>
- > <https://www.tolerant-software.de/produkte/tolerant-name/>
- > <https://www.tolerant-software.de/produkte/tolerant-bank/>
- > <https://www.tolerant-software.de/produkte/tolerant-move/>
- > <https://www.tolerant-software.de/produkte/tolerant-pep/>
- > <https://latinia.com/en/resources/>
- > <https://www.processmaker.com/blog/banking-account-opening-process/>
- > <https://research.aimultiple.com/loan-processing-automation/>
- > <https://kissflow.com/solutions/banking/bpm-in-banking-with-low-code-solutions>
- > <https://www.businessprocessincubator.com/content/3-use-cases-for-bpm-in-the-banking-industry/>
- > <https://www.zendesk.de/blog/customer-experience-in-banking/>
- > <https://www.3ds.com/store/bpm-software>
- > <https://www.tolerant-software.de/produkte/>
- > <https://www.tolerant-software.de/branchen/banken/>
- > <https://www.d-velop.de/blog/prozesse-gestalten/medienbruchfrei/>
- > <https://www.optimal-systems.de/themen/bpm-business-process-management>
- > <https://appian.com/de/bpm-basics/bpm-in-action>
- > <https://www.processmaker.com/de/blog/8-pivotal-features-of-business-process-management-software/>