




Risikominimierung durch Gesamtsicht der Prozessüberwachung

Vom Silodenken hat sich Raiffeisen Schweiz verabschiedet. Dieser Paradigmenwechsel wirkt bis hinein in die verbesserte Systemstabilität. Ein wichtiger Schritt auf diesem Weg war die Gesamtüberwachung der Kernprozesse durch die Software SKOOR. Die Schweizer Raiffeisen Gruppe mit ihren 320 Banken, über 1000 Geschäftsstellen und rund 10'000 Mitarbeitenden gilt als einer der wichtigsten Player in der Verarbeitung von Massenzahlungen in der Schweiz. An Spitzentagen wickelt die drittgrösste, genossenschaftlich organisierte Bankengruppe mehr als 1,5 Millionen Zahlungen ab. Der Zahlungsverkehr gehört damit zu den businesskritischen Kernbereichen von Raiffeisen.

Ziele

- End-to-End und Echtzeit Überwachung der Geschäftsprozesse
- Verbesserung der Reaktionszeit und Einsicht in ein- und ausgehende Aufträge
- Erhöhung der Systemstabilität durch Minimierung von Störungen

Umfang

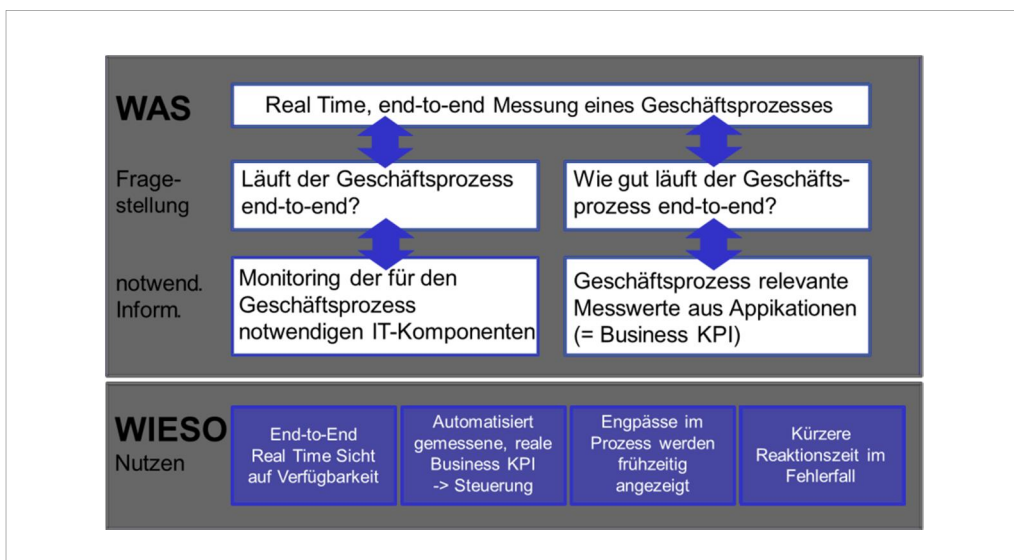
- Erstellung der Service Modelle und Ermittlung der Teilprozesse und Aktivitäten
- Ermittlung der involvierten Abhängigkeiten bis auf CI und KPI Ebene
- Anbindung von SKOOR an die Operation Management Software Definition eines Alarmkonzeptes auf Ebene Business via E-Mail

Nutzen

- Globale Sicht auf alle zentralen Services
- Höhere Transparenz und Service Qualität und kürzere Interventionszeiten
- Ausweisung der Service-Performance und Verfügbarkeit aus Sicht des Endbenutzers

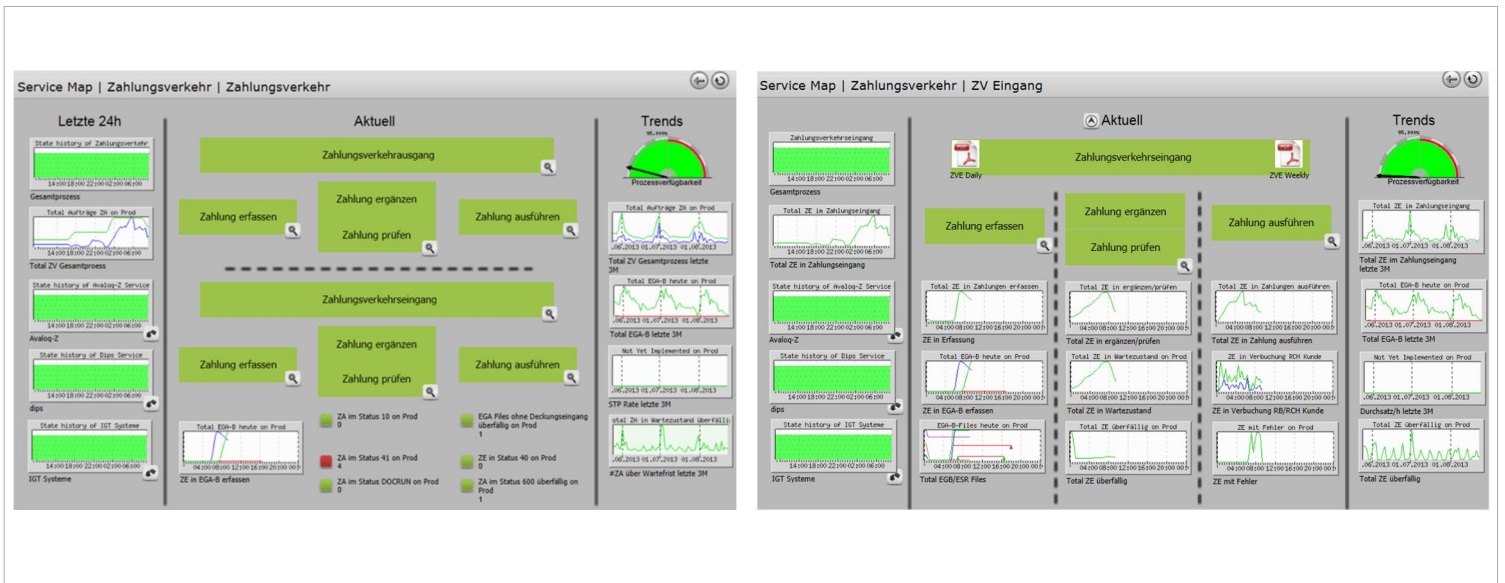
Dahinter steht ein zu 98,5 Prozent hochautomatisierter Prozess für ein- und ausgehende Transaktionen. Für Adrian Töngi, Leiter des Bereichs Front-Services, gilt: „Unser Dienstleistungszentrum ist für die einzelnen Raiffeisenbanken und die dazugehörigen Departemente von Raiffeisen Schweiz verantwortlich. Systemstabilität im Sinne einer störungsfreien Verarbeitung ist das A und O.“ Sein Stellvertreter, Markus Beck, Leiter Business Technology Office Front-Services, ergänzt: „Zu unseren Aufgaben gehört in diesem Kontext, den Automatisierungsgrad weiter zu steigern und auf andere Prozesse auszuweiten. Denn alles was nicht in den STP-basierten (Straight Through Processing) Ablauf integriert ist, muss manuell – also teuer – abgearbeitet werden“. Allerdings ist diese automatisierte Abwicklung des Zahlungsverkehrs aus technischer Sicht extrem komplex. Denn sie umfasst die gesamte IT-Palette von den Systemen über die Netzwerke bis hin zur Datenverarbeitung. Die ihnen zugrunde liegende IT-Architektur umfasst dabei

viele Schnittstellen zu den einzelnen Komponenten, die von den Einliefersystemen über die zentrale Verarbeitung bis hin zu den Ausgangssystemen reichen. Trotzdem müssen alle Systeme mitsamt ihren darunter liegenden Infrastrukturbestandteilen rund um die Uhr verfügbar sein und reibungslos arbeiten. Erst ein ausgereiftes Monitoring mit der dafür nötigen Gesamtüberwachung der Prozesse liefert die zur Minimierung von Systemausfällen nötige Qualität.



Mit dem Umdenken die Lösung gefunden

Heute zielt man bei Raiffeisen auf eine vertikale End-to-End-Sichtweise, also auf den gesamten Geschäftsprozess mit allen darunterliegenden Systemen und Komponenten. Beim früheren horizontale Monitoring, das auf die diversen Einzelsysteme fokussierte, fehlte noch eine solche Gesamtsicht. So waren bei Störungen die Reaktionszeiten teilweise zu lang, weil Fehler in der Kette der Einzelsysteme gesucht werden mussten. Um Tempo in die Fehlersuche zu bringen, hat sich Raiffeisen für ein Monitoring „near real-time“ entschieden, wobei laufend Informationen zur Qualität des gesamten Geschäftsprozesses geliefert werden. „Unser Ziel war, die Reaktionszeiten zu verbessern, und jederzeit abzubilden, wo sich Aufträge stauen oder wo wie viele Aufträge angesteuert wurden, die manuell nachbearbeitet werden müssen“, konkretisiert Beck die Herausforderungen. Hier kam die Lösung von SKOOR AG ins Spiel. Die Software zeichnet sich dadurch aus, dass sie wie bei Raiffeisen von der Prozess-Sicht ausgeht und nicht von den Systemen her konzipiert ist. Um die Lösung zu erproben, startete Raiffeisen ein sechsmonatiges Pilotprojekt für den ausgehenden Zahlungsverkehr. Erleichtert wurde dessen Umsetzung, weil die bei Raiffeisen bestehenden Monitoring-Tools für die Einzelkomponenten nicht abgelöst werden mussten. Die neue Lösung konnte vielmehr über die vorhandenen gelegt werden. Wobei sich die dafür nötige Festlegung der Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators) bis hin zur Korrelation mit dem Gesamtmodell und dessen Abbildung in einem Cockpit mit SKOOR auf einfache, aber sehr effiziente Art und Weise realisieren liess. Bei der Entscheidung, das Pilotprojekt mit SKOOR AG aufzugleisen, spielte zudem eine Rolle, dass es sich hier um ein Schweizer Unternehmen mit einer entsprechenden Expertise handelt. „Es entspricht unserer Philosophie als genossenschaftlich organisierte Bank, auf gute Unternehmen vor Ort zu setzen“, begründet Töngi dieses Auswahlkriterium.



Die Ziele sind erreicht und Ausbauten geplant

Das Ziel des Projektes, die Minimierung von Störungen, war von Anfang an klar definiert. Zuerst mussten dafür aber die Anforderungen geschärft werden. Beck konkretisiert: „Wir hatten uns beispielweise zu fragen, was wir generell und in welcher Tiefe messen wollen und was nicht“. Dazu habe man alle bestehenden Messungen hinterfragen und wo notwendig ausbauen oder optimieren müssen. Die Konsequenz war, dass sich „somit bereits mit der Einführung der neuen Lösung das Gesamtverständnis zwischen Business und Informatik verbessert hatte“, resümiert Beck dieses Vorgehen. Damit habe man eine Basis für das Pilotprojekt geschaffen, die selbst schon „einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der Betriebsstabilität“ beitrug.

Heute – inzwischen ist auch der eingehende Zahlungsverkehr integriert - läuft die Prozesssteuerung auf einem Leitstand. Damit sind nun Business und IT immer auf dem neusten, gleichen Informationsstand. Und weil jetzt eine Gesamtsicht auf die Prozesse verfügbar ist, ist es auch einfacher geworden, Fehler gemeinsam von Business und IT zu analysieren und dann künftig zu vermeiden. Da diese Erkenntnisse wiederum in die weitere Fehleranalyse einfließen, trägt der Rückgriff auf SKOOR sukzessive zur Verbesserung der Systemstabilität bei. Das Fazit von Raiffeisen fällt denn auch insgesamt positiv aus. Die Zielsetzungen wurden erreicht: Nahezu in Echtzeit besteht eine End-to-End-Sicht auf die beiden Geschäftsprozesse des ein- und ausgehenden Zahlungsverkehrs. Bei Problemen weiss man sofort, welche Systeme oder Komponenten im Gesamtprozess betroffen sind. Zudem ist dank der implementierten Leistungskennzahlen immer zu sehen, wie gut der jeweilige Prozess läuft und wie viele Aufträge sich wo im System in welchem Prozessschritt befinden. Damit hat sich nicht nur die Reaktionszeit verbessert, sondern es ist auch viel einfacher geworden, über Massnahmen zu entscheiden, wenn Schwierigkeiten auftreten.

„Unser gesamter Zahlungsverkehr, Ein- und Ausgang, wird nun nahezu in Echtzeit überwacht. SKOOR AG hat sich mit Professionalität, Methodik und mit Verständnis für unsere Prozesse qualifiziert, so dass wir über kurz oder lang weitere Geschäftsprozesse auf SKOOR umstellen werden.“

Raiffeisen (Schweiz)