

# BPM Marktüberblick 2022

Prozessmanagement-Tools für den Weg in die Zukunft



**COFINPRO**

## Vorwort

Der deutsche Finanzmarkt macht große Sprünge im Rahmen der Digitalisierung und auch das strategische Prozessmanagement rückt damit immer weiter in den Fokus. Es gilt diese Initiativen auf den richtigen Technologien und Mitteln aufzusetzen. Erfolgt erst einmal eine Entscheidung für ein Prozessmanagement-Tool, entsteht im Zeitverlauf eine Vernetzung mit der vorhandenen IT-Architektur. Als Folge dessen kann ein Wechsel aufwendig und mit hohen Kosten verbunden sein. Daher haben wir die relevantesten Tools für die Finanzindustrie analysiert und geben Ihnen tiefreichende Einblicke in deren Funktionsweise.

Im Zentrum des aktuellen Marktüberblicks steht vor allem die Abwägung zwischen der Benutzerfreundlichkeit und der Möglichkeit zur individuellen Gestaltung des Prozessmanagement-Werkzeugs. Mit wachsenden Funktionalitäten und Freiheitsgraden steigt der Aufwand für die Toolentwicklung und die Hürden zur kulturellen Akzeptanz. Anhand unserer Kriterien betrachten wir auch diesen Zwiespalt und bieten eine herstellerunabhängige Einschätzung für die Entscheidungsfindung. Die Grundlage für diese Analyse bildet unser Wissen aus über 80 Prozessmanagement-Projekten und eine 11-jährige Expertise in der Erstellung des Marktüberblicks.

Das passende Werkzeug gepaart mit einem nachhaltigen Prozessmanagement kann als Brücke zur Zukunft fungieren. Mittlerweile automatisieren rund die Hälfte aller Finanzinstitute mit Hilfe von RPA einzelne Aufgaben mit geringer Komplexität. Ein Fünftel setzt darüber hinaus Workflow-Systeme zur Automatisierung aufwändigerer Prozessschritte ein. Doch oftmals fehlen hier die Schnittstellen zwischen den Systemen oder auch der ganzheitliche Blick auf die Prozessarchitektur, um jedes Vorhaben und auch besondere Innovationsinitiativen stützen zu können. Diese Aspekte stellen zurzeit eine wesentliche Herausforderung für Finanzinstitute dar und sind deshalb ein integraler Bestandteil unserer Auswertung.

In unserem Ausblick zur Hyperautomatisierung beleuchten wir daher den aus unserer Sicht zentralsten Trend. Das Prozessmanagement kann über die reine Kostenoptimierung hinaus so auch als Katalysator für Innovationen dienen.

In allen Fällen lohnt sich der Aufbau einer starken prozessualen Grundlage, um auch in Zukunft schnell und flexibel auf die Anforderungen der Zeit reagieren zu können.

Unabhängig davon, auf welcher Stufe des Prozessmanagements sich Ihr Haus aktuell befindet und welche Ziele es anstrebt, wünschen wir Ihnen aufschlussreiche Einblicke und viel Spaß beim Lesen!



**Dirk Ungemach-Strähle**  
Director



**Shervin Khorramshahi**  
Expert Consultant

# Inhalt

Vorwort	2
1 Strategisches Prozessmanagement	4
• Das Reifegradmodell: Strategische Grundlage für die Prozessdigitalisierung	5
• Phase 1: Prozessarchitektur (Stufe 1 bis 4)	7
• Phase 2: Prozessoptimierung (Stufe 5 und 6)	8
• Phase 3: Hyperautomatisierung (Stufe 7 und 8)	9
2 Prozessmanagement-Software	10
• Die Wahl des passenden Werkzeugs	11
• Anforderungsprofil für Prozessmanagement-Werkzeuge	11
3 Marktüberblick: Prozessmanagement-Tools auf dem Prüfstand	13
• Adonis – das Tool für Benutzerfreundlichkeit und Modellierung	14
• Aeneis – ausgereiftes Tool mit viel Individualisierungspotenzial	17
• Aris – das Tool für das »Mehr« im Prozessmanagement	20
• BIC Plattform – das intuitive Tool mit technischer Exzellenz	23
• ibo – das Tool mit klarem Prozessfokus	26
• iGrafx – das funktionsreiche Tool für ganzheitliches Prozessmanagement	29
• Signavio – ein funktionales Tool mit einer starken Workflow Engine	32
4 Hyperautomatisierung	35
5 Kontakt und weitere Informationen	38



# Strategisches Prozessmanagement

## Eine Aufgabe für alle Führungsebenen

Stellen Sie sich vor, Sie stehen in einem chaotischen Zimmer und suchen dringend ein bestimmtes Dokument. Derjenige, der das Chaos verursacht hat, würde es wahrscheinlich mühelos hervorziehen, aber er ist leider nicht greifbar. Und Sie? Für Sie ist das zeitnahe Auffinden des Dokuments nahezu unmöglich. So ähnlich wie mit einem unaufgeräumten Zimmer verhält es sich auch mit einem Prozessmanagement auf Fließtext-Basis. In einer zunehmend digitalisierten Welt ist dies wenig zielführend. Ein effektives Prozessmanagement in Finanzinstituten setzt deshalb voraus, dass sich alle Mitarbeiter in der Organisation zurechtfinden und nicht nur die jeweiligen Prozess- oder Dokumentenverantwortlichen.

Hier knüpft das strategische Prozessmanagement an. Finanzinstitute müssen sich heute fragen, wie sie die Transparenz über die Prozesse gewährleisten können. Wie stellen sie Mitarbeitern effiziente Prozesse zur Verfügung, in denen alle relevanten Informationen und Dokumente gebündelt vorliegen? Wie können sie die Kundenorientierung stringent einbauen und durch das Prozessmanagement die eigene Führungs- und Risikokultur flankieren?

In diesem Zusammenhang ist strategisches Prozessmanagement viel mehr als eine rein bildliche Darstellung von Arbeitsabläufen. Es ist ein Instrument, um eine geordnete Unternehmenskultur aufzubauen, einen sinnvollen Datenbestand zu internen Abläufen zu generieren und einen Ausgangspunkt für Ablauf- und Produktinnovationen zu schaffen. Deshalb kann es nicht nur eine zentrale Abteilung geben, die das Thema umsetzt. Prozessmanagement ist vielmehr ein gemeinschaftliches Projekt, das in allen Führungsebenen Unterstützung finden muss.

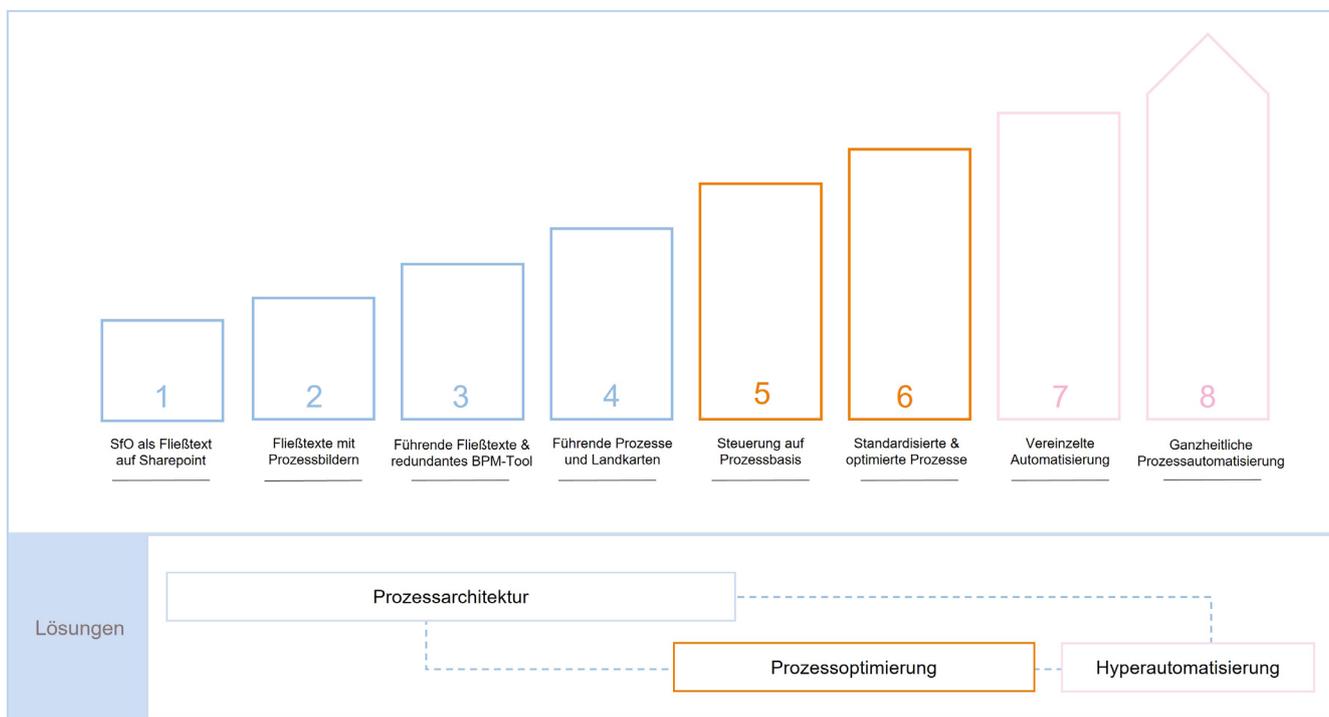
## Das Reifegradmodell: Strategische Grundlage für die Prozessdigitalisierung

Jede strategische Entscheidung sollte auf einer fundierten Informationsgrundlage fußen. Finanzinstitute können mit Hilfe des Reifegradmodells ihre Ausgangslage ermitteln und die nächsten Schritte und Ziele identifizieren. Bewusst hat Cofinpro in diesem Modell den Fokus auf die Abbildung der schriftlich fixierten

Ordnung (sfO) gelegt, da die vielschichtigen regulatorischen Vorgaben (z. B. EBA Guidelines, MaRisk, KAMaRisk, KWG und BAIT) besondere Anforderungen an das Prozessmanagement stellen.

Bei der Abbildung regulatorischer Anforderungen und organisatorischer Weichenstellungen sollten sich Finanzinstitute insbesondere von Effizienzgedanken leiten lassen. Unter diesem Gesichtspunkt unterscheidet sich ein modernes von einem traditionellen Finanzinstitut vor allem durch den Reifegrad seiner Prozesse und den Synergien, die der Einsatz moderner Techno-

**Phase 2 - Prozessoptimierung:** Auf den Stufen 5 und 6 wird die bestehende Prozesslandschaft standardisiert und optimiert. Die Datenbasis der Prozesse wird weiter verfeinert. Hinterlegte Kennzahlen werden analysiert und Prozesse werden mehrwertig verschlankt oder mit Blick auf Effektivität umgebaut. Anders als bei früheren Stufen des Reifegradmodells handelt es sich bei



logien schafft. Der Reifegrad der Prozesse ist dabei umso höher, je mehr einem Institut der Übergang von einer rein textuell basierenden Dokumentation hin zu einer ganzheitlichen Prozessautomatisierung gelingt. Hier kann zwischen drei grundsätzlichen Phasen unterschieden werden.

**Phase 1 - Prozessarchitektur:** Sie umfasst die Stufen 1 bis 4 des Reifegradmodells und ist geprägt von der Entwicklung strategischer Grundlagen. In dieser frühen Phase wird die textuelle Anweisungsbasis sukzessiv durch eine grafische Abbildung ersetzt. Gleichzeitig werden zusätzliche Informationen erhoben und mit Prozessen verknüpft, um einen abteilungsübergreifenden Datenhaushalt aufzubauen. Erst wenn Stufe 4 erreicht ist, sind alle Voraussetzungen erfüllt, um ein strategisches Prozessmanagement aufzusetzen.

der Optimierung um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess, der über diese Phase hinausreicht.

**Phase 3 - Hyperautomatisierung:** Auf den Stufen 7 und 8 erfolgt der Schritt von der Gegenwart in die Zukunft. In dieser Phase werden Prozesse identifiziert, um erste Aufgaben und Teile zu automatisieren. Die höchste Stufe ist schließlich die Hyperautomatisierung der Prozesse. Hier steht eine klare Kosten-Nutzen-Abwägung im Vordergrund, sodass Prozesse, Organisationseinheiten oder Produkte nur wertstiftend digitalisiert werden.

## Phase 1: Prozessarchitektur (Stufe 1 bis 4)

Der Aufbau eines effektiven Prozessmanagements und die Verbesserung von Arbeitsabläufen stützt sich auf sechs Faktoren. Je nach Ausprägung der einzelnen Faktoren erfolgt eine Einordnung in das Cofinpro-Reifegradmodell auf den Stufen 1 bis 4.

- **SfO sichten und Zielbild definieren.**

Nicht jeder Inhalt der schriftlich fixierten Ordnung (sfO) eignet sich für eine prozessuale Darstellung. Im ersten Schritt müssen deshalb die Inhalte der sfO kategorisiert werden. Dabei sollte sichergestellt werden, dass alle regulatorischen Anforderungen erfüllt sind. Erfahrungsgemäß zeichnen sich historisch gewachsene, schriftlich fixierte Ordnungen durch lückenhafte oder teilweise widersprüchliche Anweisungen aus. Ist die Bestandsaufnahme einmal erfolgt, gilt es im zweiten Schritt das Zukunftsbild zu zeichnen. Dieses stellt die Entwicklungsgrundlage für das Zusammenspiel aus sfO und Prozessmodell dar.

- **Software auswählen.**

Mit dem passenden Prozessmanagementwerkzeug wird das Anweisungswesen transformiert. Da die Auswahl des Tools die Leitplanken für alle weiteren aufbauenden Maßnahmen vorgibt, sollte sie mit Bedacht und Weitsicht erfolgen. Im vorliegenden BPM Marktüberblick 2022 werden die Tools aller relevanten Anbieter im Finanzumfeld gegenübergestellt. Er dient deshalb als wichtige Entscheidungshilfe bei der Auswahl des passenden Werkzeugs.

- **Rollenmodell definieren.**

Vor der visuellen Darstellung der Prozesse müssen zunächst Verantwortlichkeiten und Kompetenzen klar definiert werden. Allen, an Prozessen beteiligte Personen, werden Rollen zugeordnet, um eine möglichst klare Trennung innerhalb der Prozesse und Prozessschritte zu ermöglichen. Auf diesem Rollenmodell kann in späteren Stufen aufgebaut werden, um mehr Effizienz beim Mitarbeiterereinsatz zu realisieren oder um Automatisierungspotenziale zu beurteilen sowie ein Verständnis bei den Mitarbeitern zu schaffen.

- **Rahmen und Konventionen für die prozessorientierte sfO.**

Prozesse sollten mit Struktur und Ordnung angelegt werden. Den Rahmen einer Prozesslandschaft bildet dabei eine End-to-End-Prozesslandkarte, die konsequent in Management-,

Wertschöpfungs- und Unterstützungsprozesse unterteilt ist. Dem Leser wird somit ein Orientierungspunkt bei der Navigation durch die sfO an die Hand gegeben, um schnellstmöglich zum Ziel zu kommen und den Zusammenhang zwischen Prozessen zu verstehen. Neben dem Rahmen für die Prozessnavigation sind Konventionen zur Erstellung der Inhalte entscheidend. Konventionen stellen eine einheitliche Prozessqualität sicher, in der sich alle Prozessmodellierer und Leser gut zurechtfinden.

- **Informationen und kulturelle Akzeptanz.**

Prozessmanagement und Arbeitsanweisungen haben einen klaren Adressaten: die Mitarbeiter. Ohne Verständnis für die Veränderungen der Organisation und ohne Wissen über End-to-End-Prozesse lässt sich eine Visualisierung nicht wertschöpfend in den laufenden Betrieb übertragen. Die neue sfO muss deshalb konsequent auf den Endanwender ausgerichtet sein. Er muss im Wandlungsprozess frühestmöglich mitgenommen werden.

- **End-to-End-Prozesse modellieren und veröffentlichen.**

Ein Prozessmanagement-Tool lebt von den veröffentlichten Inhalten. Je mehr Inhalte und End-to-End-Prozesse in der Prozesslandkarte gepflegt werden, desto klarer werden die gesamten Arbeitsabläufe. Und eine ganzheitliche Sicht von der konkreten Kundenanforderung über die Wertschöpfung bis zur Erfüllung des Kundenwunsches durch die Organisation wird möglich. Die transformierte Ablauforganisation mit prozessualem Charakter, die Aufbauorganisation und alle dazugehörigen Dokumente werden veröffentlicht und den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Sind alle vorbereitenden Maßnahmen getroffen, steht das Finanzinstitut auf Stufe 4 des Reifegradmodells. Die Prozesslandkarte mit End-to-End-Prozessen dient als Handlungsbasis für die Mitarbeiter. Alle Informationen und Dokumente befinden sich an einem zentralen Ort, sind versioniert und barrierefrei zugänglich. Ein Datenhaushalt wurde aufgebaut. Mit der Bündelung der sfO in Textform, der visuellen Darstellung großer Teile und der Erfüllung aller regulatorischen Anforderungen endet Phase 1 und die nächste Phase der Optimierung schließt sich an.

## Phase 2: Prozessoptimierung (Stufe 5 und 6)

In dieser Phase gilt es die Potenziale aus den modellierten Prozessen zu schöpfen. Die Fülle der hinterlegten Attribute, der referenzierten Dokumente sowie die Transparenz über organisatorische und digitale Schnittstellen bilden die Grundlage für eine qualitative Weiterentwicklung. Die Stufen 5 und 6 sind primär durch Analyse- und Optimierungsiterationen geprägt.

- **Quantitative Analyse kombiniert mit Expertenwissen.**

Einzelne Prozessdaten werden nun gemessen und im System hinterlegt. Ziel ist es Prozesse mit hohen Fallzahlen genauer zu durchleuchten, um potenzielle Effizienzgewinne zu realisieren. Zu den messbaren Kennzahlen gehören zum Beispiel Durchlaufzeiten, Wartezeiten, gebundene Mitarbeiterkapazitäten, Fehlerquoten, Strukturierungsgrad oder Medienbrüche. Die quantitativen Kennzahlen werden mit qualitativen Einschätzungen zusätzlich untermauert, um das Optimierungspotenzial durch die Meinung der Fachexperten zu stützen. Denn häufig sind es genau die menschlichen Komponenten, die für den Erfolg von Arbeitsabläufen sorgen.

- **Qualitative Faktoren berücksichtigen.**

Wenngleich eine Optimierung im Kern kennzahlenbasiert ist, dürfen qualitative Faktoren nicht fehlen. Viele Unternehmen haben beim ersten Optimierungsschritt einen Tunnelblick. Sie fokussieren sich ausschließlich auf die Erhebung von Datenpunkten und direkt messbaren Verbesserungen. In diesem Stadium sind aber auch Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement oder Prüfungsfeststellungen Ansatzpunkte, um Prozesse zu überdenken und neu auszurichten.

- **Optimierung der Prozesse.**

Nachdem Prozesse und einzelne Aufgabenschritte bewertet wurden, können sie im Kreis von Experten überdacht werden. Ein naheliegender Ansatz ist zunächst die Standardisierung von variantenreichen Prozessen. Hier kann ein Finanzinstitut von der Vielzahl seiner Standorte profitieren und besonders gut gelungene Abläufe zum allgemeinen Standard heben. Die Optimierung verläuft in der Regel schrittweise auf Basis von Prozesssimulationen. Agile Teams erproben die Pilotprojekte anschließend in der Praxis.

- **Festlegung von Kennzahlen.**

Prozesse sind sehr eng verbunden mit der Kultur, der Historie und vor allem der strategischen Ausrichtung eines Unternehmens. Eine Bank, die den Retailbereich und das Mengengeschäft in den Vordergrund stellt, wird eine andere Arbeitsweise etabliert haben als ein Finanzinstitut, das hochspezialisiert ist und z. B. im institutionellen Bereich aktiv ist. Die Bestimmung aussagekräftiger Kennzahlen ist die Voraussetzung für eine nachhaltige Prozessoptimierung. Die Optimierung sollte ausschließlich auf Basis von institutionspezifischen Kennzahlen erfolgen, die gut durchdacht sind und ständig auf den Prüfstand gestellt werden.

- **Etablierung eines KVP.**

In einer Welt und einem Markt, die sich ständig weiterentwickeln, ist Stillstand mit Rückschritt gleichzusetzen. Eine abschließende Optimierung ist selten möglich, vielmehr kann eine ständige Weiterentwicklung auch langfristige Vorteile gegenüber dem Wettbewerb ermöglichen. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) kann neben der iterativen Verbesserung auch versteckte Potenziale aufdecken. Entscheidend ist die Offenheit gegenüber Fehlern und ein geregelter Prozess für Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter.

## Phase 3: Hyperautomatisierung (Stufe 7 und 8)

In den vorangegangenen Phasen lag der Fokus auf den Arbeitsabläufen in einem Finanzinstitut und der Ausführung durch seine Mitarbeiter. Häufig fangen Finanzinstitute schon in einem frühen Stadium mit Automatisierungsprojekten an. Doch sie sind nur ein kleiner Teil eines übergeordneten (manuellen) Prozesses. Auf den Stufen 7 und 8 gilt es nun die Transparenz über die Arbeitsabläufe und die breite Datenbasis als Ausgangslage für eine technologische Unterstützung schaffen.

- **Automatisierungspotenziale identifizieren.**

Die Wahl der Kriterien ist entscheidend dafür, welchen Wert eine Automatisierungsinitiative letztendlich bringt. Oft werden die ersten Automatisierungsmöglichkeiten schnell identifiziert, weil einige Prozesse aufgrund großer Datenmengen dafür prädestiniert sind. Doch die Schwierigkeit, Automatisierungspotenziale zu identifizieren, sollte nicht unterschätzt werden. Im zweiten Schritt ist es deshalb essenziell, dass es eine Vision gibt, bei der Prozesse und Produkte technologisch neu gedacht werden.

- **Hyperautomatisierung als Vision.**

Die Identifikation von Potenzialen ist eng verbunden mit dem Blickwinkel auf die Automatisierung. Die Hyperautomatisierung stellt die Technologien in den Hintergrund und die Vision in den Vordergrund. Ziel ist es Prozesse, Produkte, Abteilungen oder Standorte separat zu betrachten und fallspezifisch mit Technologien weiterzuentwickeln. Der Blickwinkel dreht sich von einem »Wie nutze ich Technologie X« hin zu einem »Wie kann ich mit meinem Prozess Kundenbedürfnisse marktführend erfüllen«. Die Hyperautomatisierung ist hierbei eine Schatztruhe voller Technologien. Je nach Ausgangslage und den jeweiligen Zielen eines Finanzinstituts kann damit eine unterschiedliche Technologieauswahl pro Vorhaben erfolgen.

- **Verknüpfung der Systeme.**

Keine Anwendung in einem Finanzinstitut kann als autarkes System betrachtet werden. Vielmehr stellt die Interkonnektivität der Systeme ein Potenzial für schnellere Vorgänge und eine breitere Datenbasis dar. Im Zuge der Stufen 7 und 8 gilt es, Medienbrüche über Anwendungsschnittstellen (API) oder Brückentechnologien (z. B. RPA) zu schließen.

Die Automatisierungsinitiative sollte das Ziel haben, manuelle Datenüberträge oder verstreute Steuerungskennzahlen möglichst zu minimieren.

- **Einführung geeigneter Automatisierungstools.**

Die Auswahl geeigneter Tools für eine Hyperautomatisierung sollte im Einklang mit dem Ambitionslevel und der Ressourcenausstattung des Finanzinstituts erfolgen. Hier reicht die Bandbreite von No-Code/Low-Code-Anwendungen über intelligente Business Process Management Suiten (iBPMS) bis hin zu fortgeschrittenen oder eigenprogrammierten Anwendungen. Entscheidend bei der Auswahl des Automatisierungstools ist vor allem, dass das Tool der Vision des Instituts folgt und nicht umgekehrt.

- **Pilotierung und Etablierung der Initiative.**

In diesem Schritt geht es an die konkrete Umsetzung der ausgearbeiteten Ideen und Konzepte. Automatisierte Prozesse werden an einzelnen Schritten zusätzlich technologisch unterstützt und erste Prototypen entwickelt. Schritt für Schritt werden die technologischen Ansätze in Tests überprüft. Mitarbeiter gewöhnen sich an eine Unterstützung ihrer Arbeit durch das System. Es empfiehlt sich, zunächst mit einfachen und überschaubaren Technologien anzufangen, sodass früh erste Erfolgsmomente entstehen. Im Laufe der Zeit werden so interne Kompetenzen aufgebaut und ein kultureller Wandel hin zu einem technologiegestützten Arbeitsalltag gelingt.



# Prozessmanagement-Software

## Die Wahl des passenden Werkzeugs

Die Auswahl der Software stellt maßgeblich die Weichen für die Transformation des Anweisungswesens und für das künftige Prozessmanagement. An dieser Stelle eignet sich ein Vergleich mit der Schifffahrt. Ist das Schiff einmal im Wasser, kann ein guter Kapitän vorausschauend Reisen planen und Ungewitter umschiffen, soweit es im Rahmen der Möglichkeiten liegt. Doch die Architekten des Schiffes bestimmen die Möglichkeiten des Kapitäns. Die Geschwindigkeit, Manövrierbarkeit und auch Beständigkeit werden vor allem durch die verwendeten Materialien und Fertigungstechniken beim Schiffsbau bestimmt. Ein Prozessmanagement-Werkzeug ermöglicht mit Hilfe der standardisierten Prozesssprache BPMN 2.0 die Dokumentation

der Ablauforganisation, über Organigramme die Abbildung der Aufbauorganisation sowie eine Dokumentenverwaltung und -attributierung. Darüber hinaus kann ein BPM-Tool als Grundlage zur Prozessoptimierung und auch -automatisierung dienen. Hier ein Überblick an relevanten Werkzeugen für Banken:



## Anforderungsprofil für Prozessmanagement-Werkzeuge

Aus über 80 Prozessmanagement-Projekten im Finanzdienstleistungsumfeld haben sich die folgenden acht Kriterien für die Toolbewertung herauskristallisiert. Die Gewichtung der einzelnen Kriterien hängt grundsätzlich mit der Ausgangslage und der Zielsetzung des jeweiligen Unternehmens zusammen.

**Benutzerfreundlichkeit:** Ein ungenutztes Tool ist ein überflüssiges Tool. Die prozessuale Darstellung der sfO dient vor allem dem Endanwender, also dem Mitarbeiter. Dieser muss sich im Tool wohlfühlen und unkompliziert zu den gesuchten Inhalten gelangen. Gleichzeitig muss das Tool bei der Erstellung der Inhalte intuitiv genug sein, damit auch innerhalb der Fachbereiche Akzeptanz herrscht.

**Inhaltserstellung:** Sinn und Zweck eines BPM-Tools ist die Modellierung von Prozessen. Die Symbolpalette, Formatierungsmöglichkeiten, Attributierbarkeit und Intuitivität sind für die Erstellung und Qualität der Prozesse entscheidend. Auch die Möglichkeiten bei der Dokumentenverwaltung, Organigrammpflege und Prozesslandkarte fließen in dieses Kriterium ein. Der Informationsgehalt, der an dem jeweiligen Element abzubilden ist und die Verknüpfung untereinander, ermöglichen erst den Aufbau eines weitreichenden Datenhaushalts. Möglichkeiten Inhalte aus anderen Systemen automatisch pflegen zu lassen, stellen hier weitere Vorteile dar, wie z. B. die automatische Generierung und Pflege von Organigrammen aus einem Active Directory.

**Regulatorik:** Finanzinstitute müssen weitreichende regulatorische Anforderungen zur Inhaltspflege, Versionierung, Archivierung etc. erfüllen. Auch das Ausmaß der Einbindungsmöglichkeiten des Internen Kontrollsystems (IKS) im Prozessmanagement-Tool ist ein wichtiges Kriterium bei der Toolauswahl. Einbindungsmöglichkeiten gehen über die reine Verknüpfung von Risiken und Kontrollen mit Prozessen hinaus. Auch Einbindungsmöglichkeiten eines Business Continuity Managements (BCM), Informationssicherheitsmanagements (ISMS) oder Datenschutzfolgeabschätzungen sind in der Prozesswelt von Bedeutung.

**Veröffentlichung:** Die Veröffentlichung von sfO-Inhalten erfolgt in einem Finanzinstitut in der Regel mehrstufig und fallbezogen unterschiedlich komplex. Die Konfigurierbarkeit des Freigabeworkflows für verschiedene Szenarien (reguläre Freigabe, Prozesse mit Gesellschaftsfreigaben, redaktionelle Freigaben etc.) sollte gegeben sein und die Workflow-Involvierten zeit-schonend einbinden. Kollaborationsfunktionen, automatische Abläufe durch gepflegte Attribute, Optionen für Dateiuploads und Eskalationsstufen sind einige in diesem Kontext zu nennende erwartete Funktionalitäten. Im Anschluss der Veröffentlichung müssen die Inhalte zielgruppenspezifisch Nutzern angezeigt werden mit der Möglichkeit über Kommentierungsfunktionen auch Feedback im Laufe der neuen Arbeitsweise zu dokumentieren.

Alte sfO-Inhalte sollten revisionssicher versioniert werden und in einem Archiv abrufbar sein. Möglichkeiten zum Versionsvergleich und auch der Wiederherstellung sollten vorliegen.

**Auswertung:** Die effektive und effiziente Analyse des Prozessportals sollte über weitreichende Auswertungsmöglichkeiten gewährleistet werden. Hierzu zählen vordefinierte Reports, die über wenige Klicks relevante Informationen und Dashboards zu den Inhalten darstellen. Auch Such-, Filter- und Exportfunktionen zum eigenen Zusammenstellen von Informationen sollten gegeben sein. Für die Prozessoptimierung sind Funktionalitäten im Rahmen der Simulation und Echtzeitauswertung von Prozesskennzahlen relevant.

**Administration:** Der Handlungsspielraum das Prozessmanagement-Tool im Layout zu verändern, Funktionalitäten anzupassen, Inhalte durch weitere Attribute und Objekte anzureichern und weitere Customizings vorzunehmen, kann je nach Vorhaben ein Ausschlusskriterium bei der Toolauswahl darstellen. Auch das Berechtigungsmanagement ist in diesem Rahmen wichtig, also inwieweit Benutzern sichtbare und bearbeitbare Inhalte zugeordnet werden können und welche Möglichkeit einer Mehrmandantenfähigkeit bestehen. Die Anbieter haben hier bewusst unterschiedliche Modelle gewählt – im Trade-Off zwischen Benutzerfreundlichkeit und Administrationsreichweite.

**Automatisierung und Workflow:** Der nächste Schritt nach der Erstellung eines prozessorientierten Organisationshandbuchs ist es, mit den Prozessen täglich zu arbeiten. Das ermöglicht die Funktionalität zur Automatisierung und Workflowerstellung. Die Hersteller beschreiten dabei unterschiedliche Wege, einige realisieren eigene Workflow Engines, andere setzen auf die Fähigkeiten bewährter Partneranbieter für die Automatisierung. In diesem Punkt ist vor allem die Perspektive entscheidend, welche Mehrwerte mit dem guten Datenhaushalt und der Prozesstransparenz im Zeitablauf generiert werden sollen und auch können.

**Support und Technik:** Auch die Unterstützung und die Möglichkeiten des Anbieters sollten in die Entscheidung für die Toolauswahl einfließen. Die Verlässlichkeit der Hersteller, Ersteinrichtungsaufwände und Geschwindigkeit der Anfragebearbeitung werden das Modernisierungsprojekt bestimmend beeinflussen. Auch vorliegende Tutorials, Handbücher, Schulungsangebote und weitere Dienstleistungen können einen flüssigen Übergang in den Regelbetrieb garantieren. Für einige Institute sind auch Optionen zwischen verschiedenen Modellen (Cloud vs. On Premises) zu wählen und die Anbindbarkeit an die Schnittstellen entscheidend bei der Auswahl. An dieser Stelle sind Partnerschaften und standardisierte Schnittstellen aufgrund der Kompatibilität und Belastbarkeit über eine allgemeine Anbindung per REST API zu bevorzugen.

**Zusammenfassend:** In diesem Marktüberblick wurden relevante Prozessmanagement-Tools auf dem Markt analysiert, eine Vorauswahl anhand der für die Finanzbranche wesentlichen Kriterien getroffen und eine Detailgegenüberstellung der Top-Tools erstellt. Die folgende Gegenüberstellung erfolgt primär auf Basis vom Expertenwissen der Cofinpro und Erfahrungen aus über 80 Prozessmanagementprojekten.



**Marktüberblick:  
Prozessmanagement-Tools  
auf dem Prüfstand**

## Adonis – das Tool für Benutzerfreundlichkeit und Modellierung

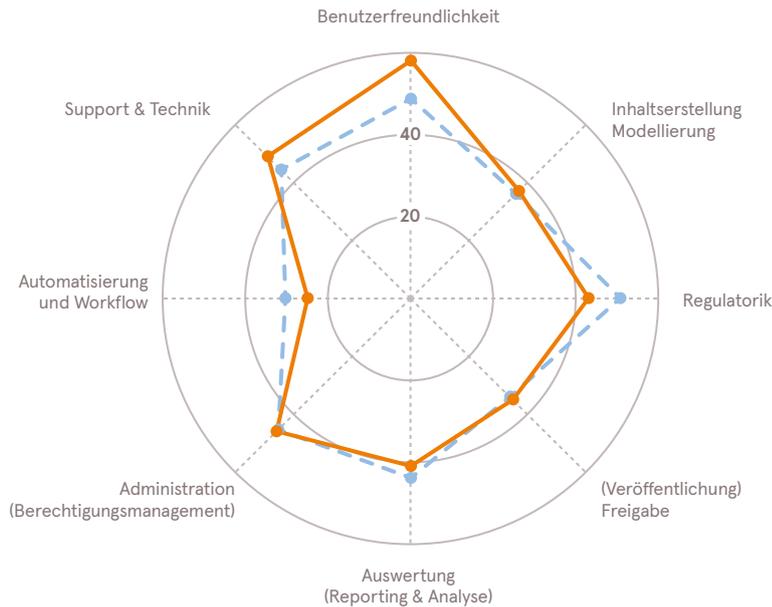
### Zusammenfassung:

Adonis überzeugt durch das schlanke Design und die Übersichtlichkeit des Tools. Der Benutzer findet sich auf Anhieb zurecht und kann mit wenig Mühe durch das Tool navigieren, Inhalte erstellen und administrieren. Das Arbeiten wird über alle Benutzergruppen hinweg als angenehm empfunden, was vor allem aus dem geringen Komplexitätsgrad hervorgeht. Weitreichende Funktionsanpassungen im Portal können ausschließlich mit dem Hersteller umgesetzt werden, der diese aber erfahrungsgemäß zeitnah vornimmt. Es gibt bereits im Standard umfangreiche Funktionen, die mit wenigen Klicks abgerufen werden können, z.B. für Risiken und Kontrollen. Im Zukunftsbild fokussiert sich Adonis auf die Weiterentwicklung der User Experience und auf ein App-Store-Konzept zur individuellen Erweiterung von Funktionen, um den Kundenwünsche Rechnung tragen zu können. Zusätzlich soll die Trainingsbibliothek ausgebaut werden, um Benutzern die Möglichkeit zu geben in Eigenrecherche Wissen zum Tool aufzubauen.

### Über den Anbieter:

Adonis gehört zum Portfolio der BOC Group, einem der führenden Anbieter von Enterprise Business Process Analysis Software (EBPA). Die Gruppe wurde 1995 als Spin-Off der Universität Wien gegründet. Adonis wird weltweit von 1.600 Kunden genutzt. Mehr als die Hälfte sind Kunden in Deutschland, darunter Sparkassen, Genossenschaftsbanken und Privatbanken.

- Adonis
- Durchschnitt



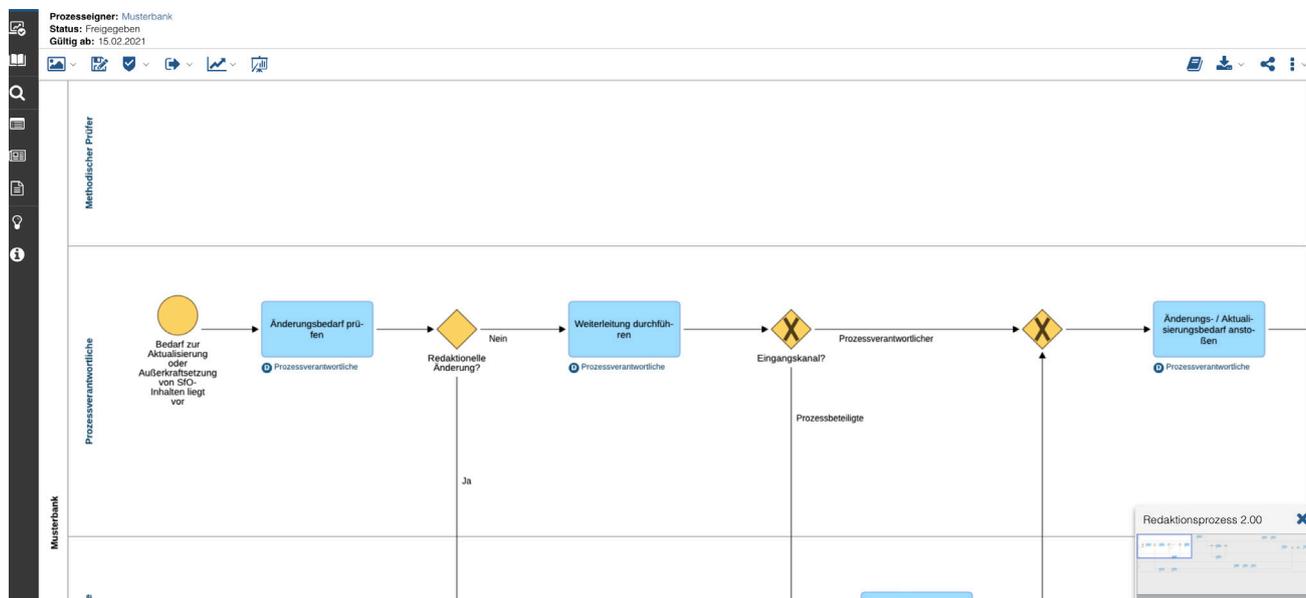
Seit 2020 gibt es Adonis auch in einer speziellen Version für die genossenschaftliche Finanzgruppe. Diese Version ist kompatibel zum Kernbanksystem agree21 der Atruvia AG. Prozesse können aus agree21 vom Nutzer mit wenig Aufwand grafisch aufbereitet werden. In dieser Version liegen allerdings keine Customizing-Möglichkeiten vor, diese werden zentral vom Verbund vorgegeben.



## Das Adonis-Profil

**Benutzerfreundlichkeit:** Seit der Version 11 legt der Anbieter den klaren Fokus auf die Benutzeroberfläche und die größtmögliche Nutzerfreundlichkeit. Das Tool bietet alle erwarteten Standards eines BPM-Tools in einem schnell erlernbaren Design an. Beim Login erhalten Leser direkt ein Dashboard bzw. eine individuelle Startseite angezeigt, die die wichtigsten Prozesse und aktuellen Veränderungen prägnant darstellt. Reports können direkt per Drag-und-Drop erstellt werden. Die Suchfunktion ist intuitiv und lässt sich direkt mit Filtermöglichkeiten in eine CSV-Datei exportieren. Die Bedienung der Modellierfunktion erfordert für in BPMN 2.0 erfahrene Mitarbeiter keinerlei Schulung – jede Funktion ist genau da, wo man sie erwartet. Zusammenfassend ist die leichte Erlernbarkeit von Adonis besonders hervorzuheben.

Besonders festzuhalten ist, dass Adonis sich nicht durch einen starren Quick Modeller kennzeichnet, sondern bei komplexen Prozessen auch ein manuelles Verschieben von Sequenzflüssen zulässt – somit können Prozesse in Adonis immer übersichtlich dargestellt werden. Die Pflege von Attributen und Informationen am Prozess erfolgt in einem neuen Fenster, das sich mit einem Doppelklick öffnet. Prozesse können im Editor wahlweise als Grafik, Tabelle oder Text angezeigt werden. Die Erstellung von Prozesslandkarten und Dokumentenmodellen erfolgt intuitiv. Hierfür können z. B. Dokumente in einer eigenen Ordnerstruktur erstellt und mit eigenen Dokumentenlandkarten verknüpft werden. Auch Organigramme können innerhalb dieser Komponente aufgebaut werden und mit Benutzern verknüpft werden.



**Inhaltserstellung:** Adonis unterscheidet im Lizenzmodell in drei Komponenten. Unter der Komponente »Gestalten und Dokumentieren« finden Benutzer mit einer Modellierlizenz den Prozesseditor mitsamt der Funktion »Smart Hover«, um Geschäftsprozesse schnell zu modellieren. Viele Drag-und-Drop-Möglichkeiten erleichtern die Arbeit und das Zuweisen weiterer Attribute.

**Regulatorik:** Risiken und Kontrollen können innerhalb von Prozessen und Prozessschritten hinterlegt werden. Diese können mit dem Rollenmodell verknüpft und somit Benutzern in den Verantwortungsbereich gelegt werden. Hierzu gibt es auch diverse Reports zur Auswertung der Risiken und Kontrollen. Zusätzlich bietet Adonis mit der GRC Suite ein Zusatz-Modul für ein umfangreiches Risikomanagement an. Hier erhalten Nutzer eine Gesamtsicht des prozessualen Internen Kontrollsystems (IKS).

**Veröffentlichung:** Adonis bietet einstufige und mehrstufige Freigabeoptionen, die im separaten Administrations-Toolkit angepasst werden können. Anpassungsmöglichkeiten erstrecken sich über das Hinzufügen von Workflowschritten bis hin zu E-Mail-Benachrichtigungen. Umfassendere Anpassungen müssen mit dem Hersteller gemeinsam umgesetzt werden. Freigaben werden in der Komponente »Steuerung und Freigeben« den Workflowbeteiligten zugänglich, hier können offene Aufgaben eingesehen, Kommentare zu Prozessen hinterlegt und Workflowspezifika bearbeitet werden. Hilfreich ist in diesem Zusammenhang auch die Vergleichsfunktion von Prozessversionen, in der farblich und übersichtlich Änderungen zwischen Versionen betrachtet werden können. Nach Veröffentlichung werden die sFO-Inhalte den allgemeinen Nutzern im Bereich »Lesen und Entdecken« angezeigt. Über das Dashboard im Einstiegsportal, dem Navigationsreiter oder der Volltextsuche finden Anwender alle veröffentlichten Inhalte in Adonis. Über Favoriten können Benutzer direkt in Prozesse, Dokumente oder Risiken und Kontrollen navigieren. Mit Hilfe von SIPOC-Diagrammen werden prozessrelevante Informationen übersichtlich dargestellt.

**Auswertung:** Auswertungen in Adonis sind weitgehend systemseitig vorgegeben. Hierzu hat Adonis eine breite Auswahl von Reports zu den unterschiedlichen Inhaltstypen im Portal. Eigene Auswertungen können über die Filterfunktion und den CSV-Export ausgeführt werden. In diesem Bereich hat Adonis noch weitere Ausbaustufen. Im Rahmen der Optimierung können Prozesse über die interne Simulation untersucht und mit Hilfe umfangreicher Funktionen optimiert werden. Eine Prozessschritt-Analyse zeigt Ressourcen in Echtzeit an. Die Ergebnisse können im Dashboard dargestellt und nach Excel exportiert werden.

**Administration:** Das Administration-Toolkit wird als externe Anwendungskomponente (nicht browsergestützt) mitgeliefert. Hier erfolgen die Benutzerverwaltung, Systemeinstellungen und Portalindividualisierungen. Die Möglichkeiten der Administration sind gut, können aber bei manchen Anforderungen nicht ohne Herstellerunterstützung umgesetzt werden. Die Möglichkeit Attribute anzulegen, Einstellungen für alle Modelltypen zu ändern, Workflows zu individualisieren und Benutzerrechte zu pflegen, liegen allerdings wie bei den anderen aufgezeigten Tools vor.

Größere Vorhaben und insbesondere deren Update-Kompatibilität bedürfen einer fein abgestimmten Koordination mit dem Hersteller und sind nicht allein umsetzbar.

**Automatisierung und Workflow:** Zur Automatisierung wird die Zusammenarbeit mit TIM Solutions in den Vordergrund gerückt. Im Prozessportal von Adonis können Prozesse in TIM-Modelle umgewandelt werden und technisch unterfüttert werden. Diese können im Anschluss per Knopfdruck in die Workflow Engine von TIM überführt und dann ausgeführt werden. Im Zielbild können in der TIM Workflow Engine dann beispielsweise Formulare und Checklisten erstellt und Personen über ihre Aufgaben informiert werden.

**Support und Technik:** Die Einführung von Adonis und die Unterstützung beim Aufbau der Inhalte verläuft dank der hohen Standardisierung und Simplifizierung des Tools in einem guten zeitlichen Rahmen. Bei einfachen Problemen ist die Service-Hotline schnell erreichbar und zuverlässig. Größere Feature-Anfragen und die herstellerunterstützte Plattformweiterentwicklung können auf der anderen Seite längere Umsetzungszeiten mit sich ziehen und sollten proaktiv in die Planung eingehen. Der Adonis-Marketplace bietet zudem Erweiterungsmodule und vordefinierte Schnittstellen zu anderen Programmen an. Die Erweiterungen sind stabiler und sicherer als marktübliche REST-API-Lösungen, sodass hier ohne große Risiken eigenständig Schnittstellen zu anderen Systemen aufgebaut werden können.

## Aeneis – ausgereiftes Tool mit viel Individualisierungspotenzial

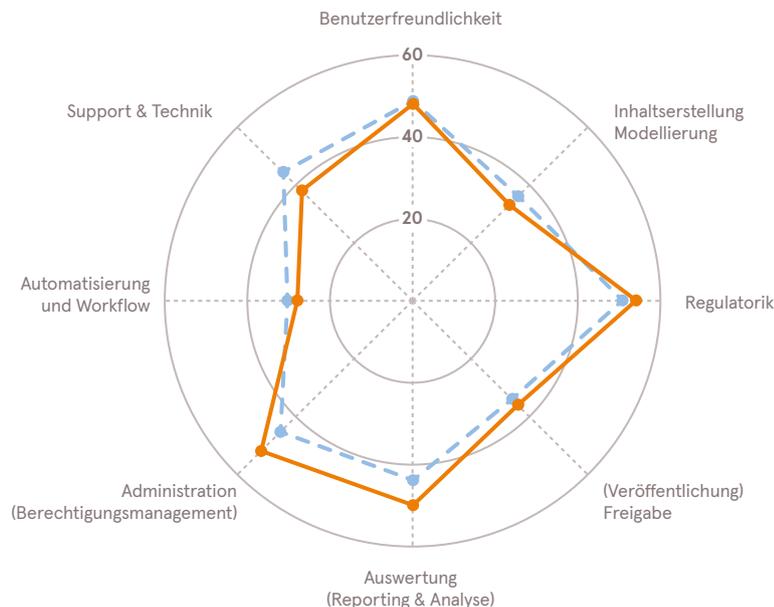
### Zusammenfassung:

Aeneis sticht vor allem durch hohe Freiheitsgrade bei der Administration hervor. Das Tool kann bis in das kleinste Detail angepasst werden und alle Anforderungen des Prozessmanagements abdecken. Gleichzeitig bietet Aeneis im Frontend für den allgemeinen Benutzer (Leser) eine sehr übersichtliche Darstellung der Inhalte. Die hohe Toolanpassbarkeit und Darstellungsqualität eignen sich vor allem für Finanzinstitute mit individuellen Vorstellungen und einem hohen Ambitionsniveau im Prozessmanagement. Damit einhergehend bedingt das Tool im Gegenzug einen signifikanten Ressourceneinsatz bei der Administration und Erstellung von Inhalten. Der Fokus des Herstellers liegt vor allem auf einer hohen Benutzerfreundlichkeit und einem Höchstmaß an Anpassungsfähigkeit. Ende des zweiten Quartals 2022 erfolgt mit der Version 7 eine komplette Überarbeitung des User Interfaces sowie eine Weiterentwicklung des Auto-Layouters.

### Über den Anbieter:

Seit 1993 bietet die Intellior AG das Prozessmanagement-Tool Aeneis an. Mehr als 1.000 Kunden vorwiegend aus Deutschland nutzen die Software, darunter einige DAX-Konzerne und diverse Volksbanken. Seit einigen Jahren findet das Tool zunehmend Anklang bei Finanzdienstleistern.

- Aeneis
- Durchschnitt



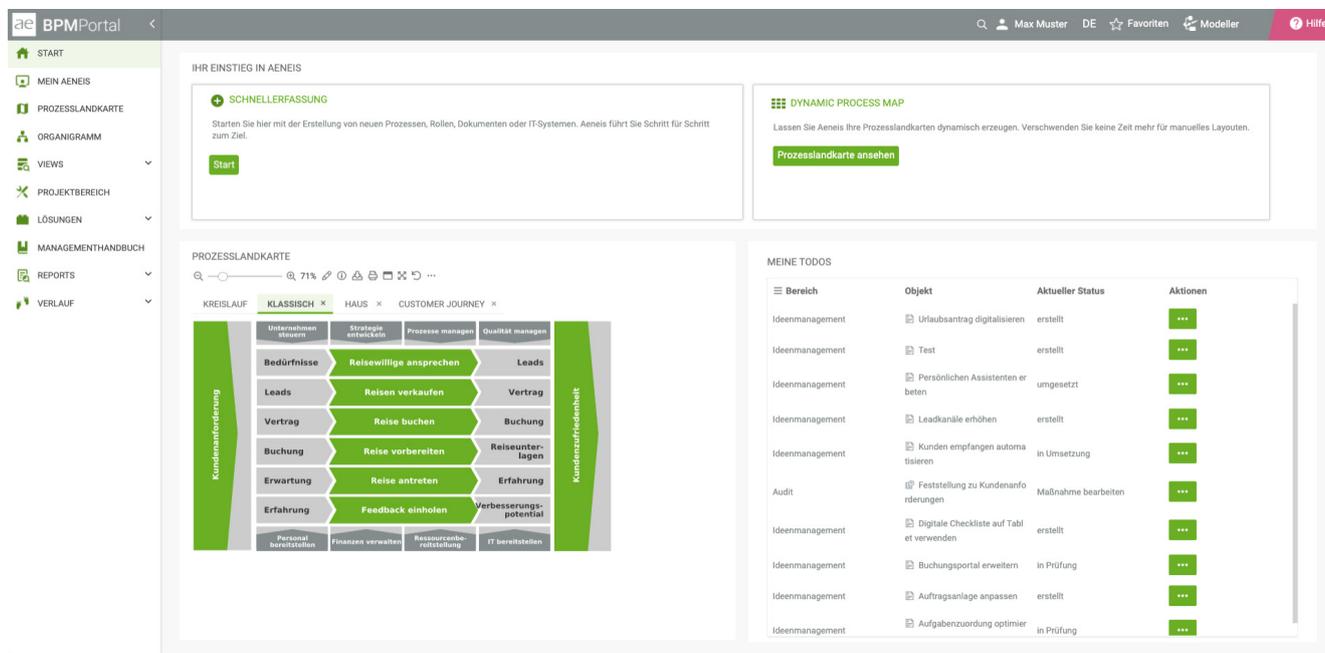
Aeneis besticht durch die schier unbegrenzten Möglichkeiten das Tool anzupassen. Jegliche Inhaltstypen und Informationen können im BPM-Tool gepflegt und auch ausgewertet werden. Von tabellarischen Auswertungen bis hin zu individuell erstellbaren Dashboards bietet Aeneis diverse Auswertungsmöglichkeiten, die das Herz höherschlagen lassen. Insbesondere für die Revision und Compliance ist die Tracking-Funktion ein großer Mehrwert im täglichen Arbeiten.



## Das Aeneis-Profil

**Benutzerfreundlichkeit:** Aeneis löst den Spagat zwischen der hohen Individualisierbarkeit (Funktionsvielfalt) und der User Experience mit einer ganz klaren Positionierung hinsichtlich des Endanwenders. Für die Inhaltserstellung und Administration des Systems ist das Erlernen des Tools relativ zeitintensiv und erfordert unter anderem ein Mindestmaß an technischer Affinität. Auf der anderen Seite ist für den Großteil der Mitarbeiter, die lesend oder workflowbeteiligt im BPM-Tool aktiv werden, die Benutzerfreundlichkeit sehr hoch und die Navigation im Tool höchst intuitiv. Insbesondere der tabellenartige Aufbau macht Aeneis zu einem übersichtlich strukturierten Tool. Über die Filterfunktion in fast allen Tabellen finden Nutzer schnell die für sie relevanten Informationen. Ein integriertes Tutorial sorgt für einen guten Neueinstieg.

Neben dieser ausführlichen Prozesserstellung besteht die Möglichkeit über eine tabellarische Schnellerfassung Prozesse ohne tieferführende Modellierungskenntnisse aufzusetzen. Diese Smart Modelling-Funktion ist insbesondere für erste Prozessvorschläge durch die Fachbereiche sinnvoll. Prozesse und auch Dokumente können komplett individuell attribuiert und angepasst werden. Insbesondere bei Dokumenten ist die Schnittstelle zu Microsoft Office hilfreich, sodass Dokumente direkt aus Aeneis heraus bearbeitet werden können. Die Integration eines Dokumentenmanagement-Systems ist über Schnittstellen zu Microsoft SharePoint und d3 der d.velop AG möglich. Das Erstellen von Organigrammen ist in Aeneis von der Intuitivität kaum zu übertreffen und kann sich darüber hinaus direkt aus dem Active Directory speisen lassen.



**Inhaltserstellung:** Die Prozessmodellierung in BPMN 2.0 wird in einem separaten Bereich, dem WebModeller, durchgeführt. Dieser ist geprägt durch einen Auto-Layouter, der die Arbeit für den Großteil der Prozesse erleichtert. Werden Prozesse einmal komplexer, stößt diese Funktionalität jedoch an ihre Grenzen und aufwendige Nacharbeiten können folgen. Grundsätzlich lassen sich alle Inhalte bis ins Detail selbst customizen, sodass

die Qualität der Inhalte stets die Ansprüche des Finanzinstitutes erfüllen.

**Regulatorik:** Aufgrund der Offenheit des Portals für Anpassungen können alle aufsichtsrechtlich relevanten Informationen festgehalten, gepflegt und ausgewertet werden. Jede Veränderung der Prozesswelt kann bis ins Detail nachvollzogen werden.

Damit einhergehend können flächendeckende oder gar hoch individuelle Abfragen mit wenig Aufwand implementiert werden. Ein Risikomanagement-Modul ermöglicht die übersichtliche Darstellung und Verwaltung von prozessrelevanten Risiken, die Darstellung erfolgt primär in Form von Dashboards. Es können regelmäßige Überprüfungen durchgeführt werden und anhand von Heatmaps und Diagrammen deren Wahrscheinlichkeit sowie die Auswirkungen gezeigt werden.

**Veröffentlichung:** Jedes Objekt in Aeneis, egal ob Prozesse, Dokumente, IT-Systeme o. ä. kann mit einem eigenen Freigabeworkflow versehen werden. Diese Workflows sind frei konfigurierbar und können gezielt durch gepflegte Attribute beeinflusst werden. Ein Attribut »Wesentlichkeit« könnte beispielsweise angelegt werden und bei Auswahl »Ja« einen komplexeren Workflow mit einer Auswirkungsanalyse anstoßen. Auch Checklisten können im Rahmen des Workflows integriert werden, sodass die gesamten Dokumente toolgestützt erstellt werden. Zur vorgelagerten Unterstützung der Workflows bietet Aeneis eine Review-Funktion zur Prozessmodellierung an. Hier kann ein ausgewählter Mitarbeiterkreis für einen festzulegenden Zeitraum bestimmt werden und über Kommentare und Dateiuploads die Modellierung kommentieren und Echtzeitanpassungen bewerten. Zum Abschluss des Reviews werden alle Kommentare und Dokumente für die Nachverfolgbarkeit historisiert. Nachgelagert zum Freigabeworkflow besteht die Möglichkeit über eine Kenntnisnahme-Funktion sicherzustellen, dass alle relevanten Benutzer die Veränderungen gesehen haben. Hierfür werden diese über verschiedene Kanäle (E-Mail, „Mein Aeneis« oder offene To-Do's auf der Startseite) informiert.

**Auswertung:** Live-Reports, sogenannte Views, zeigen Informationen durch intelligentes Filtern direkt im Tool an. Anwender verschaffen sich so zum Beispiel einen Überblick über bestehende Prozesse, Dokumente, Rollen und Mitarbeiter. Die Informationen können in diesem Rahmen sehr einfach zusammengestellt und aus dem System exportiert werden. Daneben besteht die Möglichkeit zur Visualisierung eigene Dashboards für erstellte Attribute oder zusammengesetzte Attribute zu erstellen. Für die Prozessanalyse sind somit in Aeneis keine Grenzen gesetzt.

Aeneis ermöglicht zudem in der Standardauslieferung eine Reifegradanalyse, Prozesskostenrechnung und Schwachstellenanalyse.

**Administration:** Die umfangreichen Administrationsmöglichkeiten sind in drei eigenständige, webbasierte Anwendungen unterteilt. In der Benutzeradministration können Berechtigungen gesteuert werden und Benutzergruppen oder einzelne Benutzern zugeordnet werden. In der Serveradministration können technische Einstellungen zum laufenden Betrieb vorgenommen werden. Im Herzstück von Aeneis, der Systemadministration, können sämtliche Anpassungen an der Anwendung vorgenommen werden, vom Design über Attribute und Workflows bis hin zu den einzelnen Funktionalitäten des Portals. Das technische Know-how stellt hier die einzige Hürde dar. In manchen Fällen ist die Administration nicht intuitiv und bedarf zunächst einer Schulung durch den Hersteller. Ein zufälliges Herausfinden oder Lesen der Benutzerhandbücher hat an dieser Stelle oftmals keinen Erfolg.

**Automatisierung und Workflow:** Bei der Prozessautomatisierung arbeitet Aeneis mit dem Hersteller TIM Solutions zusammen. Hier können Prozesse in BPMN Flow-Prozesse umgewandelt werden und über Dashboards überwacht werden. Die BPMN Flow-Prozesse können mit TIM-Attributen angereichert werden und direkt nach TIM exportiert werden. Aus TIM heraus erhalten Mitarbeiter E-Mails zu Aufgaben und Vorgängen. Alle Vorgänge werden in der Engine revisionsicher dokumentiert.

**Support und Technik:** Insbesondere in der Finanzbranche ist Aeneis als Anbieter aufgrund der weitreichenden Möglichkeiten derzeit stark gefragt. Damit einhergehend können Implementierungs- und Supportzeiten stark variieren. Das Tool selbst braucht per se keinen Support, da vieles selbst steuerbar ist, aber einfache Anfragen werden auch hier sehr schnell über ein Online Support-Portal beantwortet. Größere Featureanfragen und die herstellerunterstützte Einrichtung können aufgrund der hohen Nachfrage längere Wartezeiten mit sich ziehen. Bei Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen unterstützt der Hersteller sehr zeitnah und folgt dem Anspruch Kunden zu befähigen, statt jede kleine Anfrage kostenpflichtig umzusetzen.

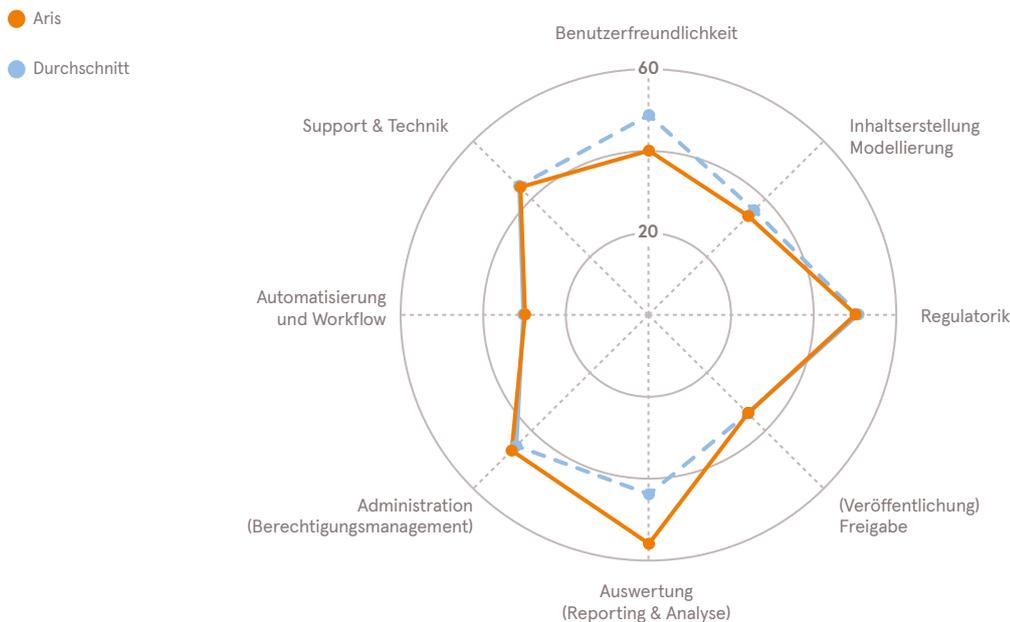
## Aris – das Tool für das »Mehr« im Prozessmanagement

### Zusammenfassung:

Aris ist der Riese auf dem Markt, der aufgrund der Historie und Größe zahlreiche Funktionen bereithält und insbesondere für internationale Banken mit erfahrenen Prozessmanagern eine weitreichende Skalierbarkeit ermöglicht. Von den Modellierungen über das Process Mining bis hin zu Automatisierungsmöglichkeiten bietet Aris alle Komponenten an. Die jüngsten Updates und anstehenden Meilensteine rücken den Fokus zunehmend in Richtung eines iBPMS-Tools (Intelligent Business Process Management System), das vor allem mit intelligenten Funktionalitäten auf einer bestehenden Prozesslandschaft aufsetzt und so die nächsten Schritte im Prozessmanagement ermöglicht.

### Über den Anbieter:

Die Software AG bietet mit Aris und seinen vielen Erweiterungen ein umfassendes Werkzeug. Das Tool setzt bei intensiver Nutzung ein hohes technisches Verständnis voraus. Die Software ist branchenübergreifend bei mehr als 10.000 Kunden im Einsatz. Zu den Großkunden aus dem Bereich Banking zählen unter anderem die ING, Credit Suisse und die Rabobank.



Aris ist ein umfangreiches Tool mit vielen technischen Zusatzmöglichkeiten. Ein Beispiel hierfür ist die Translation Engine, die mit Hilfe einer künstlichen Intelligenz alle ausgewählten Prozess- und Modellinhalte innerhalb von wenigen Minuten in mehr als 12 verschiedene Sprachen übersetzt. Auch Funktionalitäten in der Prozessoptimierung gehen bei Aris deutlich über den Durchschnitt hinaus, so zum Beispiel der Root Cause Miner zur Identifikation der Problemursachen hinter auffallenden Symptomen.



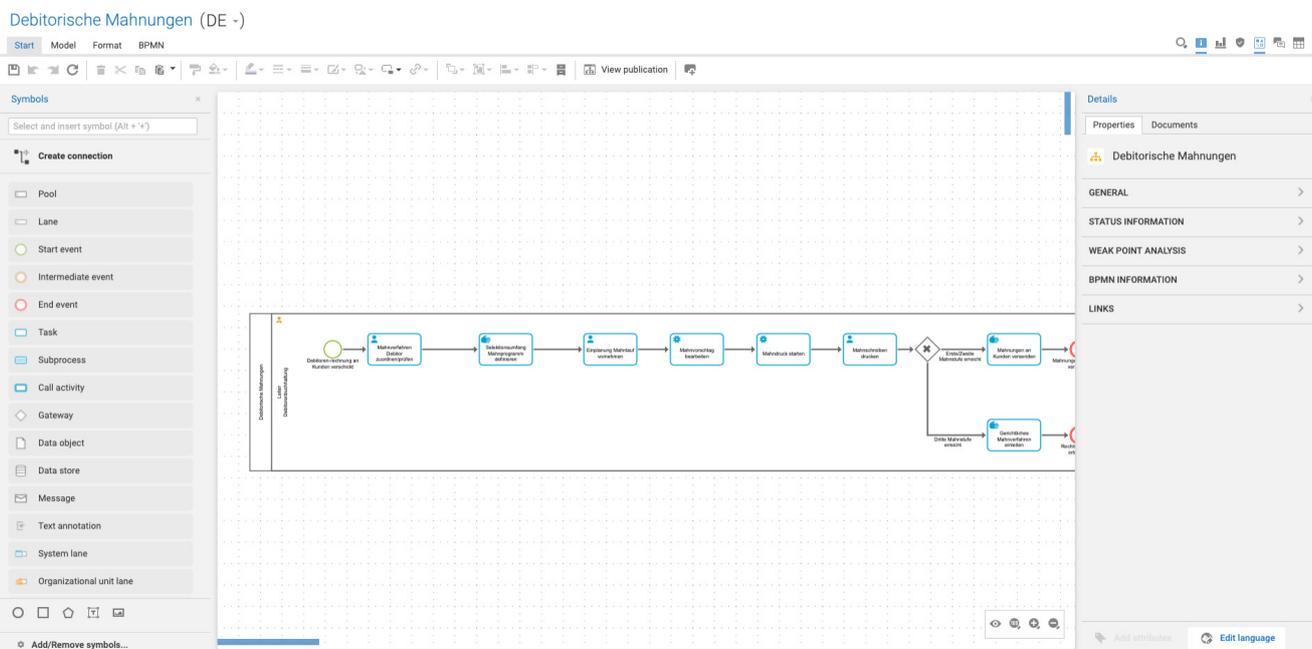
## Das Aris-Profil

**Benutzerfreundlichkeit:** Aris arbeitet aktiv an der Modernisierung der Oberfläche und hat so in diesem Jahr eine neue und komplett anpassbare Startseite veröffentlicht. Aufgrund der langen Historie und Funktionsvielfalt ist die Benutzerfreundlichkeit bei der Erstellung, Pflege und Auswertung von Inhalten noch ausbaufähig. Eine ausgiebige Hilfesektion ermöglicht engagierten Anwendern in Eigenrecherche die Funktionalitäten zu lernen. Aris richtet sich konsequent an großen Kunden aus, die tief ins Prozessmanagement eintauchen wollen und die entsprechenden Ressourcen aufbringen können.

**Inhaltserstellung:** Der Editor deckt alle Funktionen für die tägliche Modellierung von Prozessen ab. Auch wenn die Modellierungskomponente zunehmend in den Hintergrund rückt, bietet

Hier erfüllt Aris alle Standarderwartungen im Hinblick auf die Versionierbarkeit und Wiederherstellbarkeit. Organigramme können angelegt und aus Drittsystemen gepflegt werden, auch wenn die Darstellung hier wieder etwas in die Jahre gekommen ist – funktional ist das System dennoch. Besonders hervorzuheben ist die Vielfalt an Diagrammen, die in Aris erstellt werden können. Von Customer Journey Maps über Value Added Diagramme bis hin zu Datenmodellen und Whiteboards werden verschiedene Möglichkeiten geboten über das reine Prozessmanagement hinauszugehen.

**Regulatorik:** Aris unterscheidet sich im Aufbau der einzelnen Komponenten stark von anderen BPM-Tools. Während die meisten anderen Tools viel Customizing zulassen, baut Aris auf ein großes



diese weiterhin eine breite Auswahl an Modellierungsmöglichkeiten (BPMN 2.0 und EPK) und die Darstellung ist recht simpel und übersichtlich. Prozesslandkarten können sich über mehrere Ebenen miteinander verknüpfen lassen und auch eine Syntaxprüfung liegt vor, die auf die eigene Modellierungskonvention angepasst werden kann. Bei jedem Speichern wird das Modell automatisch geprüft. In der zentralen Dokumentenablage können Anweisungen und Richtlinien hochgeladen und mit Prozessen verknüpft werden.

Spektrum an vorhandenen Funktionen wie das Governance Modul der Enterprise Version. Hier können Risiken und Kontrollen flexibel angelegt und im turnusmäßigen Rhythmus überprüft werden. Die Risikobewertung wird über zweistufige Workflows inklusive Zeitstempel durchgeführt. Die Ergebnisse können über verschiedene Diagramme ausgewertet und auf einem übersichtlichen Dashboard dargestellt werden.

Über das Governance Modul können zudem Regeln für das Geschäftsprozessmanagement unternehmensweit festgelegt werden. Anpassungen am Governance Modul sind allerdings ohne den Hersteller nicht möglich.

**Veröffentlichung:** Alle Freigabeworkflows sind konfigurierbar und können mit einem moderaten Investment auf die Bedürfnisse des Finanzinstituts angepasst werden. So können Beteiligte, Workflowschritte und steuernde Attribute festgelegt werden. Die Workflows lassen sich primär für Prozesse und Dokumente anlegen, nicht aber für andere Objekte wie IT-Systeme. Über das individuell anpassbare Dashboard haben Benutzer die veröffentlichten Inhalte wie Prozesslandkarten, Prozesse sowie weitere Diagramme immer griffbereit. Auch hier bildet Aris alle notwendigen Funktionalitäten gemäß Industriestandard ab. Es wird aber auch hier wieder deutlich, dass der Fokus von Aris nicht beim eigentlichen Prozessmanagement, sondern bei den Schritten darüber hinaus zum Reifegrad 7 und 8 liegt.

**Auswertung:** Bei der Auswertung beginnen die Stärken von Aris. Neben den umfassenden voreingestellten Reports besteht die Möglichkeit über wenige Klicks eigene Reports zu erstellen und diese zum Katalog für Wiederverwendungen hinzuzufügen. Hierbei können alle Diagramme als auch darunterliegende Objekte ausgewertet werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit den Report in verschiedenen Dateiformaten zu exportieren oder Prozess-Handbücher zu erstellen. Auch im Rahmen der Prozesssimulation überzeugt Aris mit Analyseoptionen, die über den Standard hinausgehen und auch ein Scheduling und Loopbacks zulassen. Auch die Process Mining Komponente von Aris speist sich aus einer jahrelangen Datensammlung und Weiterentwicklung und ist somit der Konkurrenz weit voraus.

**Administration:** In dem Administrationspanel können Benutzer verwaltet und einfache Portalanpassungen vorgenommen werden. Je nach Programmierkenntnissen können auch fortgeschrittene Anpassungen durchgeführt werden. Bei mittelgroßen bis großen Vorhaben wird aufgrund der Komplexität jedoch in der Regel der Hersteller eingebunden.

**Automatisierung und Workflow:** Aris fungiert als Design-Umgebung und überlässt beim Thema Automatisierung spezialisierten Workflow-Anbietern den Freiraum, die erstellten Prozesse zu automatisieren. Zunächst werden Prozesse durch die Process Mining Komponente von Aris analysiert und Automatisierungspotenziale aufgedeckt. Anschließend werden in Aris erstellte Prozesse zur Ausführung exportiert und an eine geeignete Workflow Engine übergeben. Hier werden diese manuell konfiguriert oder aus der großen Bot-Datenbank gewählt. Zeitgleich zur Ausführung setzt Aris wieder an und überwacht die Ausführungen der Bots und protokolliert diese in einem Audit-Log. Auch können hier Schwachstellen identifiziert werden, die eine Optimierungsschleife anstoßen können.

**Support und Technik:** Der Support um Aris ist auf einem sehr starken Niveau. Aufgrund der Größe, Reichweite und Historie sind die Prozesse weitgehend standardisiert und Ressourcen stehen zur Verfügung. Anfragen werden zeitnah bearbeitet und ein zusätzliches Angebot zum Lernen und Verstehen von Aris wird gegeben. Der wesentliche Nachteil beim Tool ist die Angewiesenheit auf den Hersteller bei der Implementierung, so wie bei der aktiven Nutzung und Weiterentwicklung. Dieser Kostenposten fällt in der Regel im Vergleich zu anderen Anbietern hoch aus und sollte bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt werden.

## BIC Platform – das intuitive Tool mit technischer Exzellenz

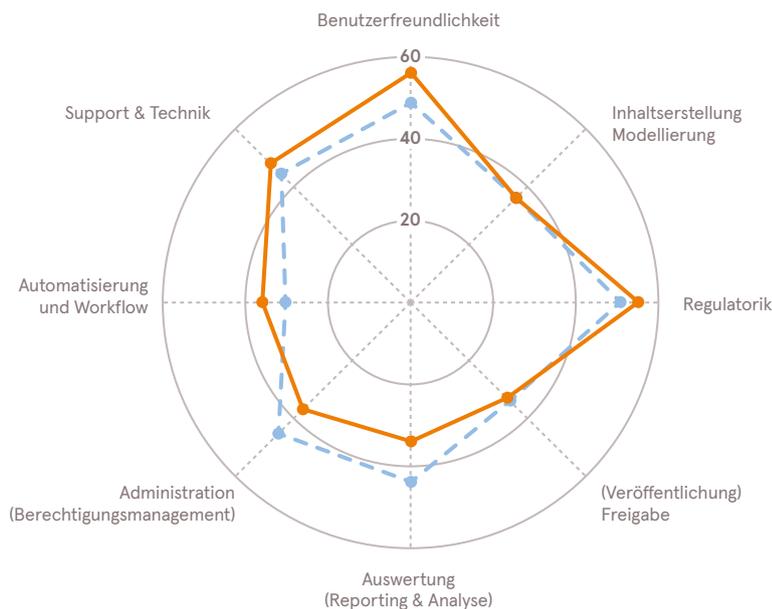
### Zusammenfassung:

Die BIC Platform hat den Mittelweg zwischen guter User Experience und technischen Möglichkeiten gewählt. Jede Funktion, die im Tool abgebildet ist, wurde sehr gut umgesetzt und ist auf eine schnelle Lernkurve der Benutzer ausgerichtet. Prozessmanagement-Starter finden sich somit in diesem Tool sehr gut zurecht. Auch für fortgeschrittene Anwender bietet die BIC Platform vielfältige Funktionen im Bereich der Prozessoptimierung, wie eine umfangreiche GRC-Anwendung und ein weitreichendes Process Mining. GBTEC verfolgt eine konsequente Updatepolitik und aktualisiert die BIC Platform quartalsweise.

### Über den Anbieter:

Die GBTEC Software AG bietet die BIC Platform seit 2004 an. Die 1.200 Kunden bilden einen Querschnitt aller Branchen und Größen ab. Hierzu zählen kleine und mittelständische Unternehmen, weltweit agierende Konzerne, Bildungseinrichtungen sowie Finanzinstitute verschiedener Größen.

- BIC Platform
- Durchschnitt



BIC sticht vor allem durch die schnelle Einrichtungs- und Implementierungszeit hervor. Neben der schnellen Einführung können sich Benutzer dank des schlichten, intuitiven Designs schnell zurechtfinden. Durch viele integrierte Funktionen und insbesondere einer starken Ausgangslage im Bereich Workflows und Automatisierung ist die BIC Platform ein zunehmend funktionsreiches iPMS-Tool.

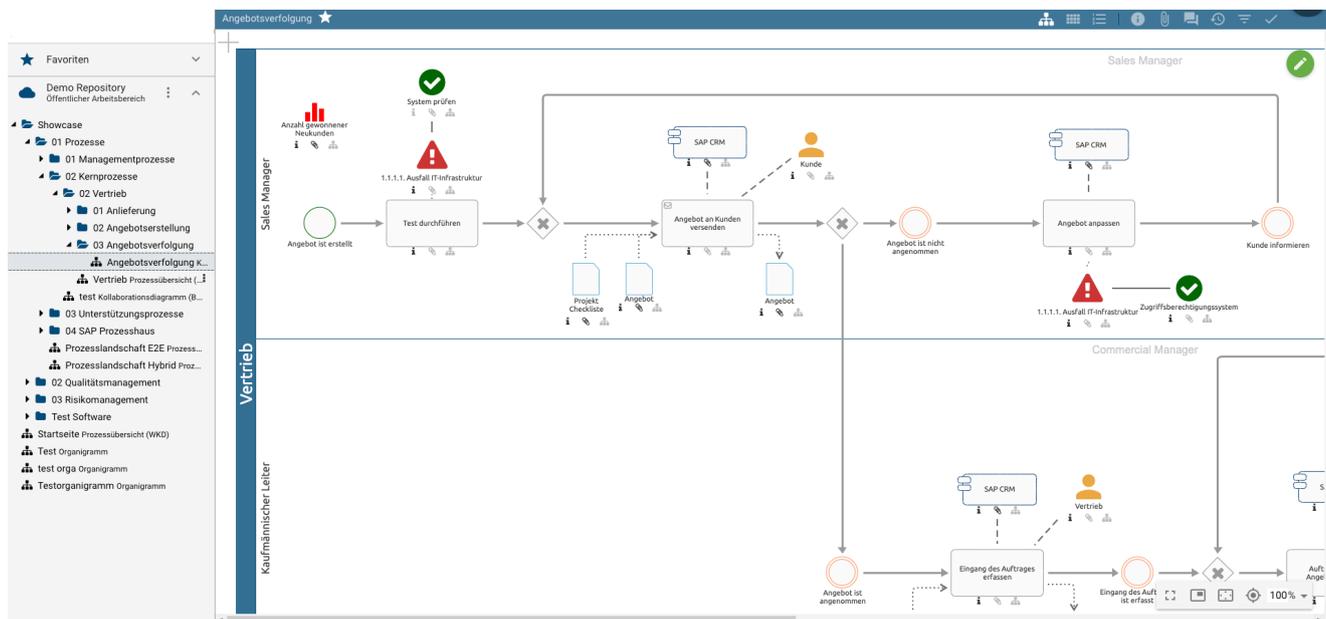


## Das BIC Platform-Profil

**Benutzerfreundlichkeit:** BIC Process Design bietet eine ansprechende und intuitiv bedienbare Oberfläche. Durch eine einfache Gestaltung des Aufbaus werden Benutzer nur mit den relevanten Informationen konfrontiert und nicht mit einer Vielzahl an Funktionen verwirrt. Auch bei der Administration bietet BIC einfache Möglichkeiten an, die ersten Funktionalitäten anzupassen und vor allem die Optik vom Portal zu steuern. Dadurch wird das Aufsetzen eines Prozessmanagements stark vereinfacht und alle Mindestkriterien an ein Prozessmanagementwerkzeug sind erfüllt. Möglichkeiten zur Administration und vor allem alle wesentlichen Funktionen für ein Prozessmanagement sind in BIC enthalten. Eine Abstufung bei der Benutzerfreundlichkeit muss allerdings für erfahrene Prozessmanager gemacht werden, die sich bereits in der grundlegenden Funktionsweise von Prozessmanagement-Tools auskennen. Die Geschwindigkeit der Inhaltserstellung im Tool ist für Experten im Vergleich zu anderen Anbietern etwas geringer.

modeller prozessuale Darstellungen schnell unübersichtlich aussehen lassen. Auch können Feinkorrekturen und Nachbearbeitungen notwendig werden. Neben EPK und BPMN 2.0 kann das Set mit eigenen Notationen flexibel an die Anforderungen des Finanzinstituts angepasst werden. Neben Prozessen können bei BIC auch weitere Diagramme wie Customer Journey Maps, IT-Architekturmodelle oder Entity-Relationship-Diagramme angelegt werden. Im Bereich des Dokumentenmanagements bietet die BIC Platform alle Möglichkeiten der Verwaltung und Versionierung an. Lediglich bei der Erstellung von Organigrammen fehlen die gewohnte Leichtigkeit und Detailtiefe, um der Aufbauorganisation von Finanzinstituten gerecht zu werden.

**Regulatorik:** Im Bereich der regulatorischen Sicherheit stellt die BIC Platform vor allem ihre neue GRC-Komponente in den Vordergrund. In dieser Komponente können umfassende Maßnahmen des Informationssicherheitsmanagements wie eine



**Inhaltserstellung:** Der Editor ist übersichtlich gestaltet. Die Modellierung von Prozessen und anderen Modellen erfolgt im Editor. Dieser bietet auch für fortgeschrittene Modellierungen zahlreiche Funktionen. Auch der angebotene Automodeller erleichtert die Erstellung von Prozessen. Gleichzeitig stößt das Tool hier an seine Grenzen, insbesondere für komplexe Prozesse eines Finanzinstitutes. Hier kann der nicht deaktivierbare Auto-

Prozesskritikalitätsanalyse umfassend umgesetzt, die Einhaltung von Compliance-Richtlinien kann stringent auf die Prozessmodellierung angewandt und Risiken und Kontrollen können über zahlreiche Komponenten abgebildet werden. Von einer Angemessenheitsprüfung und Wirksamkeitsprüfung über eine Risikobewertung und -vorbeugung bis hin zum Maßnahmenmanagement sind alle wesentlichen GRC-Funktionen sehr

benutzerfreundlich umgesetzt. Neben diesem Modul können auch im regulären Prozessportal von BIC alle Grundfunktionalitäten zu Risiken und Kontrollen abgebildet werden. Über zusätzliche Prozessattribute besteht auch die Möglichkeit einer (eingeschränkten) Individualisierbarkeit.

**Veröffentlichung:** Auch die Konfiguration der Freigabeworkflows und die Anpassungen auf hauseigene Anforderungen können ohne große Komplexität erfolgen. So kann eine Mehrstufigkeit sowohl für Prozesse als auch für Dokumente eingestellt werden. Die Verantwortlichkeiten und Rechte können für die Workflows entsprechend eingegrenzt werden und die Option einer vollwertigen Delegationsfunktion steht zur Verfügung. Die Workflows bilden alle wesentlichen Anforderungen der Regulatorik ab, insbesondere der revisionssicheren Versionierung. Tiefgreifende Anpassungen und weitreichende Administrierungen sind allerdings nicht ohne weiteres möglich. Nach Freigabe werden die Inhalte für den Leser im BIC Veröffentlichungsportal rollen- als auch nutzerspezifisch angezeigt, Neuerungen werden kenntlich gemacht und es bestehen auch Benachrichtigungsfunktionen per E-Mail.

**Auswertung:** Im Standard werden Auswertungen in Form von Steckbriefen, Handbüchern oder Matrix-Reports angeboten. Diese können angepasst werden, um alle möglichen Auswertungsanforderungen abbilden zu können, erfordern allerdings ein Grundverständnis im Programmieren. Im Bereich der Inhaltsauswertung ist die BIC Plattform noch ausbaufähig und lässt die gewohnte Intuitivität vermissen. Im Rahmen der Prozessoptimierung bietet das Tool Auswertungen zu Prozessdurchlaufzeiten und Kosten an, mit der Möglichkeit, diese in Excel zu bearbeiten. Um Prozesse auszuwerten, stehen Simulations-Reports und die Prozessausführungssicht bereit.

**Administration:** Die Administrationskomponente bringt die BIC Plattform auf den Punkt: Es gibt eine Vielzahl von Funktionen, die im Großteil sehr einfach zu verstehen und umzusetzen sind. So können Berechtigungen, die Corporate Identity, Attribute und Symbole mit wenigen Klicks geändert werden.

Gilt es aber grundlegende Einstellungen anzupassen oder das Portal weiterzuentwickeln, dann stößt man in der Administration und im Methodeneditor an seine Grenzen und braucht Unterstützung vom Hersteller.

**Automatisierung und Workflow:** In dieser Kategorie hebt sich die BIC Plattform von den anderen BPM-Tools ab und hat eine eigene Workflow Engine integriert. Über das BIC Process Execution Modul können Prozesse direkt in Workflows umgewandelt und über No Code/ Low Code Logiken detailliert werden. An dieser Stelle wird der nahtlose Übergang zu Drittsystemen und RPAs gepflegt und direkt in den Workflow implementiert. Dadurch kann die BIC Plattform als zentrale Anlaufstelle für Prozesse und die darauf aufbauende Automatisierung funktionieren. Über eine intelligente Auswertung können diese Workflows inklusive der Systemübergänge analysiert werden und in umfassende Dashboards zusammenfließen.

**Support und Technik:** Der Support der BIC Plattform zeichnet sich durch ein professionelles Team mit einer guten Verfügbarkeit aus. Das Ausrollen des Tools und Anpassen auf Kundenwünsche erfolgt in der Regel zügig und verlässlich. Hervorzuheben ist die partnerschaftliche und agile Produktentwicklung. In kurzgespannten 3-Monats-Zyklen werden Updates veröffentlicht, die sich vor allem aus dem Kundenfeedback speisen.

## ibo – das Tool mit klarem Prozessfokus

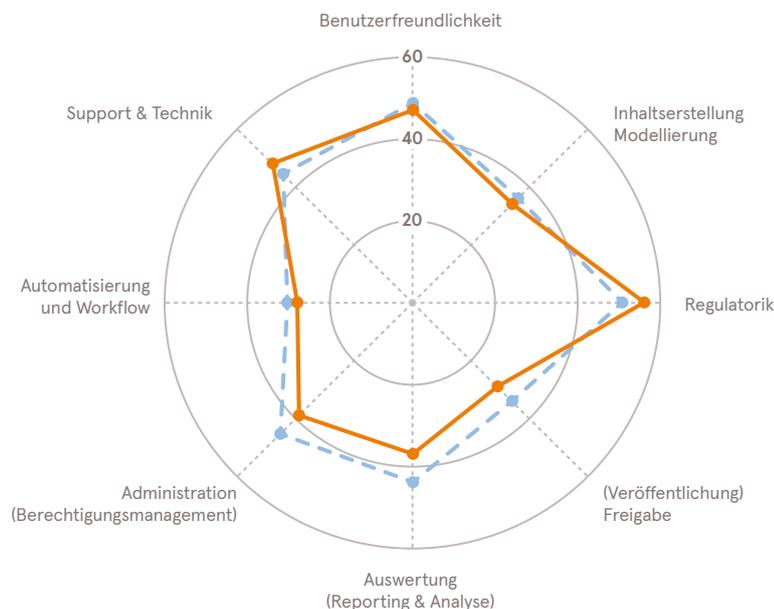
### Zusammenfassung:

ibo ist das Vorzeigebispiel im Markt für eine konsequente Ausrichtung auf das Prozessmanagement. Während viele andere Anbieter den Fokus auf neue Technologien setzen, fokussiert ibo die Funktionalitäten auf die Abbildung und Ausführung von Prozessen. Im Ergebnis ist ibo ein über Jahre ständig weiter entwickeltes Tool, das auf die Bedürfnisse und regulatorischen Ansprüche von Finanzinstituten ausgerichtet ist. Somit weist ibo bereits in der Standardauslieferung den Großteil der Funktionalitäten aus, die ein Finanzinstitut in der Entwicklung der Reifegradstufen benötigt. Durch die einfache Integration in die gesamte Produktpalette der ibo Software ist ein schneller Informationsaustausch z.B. Projektmanagement und Personalbemessung möglich. Das Angebot des Online Campus befindet sich sukzessive im Aufbau und schafft die Voraussetzung, Einsteiger im Prozessmanagement schnell mit dem Tool vertraut zu machen.

### Über den Anbieter:

Die ibo Software GmbH ist einer der Pioniere beim Thema Prozessmanagement. Vor allem PSD-Banken nutzen ibo wegen der Schnittstelle zum Kernbanksystem agree21. Seit 2008 arbeitet der Anbieter mit Camunda als Automatisierungspartner zusammen.

- IBO
- Durchschnitt



Besonders die Funktion »Prozesse ausführen« sticht heraus. Prozesse können direkt mit einem Workflow verknüpft und nach Freigabe im täglichen Arbeiten in Form von Vorgängen ausgeführt werden. Diese konsequente Erledigung von täglichen Aufgaben in ibo schafft wiederum eine besonders hilfreiche Grundlage zur Prozessanalyse.

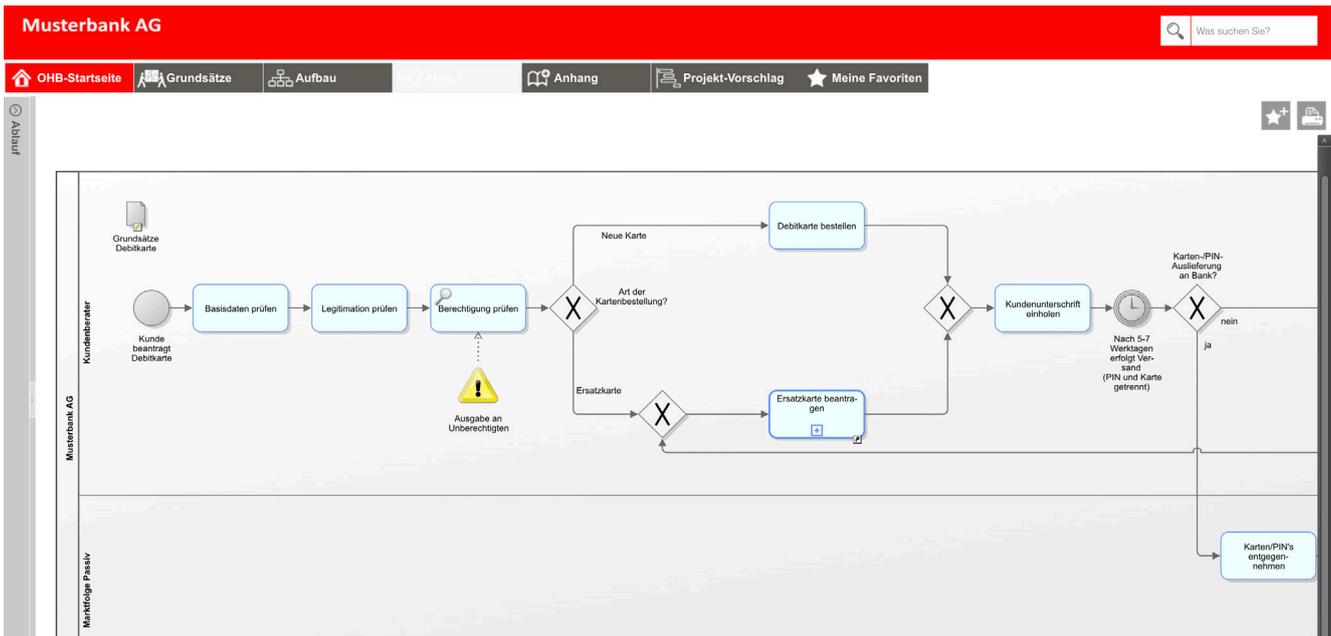


## Das ibo-Profil

**Benutzerfreundlichkeit:** ibo zeichnet sich vor allem durch den Fokus auf ausgereifte Funktionalität aus. Die Oberfläche ist bewusst nicht modern gewählt, sondern zentriert sich um ein schlichtes Layout, das an bekannte Formate anderer Softwareanwendungen anknüpft. So erinnern viele Funktionen an Office-Produkte und ermöglichen Mitarbeitern ein schnelles Lernen der Aufbau-logik vom Portal. Während die Lernphase bei ibo tendenziell länger dauert, so überzeugt das Tool vor allem mit Anwenderfreundlichkeit in einer mittel- bis langfristigen Sicht. Für erfahrene Benutzer ist das Tool insbesondere im Branchenvergleich ideal zur Erstellung und Pflege von Inhalten. Auch der hohe Reifegrad der einzelnen Komponenten von ibo kommt dem aktiven Prozessmanagement und schnellem Aufbau einer prozessorientierten sfO zugute. Im Vergleich zu anderen Tools steht in der Standardauslieferung von ibo ein großer Teil der Funktionen mit einer hohen Qualität zur Verfügung, sodass hier nur geringe Anpassungen in Attributen oder der Logik notwendig sind.

Neben der regulären Modellierung hat ibo auch eine weit fortgeschrittene tabellarische Modellierung, sodass Rohversionen vom Prozess in einer akzeptablen Qualität auch über textuelle Eingaben erstellt werden können. Auch die Erstellung und Verknüpfung von Dokumenten erfolgt an dieser Stelle sehr funktional und mit maximalen Freiheitsgraden, sodass die Übersichtlichkeit und Informationsqualität des Prozesses gegeben ist. Von der Position über die Größe bis hin zum Layout kann alles selbstbestimmt abgebildet werden. In ähnlich überschaubarer Art und Weise können Organigramme erstellt und mit Mitarbeitern verknüpft werden. Zusammenfassend stellt ibo Prometheus Inhalte in den Vordergrund, sodass jede gepflegte Komponente einen größtmöglichen und effektiven Datenhaushalt mit sich bringt.

**Regulatorik:** ibo ist mit den regulatorischen Anforderungen von Finanzunternehmen bestens vertraut. Alle relevanten Funktionalitäten sind mit Blick auf die Finanzbranche konzipiert und in der Praxis gehärtet worden.



**Inhaltserstellung:** Die Modellierung von Prozessen in ibo läuft sehr flüssig und zeitschonend. Das einfache Drag and Drop System kombiniert mit der Freihandmodellierung erlaubt eine herausstechend klare Prozessdarstellung, die auch die komplexesten Prozesse übersichtlich hält.

So ist im Zeitverlauf ein umfangreiches Modul für Risiken und Kontrollen entstanden, dass alle im Prozess und an Aufgaben auftretenden Risiken und Kontrollen bewertet und zusammenfasst.

Insbesondere die direkte Möglichkeit selbstberechnende Felder anzulegen und miteinander zu verknüpfen, sticht hierbei vor. Auch Themen des Informationssicherheitsmanagements wie die Schutzbedarfsbewertung können direkt auf Prozessebene gepflegt und im Prozesssteckbrief ausgegeben werden.

**Veröffentlichung:** Vor Workflowbeginn besteht in ibo die Möglichkeit einer Kollaboration mit Stellungnehmern, die den Prozess in einer eigenen Instanz sichten und Kommentare hinterlassen können. Im Anschluss findet der Freigabeworkflow statt, der ohne großen Mehraufwand auf die individuellen Bedürfnisse angepasst werden kann. Dieser Workflow findet in einer separaten Instanz für die Workflowteilnehmer statt, sodass zu jedem Zeitpunkt die Übersichtlichkeit gewahrt ist. Auch können hier Workflowberechtigungen delegiert werden. Weiterhin sind Workflows für Organigramme, Stellenbeschreibungen und Dokumente möglich. Auch können in ibo mit der »Mappenfunktion« Inhalte gebündelt werden, um eine Zugehörigkeit zu kennzeichnen, diese übersichtlicher darzustellen, aber auch um eine gemeinsame Freigabe zu ermöglichen. Veröffentlichte Modelle sind im ibo Iris Portal für die Mitarbeiter verfügbar. Mitarbeiter haben hier ihre persönliche Übersicht und können so bis zum Prozess navigieren und auch nach der Veröffentlichung mit Hilfe von Kommentaren die nächste Prozessversion mitgestalten. Im Rahmen des Versionierungskonzeptes hat ibo analog zu den anderen Tools die Option einer stichtagsbezogenen Versionierung und die Option des Versionsvergleiches mit Vorgängerversionen.

**Auswertung:** ibo bietet einerseits standardisierte Vorlagen in der neuen Auswertungs-App an, um Inhalte im BPM-Tool ad hoc auszuwerten, andererseits besteht die Möglichkeit tiefergehender Auswertungen. So können Kennzahlen zu Prozessen wie Kosten, Zeiten und Mengen durch eine grafische Auswertung analysiert und exportiert werden. Zusätzlich besteht die Möglichkeit Auswertungen zu individualisieren.

**Administration:** Die Administrationskomponente von ibo Prometheus ist eine separate Windows Anwendung. In dieser Anwendung werden Benutzer und ihre Rechte verwaltet, Reports konfiguriert, Attribute im Bezeichnungseditor ergänzt oder aber auch Deckblätter für freigegebene Prozesse und Dokumente definiert.

Das Administrationstool bietet einige Anpassungsmöglichkeiten, liegt allerdings in der Vielfalt hinter anderen Marktanbietern. Bei ibo liegt der Fokus vor allem auf der Bereitstellung fertiger und ausgereifter Inhalte, sodass die Anwender selbst keinen großen Administrationsbedarf mehr haben.

**Automatisierung und Workflow:** ibo hat als Workflowkomponente das »ProcessRun«-Modul eingeführt, mit dem Prozesse ausgeführt werden können. Dieses kann einerseits übergreifend konfiguriert und andererseits auf den jeweiligen Prozess zugeschnitten werden. Aus der modellierten Reihenfolge der Aufgabe im Prozess und den hinterlegten Daten wird ein Workflow generiert, Prozessschritte werden workflowgesteuert nach der modellierten Reihenfolge abgearbeitet und Aufgaben entsprechend verteilt. Die Beteiligten werden über die Aufgabenliste oder per E-Mail informiert. Verantwortliche überwachen die laufenden Instanzen per Workflowmonitoring und können jeden einzelnen Schritt in jeder Ausführungsinstanz retrospektiv prüfen. Damit ist die Revisionsicherheit gegeben.

**Support und Technik:** Der Vorteil von ibo liegt in der Fokussierung auf Finanzinstitute und ihre spezifischen Anforderungen. Daraus folgend ergeben sich beim Support geringere Kommunikationsaufwände. Vielmehr besteht die Möglichkeit aus Erfahrungswerten vergangener Kundentickets zu profitieren und direkte Lösungsansätze für komplexe Anfragen zu erhalten. Zusätzlich zum Herstellersupport bietet ibo regelmäßige Schulungstermine an und setzt aktiv auf die Befähigung der Kunden. Zahlreiche Verbundprodukte wie ibo QSR (Revisionsmanagement) oder ibo netProject (Projektmanagement) knüpfen an die Logik des BPM-Portals an und erlauben eine Steuerung bereichsübergreifender Aktivitäten über die ibo Produktwelt. Limitationen im Support liegen vor allem bei den Anpassungsmöglichkeiten des Prozessportals, sodass sich ibo vor allem für Finanzinstitute eignet, die ihre Anforderungen nahe der Standardauslieferung – die sehr gut aufgestellt ist – verorten können.

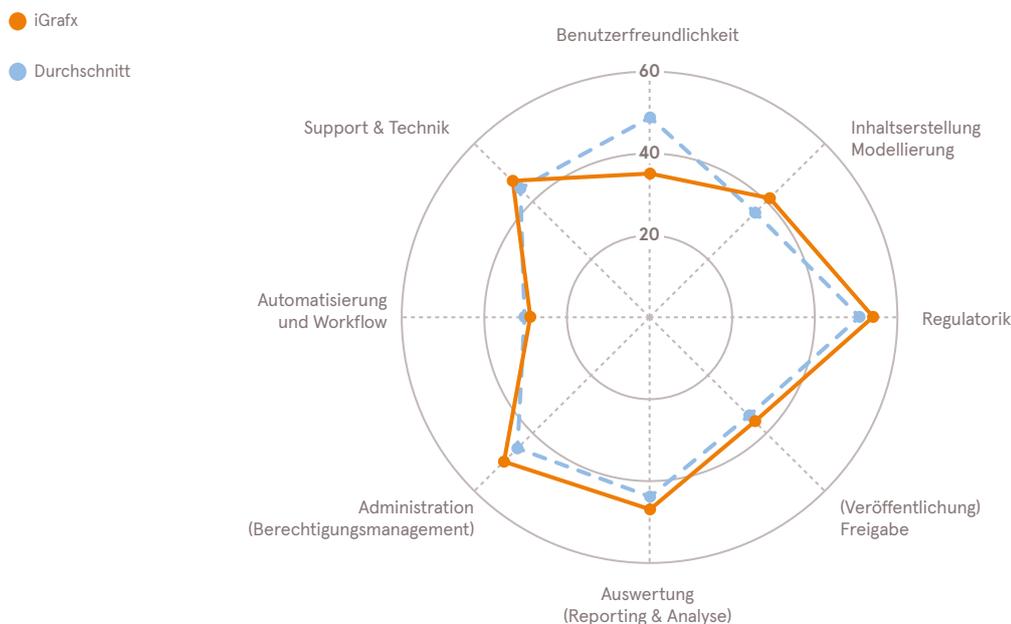
## iGrafx – das funktionsreiche Tool für ganzheitliches Prozessmanagement

### Zusammenfassung:

iGrafx setzt das Hauptaugenmerk auf den größtmöglichen Funktionsumfang kombiniert mit einer kompletten Flexibilität der Konfiguration des BPM-Tools. Im Umkehrschluss fallen die Benutzerfreundlichkeit und Lernkurve des Tools schwächer aus, da die Bandbreite an Funktionalitäten und Möglichkeiten zum Anfang eine Herausforderung darstellen kann. Für Banken mit erfahrenen und IT-affinen Prozessmanagern stellt iGrafx ein leistungsstarkes Werkzeug dar, das allen individuellen Bedürfnissen des Finanzinstitutes gerecht werden kann. iGrafx überarbeitet zurzeit das komplette User Interface, um den Kundenanforderungen Rechnung tragen zu können. Des Weiteren wurden zur Stärkung der Process Mining und KI-Kompetenz der Anbieter Logpickr akquiriert und eine Beteiligung an Krista aufgebaut.

### Über den Anbieter:

Die iGrafx GmbH ist einer der führenden Softwareanbieter im Bereich des Prozessmanagements und half bereits 11.000 Kunden weltweit, ihre Organisation prozessorientiert zu gestalten. Im Bankensektor ist das Werkzeug besonders in den USA verbreitet und dort bei fünf der zehn größten US-Banken im Einsatz. In Deutschland nutzen unter anderem Landesbanken iGrafx.



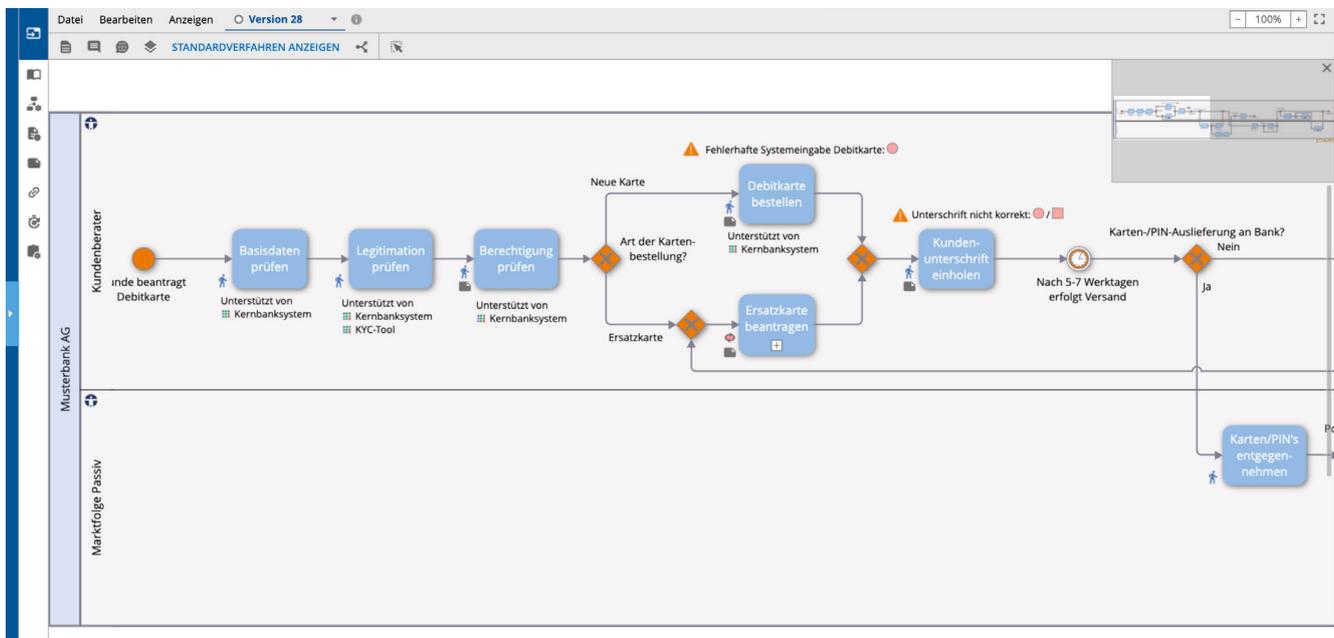
Die Gestaltungsfreiräume von iGrafx und die mitgelieferten Funktionalitäten – wie dem umfangreichen Risikomanagement – ermöglichen Finanzinstituten ein ganzheitliches Prozessmanagement mit einem weitreichenden Datenhaushalt aufzusetzen.



## Das iGrafx-Profil

**Benutzerfreundlichkeit:** Im Punkt Benutzerfreundlichkeit kann iGrafx nicht von sich überzeugen. Bisher war dieser Aspekt noch nicht im zentralen Fokus der Entwicklung und dementsprechend kann die Anwendungsoberfläche auf den ersten Blick erschlagend wirken. Allerdings finden IT-affine Anwender mit einem gewissen Zeitinvestment schnell in die modulare Logik von iGrafx und können dann herstellerunabhängig und in Eigenrecherche komplexeste Funktionalitäten im Tool einrichten. Darüber hinaus hat iGrafx die Benutzeroberfläche als oberste Priorität für sich identifiziert und hat uns einen Einblick in eine aussichtsreiche Alpha-Umgebung gewährt. Die Einschätzung der Benutzerfreundlichkeit könnte sich somit mit dem nächsten großen Release verbessern.

Die Dokumentenverwaltung in iGrafx ist graphisch schön aufbereitet mit entsprechenden Icons pro Dokumenttyp und in der Pflege schneller als Vergleichstools, da hier keine Dokumentenhülle angelegt werden muss. Die Hinterlegung von Attributen kann in einer Liste oder in einem Reiter am Dokument erfolgen. Weitere Diagrammtypen wie Ursache-Wirkungs-Diagramme oder Lean-Wertstromdesigns stehen auch zur Verfügung. Vor allem die Option eines Basisdiagramms, das anschließend mit eigenen Symbolen befüllt werden kann, ist unter iGrafx interessant, da hierdurch individuellere Möglichkeiten als in Vergleichstools bestehen. Auch Organigramme können einfach gepflegt, nach individuellen Wünschen gestaltet sowie mit Echtdateien aus einem Active Directory versorgt werden.



**Inhaltserstellung:** iGrafx bietet vollständige Freiheiten für die Modellierung an. So können alle Symbole im Rahmen der Modellierung im Design und Layout angepasst werden, beispielsweise können eigenständige Symbolsets und Grafiken in die Datenbank importiert werden. Die Modellierung von Prozessen erfolgt grundsätzlich schnell und ohne Reibung. Der an Word angelehnte Modellierungsrahmen ermöglicht zusätzlich zahlreiche Funktionen für die letzten Feinschliffe im Design. Auch eine tabellarische Modellierung ist mit dem Quick Map Editor möglich.

**Regulatorik:** iGrafx bietet ein umfangreiches Risikomanagement an. Die Risiken sowie entsprechende Kontrollen werden zentral angelegt, nach eigenen Bereichen gruppiert und in einem Risikokatalog zusammengefasst. So können die Risiken einfach auf Prozess- oder auch Aktivitäten-Ebene verwendet werden. Die Bewertung von Risiken und Kontrollen kann auf Basis individueller Kennzahlen berechnet werden. Bei der Bewertung besteht die Möglichkeit terminierte Überprüfungsverfahren über die Software zu starten.

Alle Objekte und Beziehungen lassen sich auswerten und in individuellen Risiko-Dashboards anlegen. Grundsätzlich können alle tiefgehenden Anforderungen aus dem ISM, der Compliance und der Revision in iGrafx mit einem gewissen Toolkenntnisstand eigenständig umgesetzt werden.

**Veröffentlichung:** Für den Freigabeworkflow bietet das Tool vier automatisierte Verfahren an. Sie sind für Prozesse, Dokumente, Diagramme und Berichte nutzbar. Alle Schritte werden revisions-sicher dokumentiert. Der Freigabeworkflow kann einstufig oder mehrstufig angelegt werden und anfallende Aufgaben sehen Nutzer im Dashboard. Eine regelmäßige Prüfung von Prozessen ist ebenso möglich wie eine terminierte Veröffentlichung oder Außerkraftsetzung. Gestaltungsfreiräume bei den Workflows liegen weitgehend vor. Nach Freigabe sehen Leser im Veröffentlichungsportal in ihren individuell zusammenstellbaren Dashboards eine Übersicht der Änderungen. Gleichzeitig erhalten alle Betroffenen eine E-Mail zu Änderungen. Die Versionen können durch alle Benutzer miteinander verglichen werden und Benutzer mit entsprechenden Berechtigungen können über wenige Klicks alte Versionen und Dokumente wiederherstellen.

**Auswertung:** Im Standard bietet iGrafx wenige Vorlagen für Reportings an, diese müssen zunächst in der Administration konfiguriert werden und können dann übergreifend für alle Benutzer als Template hinterlegt werden. Die Konfiguration kann, wie der Großteil des Customizings, durch einen affinen Mitarbeiter mit einem moderaten Zeitaufwand erfolgen. Weiterhin besteht die Option umfassende Auswertungen zu Objekt- und Dokument-eigenschaften über eine Datenbankabfrage zu realisieren. So können individualisierte Berichte jederzeit eigenständig erstellt werden. Auswertungen zur Prozessanalyse und -optimierung müssen ebenfalls eigenständig erstellt werden.

**Administration:** iGrafx bietet den Anwendern umfangreiche Berechtigungen zur Administration an, die komplett unabhängig vom Hersteller laufen können. Die Administration ist in der Regel durch technisch affine Mitarbeiter vorzunehmen und erfordert in sehr seltenen Fällen ein tiefgehendes IT-Know-how. Die Anpassungsfunktionalitäten reichen von der Anpassung des Layouts, über die Veränderung von Berechnungslogiken bis hin zu einer Neugestaltung der Webseitenstruktur und des Funktionsangebotes. So können beispielsweise Videos in Dashboards inkludiert werden. Dank kluger Verknüpfungssysteme kann die Administration des Tools für geübte Anwender vom Aufwands- und Zeitebene in einem verhältnismäßigen Rahmen bleiben (abhängig vom Vorhaben).

**Automatisierung und Workflow:** iGrafx als Plattform entwickelt sich konstant in den Funktionalitäten weiter, so auch in Richtung Automatisierung und neuer Technologien. Anfang 2022 wurde ein Next Generation Process Miner (Logpickr) gekauft und in die Plattform integriert. Für Workflow-Lösungen arbeitet iGrafx eng mit TIM Solutions zusammen, wodurch in den Prozessen Attribute für die Automatisierung hinterlegt werden können. Diese Prozesse können dann nach einem Import in TIM Solutions mit kleinen Anpassungen direkt automatisiert ausgeübt werden. Weiterhin wurde in das AI basierende Automatisierungstool Krista Software investiert, mit dem Ziel künftig maschinelles Lernen auf End-to-End-Prozesse zu setzen.

**Support und Technik:** Als internationaler Anbieter ist iGrafx stark an einem Markteintritt im deutschen Raum interessiert und hält entsprechende Supportkapazitäten bereit. Eine hohe Kundenzufriedenheit steht an oberster Stelle und wirkt sich durchweg auf alle Berührungskanäle aus. Aufgrund der Größe und internationalen Ausrichtung ist das Platzieren von Sonderwünschen, die ein generelles Update und eine Entwicklung in der USA mit sich ziehen würden, allerdings nicht immer möglich.

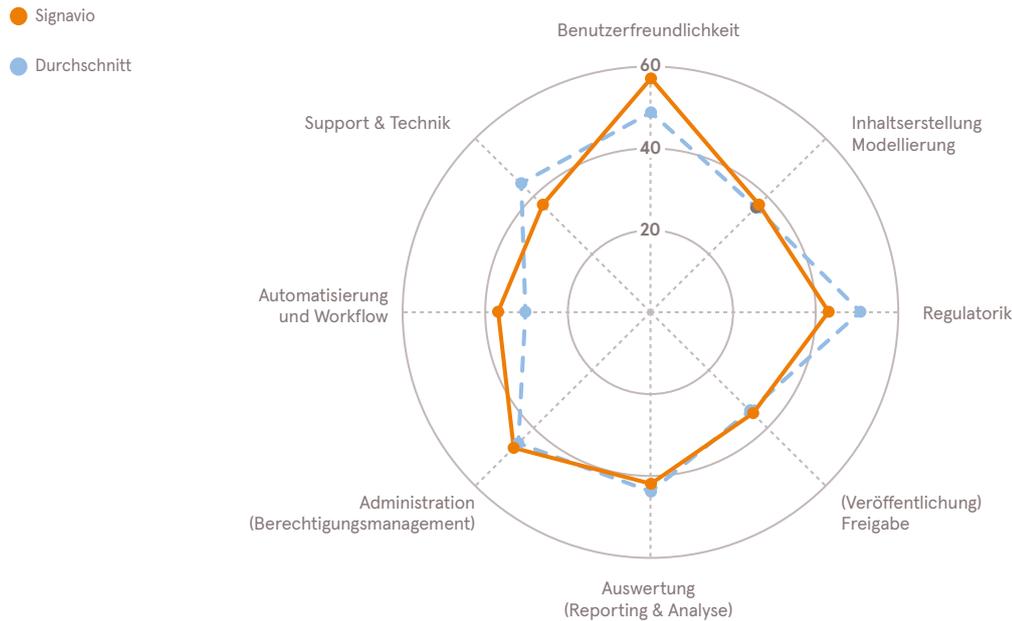
## Signavio – ein funktionales Tool mit einer starken Workflow Engine

### Zusammenfassung:

Signavio ist seit der Akquisition durch SAP zum zweiten Riesen im Markt geworden und bietet eine sehr übersichtliche Sicht für Leser, eine stark ausgeprägte Workflow Engine und eine enge Verzahnung mit vielen Drittsystemen. Der Einstieg in das Tool fällt durch die schlichte Gestaltung einfach, ein Datenhaushalt kann effektiv aufgebaut werden und dank des Workflow Accelerators schlummern im Tool viele Möglichkeiten, mit denen zielstrebig die letzten Reifegradstufen erreicht werden können. Der Schwerpunkt von Signavio liegt vor allem in der Kollaboration zwischen Toolanwender und seinen Kunden sowie im effizienten Nutzen von Daten durch Process Mining.

### Über den Anbieter:

Die Signavio GmbH entstand 2009 aus einem Projekt des Hasso-Plattner-Instituts in Potsdam und wurde 2021 von SAP übernommen. Weltweit nutzen mehr als 1.000 Unternehmen aller Größen und Branchen die Software. Auch in der deutschen Finanzbranche wird Signavio gerne als Prozessmanagement Werkzeug eingesetzt.



Signavio zeichnet sich durch die Schnittstellenvielfalt aus inkl. der Standardschnittstellen zu Salesforce und SAP. Die Administration der Schnittstellen ist vollständig über den Web-Client möglich. Über die Process Intelligence Komponente von Signavio kann die Prozessdarstellung dann mit Daten aus den Live-Systemen angereichert werden.

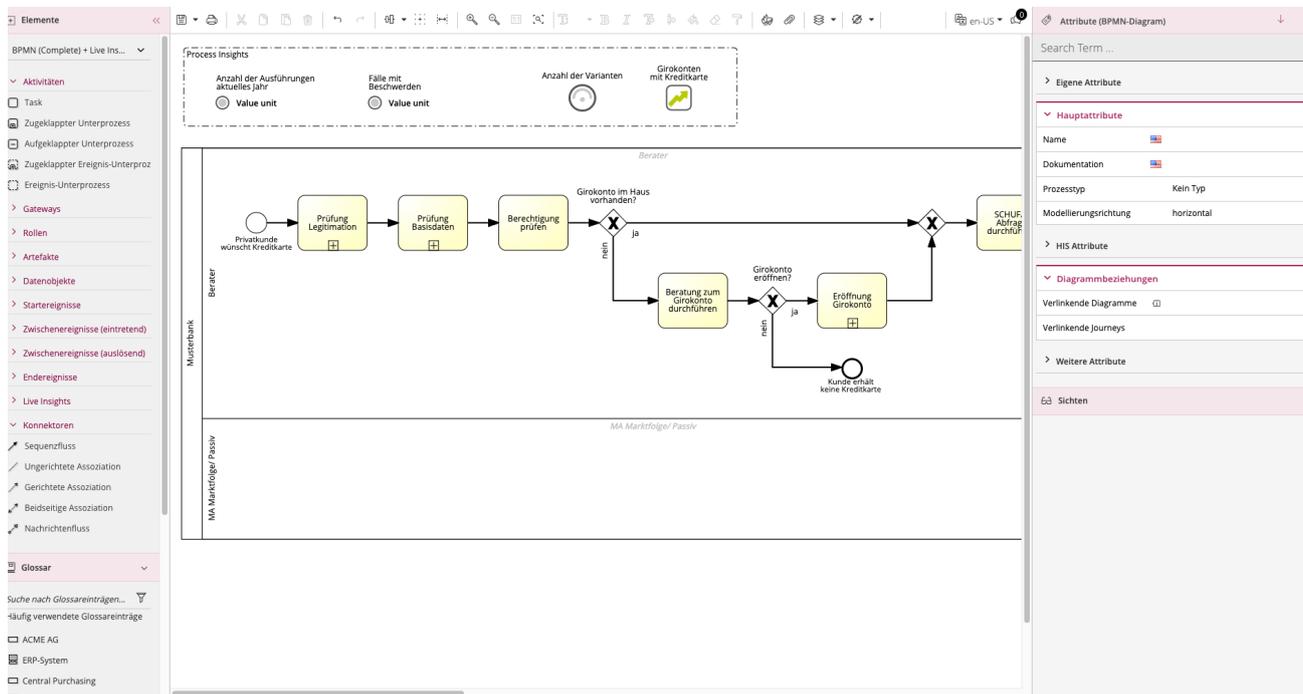


## Das Signavio-Profil

**Benutzerfreundlichkeit:** Auch Signavio setzt auf ein unkompliziertes Portaldesign und trennt dabei die Portalsichten für die einzelnen Lizenzgruppen. Leser haben ihren Zugang über das Collaboration Hub und erhalten hier ihren Zugang zur Inhaltswelt von Signavio. Im Rahmen des Process Managers können Inhalte des Portals wie Prozesse, Dokumente und IT-Systeme erstellt werden. Über Signavio Governance wird die Konfiguration von Workflows und Formularen durchgeführt, die von einer intuitiven No-Code Lösung bis hin zu Programmiermöglichkeiten geht. Abschließend stellt die Komponente der Process Intelligence den Analysebereich des Tools dar. Durch diese Verteilung bleibt das Tool für die jeweiligen Benutzergruppen übersichtlich mit einer guten Lernkurve. Für das nächste Major Release arbeitet Signavio an einer Verknüpfung von Prozesslandschaft, Customer Journey und entsprechenden Prozessdaten für einen ganzheitlichen Blick auf die Geschäftsprozesse.

zum Dokumentenmanagement eignet, sondern immer ein externes System für Verlinkungen benötigt. Organigramme können auch unter Signavio erstellt werden, allerdings mit einem geringeren gestalterischen Freiheitsgrad als vergleichbare Tools. Über eine Freigabe im Editor können andere Personen zu einem Modell eingeladen werden und ihre Kommentare hinterlassen. Ein Glossar ermöglicht als interne Begriffsbibliothek die Einhaltung einer konstanten Nomenklatur.

**Regulatorik:** Risiken und Kontrollen können über das Glossar angelegt und anschließend im Prozessmodell verwendet werden. Bestehende Risiken und Kontrollen werden über eine Excel-Tabelle importiert und dem Glossar hinzugefügt. In Signavio müssen für weitere Funktionen allerdings eigenständig Attribute angelegt werden, um Anforderungen an ein BCM, ISMS oder die Datenschutzfolgeabschätzung abdecken zu können. Hier



**Inhaltserstellung:** Die Modellierung bei Signavio ist gradlinig aufgebaut. Jedes Symbol kann per Drag und Drop im Modell platziert und im Fluss verknüpft werden. Größen können beliebig verändert werden und auch die Pflege der Attribute fällt leicht. Dokumente werden in einer Ordnerstruktur des Explorers verwaltet und können auch mit Glossareinträgen verknüpft werden. Die Erstellung und Verwaltung von Dokumenten ist allerdings auf 2 GB begrenzt, weshalb sich Signavio nicht als Alternative

haben vergleichbare Tools ein größeres Angebot in der Standardauslieferung.

**Veröffentlichung:** Vor Beginn des Freigabeworkflows bietet Signavio die Möglichkeit an, im Editor weitere Personen zu einem Modell einzuladen, damit diese Kommentare hinterlassen können. Ist ein Prozess zur Freigabe bereit, kann dieser über den Workflow Accelerator angestoßen werden.

Dabei bietet das Werkzeug die Möglichkeit, mehrere individuelle Freigabeworkflows zu definieren und flexibel einstufig oder mehrstufig zu konfigurieren. Mitarbeiter werden während des Freigabeprozesses über eine Aufgabenliste im Workflow Accelerator oder optional per E-Mail benachrichtigt. Während der Freigabe können Prozessversionen verglichen und Kommentare hinterlassen werden. Nach erfolgreicher Freigabe werden die Prozesse im Collaboration Hub veröffentlicht und den Benutzern angezeigt. Diese können alle Veränderungen in einem Prozess- und Dokumentenfeed chronologisch nachvollziehen und Versionen miteinander vergleichen.

**Auswertung:** Signavio bietet im Standard eine Vielzahl vorgefertigter Reports, die einen Großteil der Bedürfnisse abdecken (z. B. Governance Report, Prozesskostenanalyse, Risiko-Kontroll-Auswertung etc.). Weiterhin können eigene Auswertungsvorlagen im Administrationsbereich oder durch den Hersteller erstellt werden. Aussehen und Inhalte können an die jeweiligen Bedürfnisse der Organisation angepasst werden. Im Rahmen der Prozessoptimierung können vielfältige KPIs hinterlegt werden, die dann in qualitativen oder quantitativen Reports ausgewertet werden. Darüber hinaus bietet Signavio eine umfassende Process Mining Lösung an, über diese die Prozesse unter anderem mit Daten aus bestehenden Systemen angereichert werden können. Die Darstellung des Process Mining erfolgt in Form von sehr übersichtlichen Dashboards und Berichten.

**Administration:** Die grundlegende Administration findet im Web Frontend als sogenannte Workspace Administration statt. Hier können allgemeine Einstellungen, Benutzerrechte, Modellierungseinstellungen, Attribute, Glossarkategorien, Konventionsprüfungen und vieles mehr eingestellt werden. Daneben gibt es unter dem Governance Modul die Administrationsrechte für die Workflows und Formulare. Grundsätzlich gibt es einige Möglichkeiten das Tool zu individualisieren, allerdings nicht in dem Umfang, den andere Tools zulassen. Signavio setzt hier darauf, einen sinnvollen Rahmen vorzugeben und Anpassungsmöglichkeiten innerhalb dessen anzubieten.

**Automatisierung und Workflow:** Für ein Vorankommen im Reifegrad des Prozessmanagements baut Signavio auf den eigenen Workflow Accelerator, der als Modul integriert wird. Hier können via Modellierungslogik und auch als No-Code Lösung Workflows und Formulare angelegt werden. Für fortgeschrittene Funktionen gibt es Low-Code Möglichkeiten, um mehr Fälle abbilden zu können. Modellierete Prozesse können per Knopfdruck in die Automatisierungsumgebung übertragen oder in der Umgebung selbst erstellt werden und dort per Drag and Drop und technischen Befehlshinterlegungen angereichert werden. So können als No-Code Lösung komplexe Workflows und Formulare entstehen. Darüber hinaus bietet Signavio für komplexe Sachverhalte auch eine Low-Code Alternative für Nutzer mit fortgeschrittenen IT-Kenntnissen in diesem Rahmen an.

**Support und Technik:** Als großer Spieler auf dem Markt mit den Ressourcen von SAP kann Signavio einen schnellen Support und weitreichende Zusatzangebote wie Schulungen und Workshops anbieten. Gleichzeitig ist zu erwähnen, dass beim Support nicht mehr der Bedarf besteht für kleinste Kunden jeden Wunsch zu erfüllen, sondern hier auf geregelte Prozesse und Updatezyklen zu verweisen. Die Supportgeschwindigkeit und -qualität hängt hier grundsätzlich mit der Größe und des Volumens vom Unternehmen ab. Insbesondere wenn bereits andere SAP-Systeme im Einsatz sind, ergeben sich Synergieeffekte und ein zunehmendes Interesse an der Kundenzufriedenheit. Festzuhalten ist weiterhin, dass bezüglich der Finanzbranche aufgrund der Historie viele Erfahrungswerte vorliegen, sodass schnelle Lösungen gefunden werden können.



# Hyperautomatisierung

## Ein weiterer Schritt in die Zukunft

Ob genossenschaftliche Institute, Sparkassen, Geschäftsbanken oder Landesbanken – das Tempo der Digitalisierung hat in den vergangenen Jahren in allen Häusern an Fahrt aufgenommen. Die Mehrheit der Institute hat bereits einen Reifegrad erreicht, auf dem sie mit Hilfe von BPM-Tools Prozesse optimiert haben und darüber hinaus bereits erste Schritte der Prozessautomatisierung gegangen sind.

Unsere Erfahrungen zeigen, dass rund die Hälfte der Häuser bereits mit Hilfe von RPA einzelne Aufgaben mit geringer Komplexität automatisiert haben. Ein weiteres Fünftel setzt bereits ein Workflow-System zur Automatisierung komplexerer Prozessschritte ein. Vereinzelt werden in Leuchtturmprojekten weitere Technologien verprobt und angewandt. Aber ganz selten haben Finanzhäuser eine ganzheitliche Sicht auf die Automatisierung und das Ineinandergreifen der Technologien.

### Was ist Hyperautomatisierung?

Hyperautomatisierung ist laut Marktforscher Gartner einer der technologischen Top-Trends dieser Zeit, wenn es um die strategische Ausrichtung digitaler Geschäftsmodelle geht. Hinter dem Begriff verbirgt sich keine einzelne, futuristische Technologie. Hyperautomatisierung ist vielmehr ein Ansatz, bei dem verschiedene Technologien smart miteinander kombiniert werden, um digitale Möglichkeiten möglichst effizient zu nutzen. Es ist ein Konzept, das die Zielsetzung in den Vordergrund stellt und Technologien als Mittel zum Zweck sieht. Bestandteil dieser technologischen Schatztruhe sind APIs (Application Programming Interfaces) zum Austausch von Daten zwischen Systemen, RPA (Robotic Process Automation) als regelbasierte Roboter für die Ausführung von Tätigkeiten, KI (künstliche Intelligenz) und ML (maschinelles Lernen) zum Verstehen von Daten und tiefen Zusammenhängen sowie viele weitere Technologien.

### Welche Vorteile bietet Hyperautomatisierung?

»Richtig eingesetzt, profitieren Mitarbeiter, Kunden und die organisatorische Innovationskraft von diesem Technologie-Mix. Unserer Erfahrung nach lassen sich bei einzelnen Prozessen kurzfristig zwischen 25 und 50 Prozent der Kosten einsparen« so Dirk Ungemach-Strähle. »Darüber hinaus können durch eine geschickte Kombination der Technologien Produkte weiterentwickelt oder ganz neue Services geschaffen werden«.

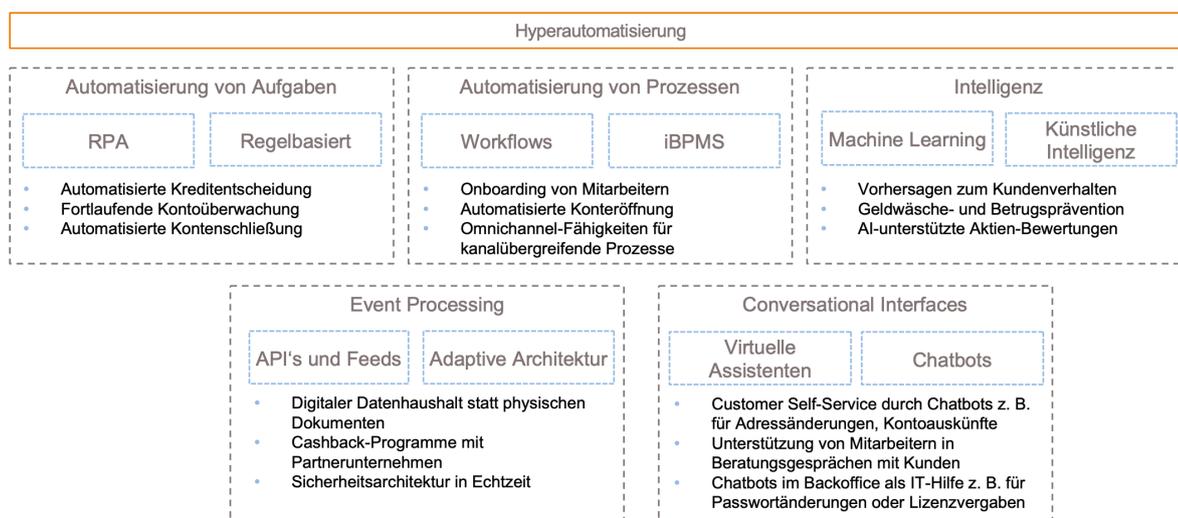
So führt der strategische Einsatz der Hyperautomatisierung bei Finanzinstituten zu einer Steigerung der Innovationsfähigkeit. In einem stark wandelnden Umfeld mit sich stetig ändernden Kundenanforderungen haben Finanzinstitute die Möglichkeit, aktuelle Trends in ihre Entscheidung einfließen zu lassen. Künstliche Intelligenz und Algorithmen ermöglichen eine Kombination der Trenddaten mit dem bestehenden Produkt- und Serviceangebot. So können maßgeschneiderte Produkte genau dann auf dem Markt platziert werden, wenn sie gerade am stärksten gefragt sind. Ergänzend kann Kundenfeedback in die Weiterentwicklung einfließen, um die Kundenbeziehung nachhaltig zu verbessern.

Nach innen gerichtet können Unternehmen ihre Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit durch eine intelligente Technologieunterstützung steigern. Mitarbeiter können bei administrativen Tätigkeiten unterstützt und in Routinetätigkeiten deutlich entlastet werden. Neben der Reduktion von Fehlerquellen können hierdurch wertvolle Ressourcen freigesetzt werden. Dadurch haben Mitarbeiter mehr kreative Zeit für Projekte, Kollaboration und Produktweiterentwicklung. Diese Zeit kann auch genutzt werden, um weitere Ansatzpunkte der Hyperautomatisierung zu identifizieren, kontinuierlich die eigene Ablauforganisation zu verbessern und marktseitige Wettbewerbsvorteile durch ein innovatives Produktangebot aufzubauen.

Marktgerichtet können durch die Hyperautomatisierung Produkte und Services wesentlich dynamischer angeboten werden. Produkte können schneller beauftragt und bereitgestellt werden, Supportaufwände können reduziert und Interaktionen mit dem Kunden individueller gestaltet werden. Vor allem die Kombination von Chatbots, RPA und Algorithmen erlaubt es generische Kundenanfragen direkt zu lösen. Dadurch können zusätzliche Ressourcen für komplexere Anfragen geschaffen werden. Dies führt zu mehr Service-Zufriedenheit bei Kunden und einem kosteneffizienten Support für das Finanzinstitut.

Je nach Ausgangssituation und Strategie sieht die Hyperautomatisierung für Finanzinstitute unterschiedlich aus.

Neben der zielgerichteten Kombination von Technologien ist vor allem der Wandel der eigenen Kultur in Richtung einer technologiegestützten Innovationskultur entscheidend für die Potenziale der Hyperautomatisierung. Die Mehrwerte variieren von Anwendungsfall zu Anwendungsfall und steigen im Zeitablauf mit zunehmender Erfahrung und Routine. Die folgende Grafik verdeutlicht exemplarisch, welche Technologien unter die Hyperautomatisierung fallen und für welche Anwendungsfälle diese geeignet sind:



## Wie können Finanzdienstleister Hyperautomatisierung erfolgreich umsetzen?

Weder eignet sich jeder Prozess für die Hyperautomatisierung, noch kann sie von Anfang an flächendeckend eingeführt werden. Die Hyperautomatisierung schließt die Auswahl geeigneter Prozesse ebenso ein, wie die Auswahl passender Technologien und eine Roadmap zur Umsetzung des Ganzen. Die Skalierung auf weitere Aufgaben, Prozesse und Abteilungen im Unternehmen muss von Beginn an mitgedacht werden.

Als ersten Schritt in Richtung Hyperautomatisierung empfiehlt sich ein Workshop zur Identifikation geeigneter Organisationseinheiten, Prozesse und Produkte für die Hyperautomatisierungsinitiative. Abgeleitet daraus beginnt eine Vorauswahl möglicher Technologien zur Hyperautomatisierung. Unter einem agilen Vorgehen erfolgt anschließend die inkrementelle Umsetzung.

So fließen sukzessive Lerneffekte aus jeder Iteration in die nächste Ausbaustufe ein. Neben den technologischen und methodischen Aspekten müssen zudem Mitarbeiter frühzeitig abgeholt werden. Das Stichwort Automatisierung bereitet vielen Mitarbeitern Sorgen um den eigenen Arbeitsplatz. Nur mit einer Innovationskultur, die Mitarbeitern die Angst vor Veränderung nimmt, schaffen Unternehmen die notwendige Akzeptanz für den Weg zur Hyperautomatisierung. Gleichzeitig gilt es Mitarbeiter zu fördern und ihre Potenziale im Rahmen einer Veränderungskultur zu bündeln. Konstruktives Feedback, Prozesse und Ressourcen zur Ideenförderung sowie ein konstanter Wille eigene Ansätze zu hinterfragen, stellen eine gute Grundlage für ein modernes Innovationsmanagement im Sinne der Hyperautomatisierung dar.

## Der Cofinpro-Showroom für BPM-Tools

Sie konnten mithilfe unseres Marktüberblicks Ihren Favoriten identifizieren und wollen diesen nun auf Herz und Nieren prüfen? Kein Problem: In Deutschlands einzigem Showroom für Prozessmanagementwerkzeuge können alle hier vorgestellten Tools intensiv getestet werden. Terminvereinbarungen unter:

[welcome@cofinpro.de](mailto:welcome@cofinpro.de)

## Cofinpro Webinare

Stehen Sie vor der Erneuerung bzw. Weiterentwicklung Ihres Organisationshandbuchs und suchen das richtige Prozessmanagementwerkzeug für Ihre schriftlich fixierte Ordnung? In kostenfreien Webinaren stellen wir Ihnen unseren Showroom vor und beantworten Ihre Fragen im Live-Chat. Aktuelle Termine und das Anmeldeformular finden Sie auf unserer Website unter:

[www.cofinpro.de](http://www.cofinpro.de)

# Impressum

## **Cofinpro AG**

Untermainkai 27-28  
60329 Frankfurt am Main  
welcome@cofinpro.de  
www.cofinpro.de