

Analytics, Robotics, künstliche Intelligenz – Banken stehen vor großen Herausforderungen

Werden Banken zu Technologieunternehmen? Die neuen Technologien werden die Bankwirtschaft dramatisch verändern. Und Experten sind sich einig, dass wir erst ganz am Anfang stehen. Welche Möglichkeiten bietet die Einführung von Data Analytics? Welche Auswirkungen hat Robotic Process Automation auf Prozesse und Mitarbeiter? Was bedeutet künstliche Intelligenz für die Geschäftsmodelle? Diese Fragen standen im Mittelpunkt der 12. ProcessLab-Konferenz, die am 14. Juni in Frankfurt stattfand.

Mit der Rekordzahl von rund 200 Teilnehmern zog die ProcessLab-Konferenz mehr Besucher an als je zuvor. Das lag sicher an dem hochaktuellen Thema „Von digitalen zu smarten Prozessen – Analytics, Robotics und Artificial Intelligence“. Und vielleicht auch daran, dass die Konferenz erstmalig im neuen Gebäude der Frankfurt School of Finance & Management stattfand.

Nach der Eröffnung der Konferenz durch Prof. Dr. Nils Stieglitz, den Präsidenten und Geschäftsführer der Frankfurt School, und Prof. Dr. Jürgen Moormann, Gründer und Co-Head des ProcessLab, ging es los mit der Eröffnungs-Keynote. Michael Koch, Leiter der Digital-Fabrik und des Online- & Mobile-Banking der Deutschen Bank, brannte ein Feuerwerk aktueller Projekte im Spektrum Fintechs, Plattformen und Robotics ab. Besonders spannend waren Einblicke in die „Digitalization Roadmap“ der Bank. Plattform-Banking, DB-App für jedermann, eSafe waren einige der Themen. Koch hob besonders die Bedeutung von Mobilgeräten hervor. „Es heißt in der Zukunft nicht Mobile first, sondern Mobile only“.

Nach diesem Auftakt wurde es sehr konkret. Prof. Dr. Michael Werner von der renommierten Copenhagen Business School vermittelte den Zuhörern, wie Process Mining, also die automatisierte Analyse und Verbesserung von Geschäftsprozessen, durchgeführt werden kann. Dies zeigte er an einem Beispiel. Sind die notwendigen Daten vorhanden, werden zur Prozessmodellerstellung „fünf Sekunden gebraucht, wofür sonst 2 Wochen nötig sind“, sagte Prof. Werner.

Auch der folgende Beitrag fand viel Interesse, denn im Zentrum stand eines der Top-Themen des Prozessmanagements, die Robotic Process Automation (RPA). Mit Christian Wolf, Leiter Organisationsmanagement der Wüstenrot & Württembergische AG, war ein Sprecher gewonnen worden, der bereits über umfangreiche Erfahrungen mit RPA verfügte und sehr offen und interessant seine Eindrücke den Zuhörern vermittelte. Wolf betonte „Man muss es einfach ausprobieren, die anderen auf der ganzen Welt sind schon viel weiter, da sie mehr ausprobiert haben.“ Der ROI bei RPA-Projekten lag bei der W&W zwischen 3 und 12 Monaten!

Im Rahmen der Konferenz fand die Verleihung des Best Process Award 2018 statt.
www.fs.de/processlab-bpa Hierzu finden Sie einen gesonderten Bericht in der gi.

Der zweite Teil des Konferenztags begann mit der erstmals bei einer ProcessLab-Konferenz angebotenen Inspirations-Plattform. Die Idee war es, anhand von ausgewählten Werkzeugen konkret deren Einsatz zu demonstrieren. Entsprechend des Themas beschäftigte sich der erste Workshop mit Data Analytics, hier Process Mining. Felix Schertel zeigte das Mining am Beispiel des Tools von Celonis. Walter Obermeier von UiPath präsentierte, wie RPA-Anwendungen erstellt werden können. Künstliche Intelligenz, u.a. gezeigt am Beispiel des Produkts fileee, stand im Mittelpunkt des Workshops von Marius Gerwin von ITyX. Alle drei Workshops wurden doppelt angeboten und fanden jedesmal großes Interesse.

Die Vorträge, nun moderiert von Prof. Dr. Daniel Beimborn, Co-Head des ProcessLab, wurden fortgesetzt mit Beiträgen zum derzeitigen Hype-Thema „Künstliche Intelligenz“. Wouter Neef und Timothee Carayol, beide im International Advanced Analytics Team der ING Group, gaben einen Einblick, wie Algorithmen im Bankgeschäft verwendet werden können. Der Beitrag zeigte eindrucksvoll die Zukunft der Datennutzung auf. Am Beispiel des in der ING Group viel genutzten Algorithmus „Fast Text“ wurde deutlich, wie der Einsatz von KI und damit die Digitalisierung in der ING erfolgt.

Diese Thematik wurde in der Abschluss-Keynote weiter vertieft. Stephan Schwebe, Executive Partner von IBM, demonstrierte, wie in Banken mithilfe Künstlicher Intelligenz größere Effizienz und Kundenzufriedenheit erreicht werden kann. Den Höhepunkt bildete eine Live-Anwendung am Beispiel der Baufinanzierung. Die Kommunikation erfolgte direkt im Audimax über die Sprachsteuerung Alexa; diese interagierte mit dem System Watson von IBM. Die Resultate waren frappierend und zeigten eindrucksvoll, in welche Richtung sich Banken entwickeln werden. Watson liest nicht nur Verträge, sondern beantwortet Anfragen direkt und empfiehlt auch bereits Finanzierungsoptionen. Bevor zu große Sorgen aufkommen: „Watson ist als Unterstützer zu verstehen und nicht als Verdränger“, betonte Schwebe.

Der Konferenztage hat vielfältige Ansätze gezeigt, wie neue Technologien den Bankensektor verändern werden. Wichtig sei es, das betonten alle Sprecher, anzufangen und Erfahrungen zu sammeln. Klar ist, dass Banken zu Tech-Unternehmen werden. Das ist nur eine Frage der Zeit – und eine Frage der Verfügbarkeit von Mitarbeitern, die sich mit den neuen technologischen Möglichkeiten, wie Analytics, RPA und Künstlicher Intelligenz auskennen. Der Engpass an Experten ist bereits jetzt in der Branche spürbar.

Das ProcessLab ist ein Forschungszentrum der Frankfurt School of Finance & Management, das sich mit Themen des Prozessmanagements in der Finanzbranche beschäftigt (www.processlab.info). Jeweils im Juni veranstaltet das Forschungszentrum die ProcessLab-Konferenz.