



ESG-WHITEPAPER

Mit IBM Cloud Paks den Kreditprozess revolutionieren

Eine kundenorientierten Zukunft durch schnelle Transformation, Beschleunigung von Innovationen, Modernisierung der Infrastruktur und Reduzierung von Risiken erreichen

Von Mike Leone, ESG Senior Analyst

Oktober 2021

Dieses Whitepaper von ESG wurde von IBM in Auftrag gegeben und wird unter der Lizenz von ESG vertrieben.

Inhalt

Einführung	3
Herausforderungen bei der klassischen Kreditvergabe	3
Die IT unter Zugzwang	3
Maßnahmen ergreifen, um eine kundenorientierte Denkweise zu unterstützen	4
Die Cloud	4
Integration	5
Analyse	5
Künstliche Intelligenz	5
Risiko/Sicherheit.....	6
IBM Cloud Paks	6
KMU-Kredite.....	7
Die übergreifende Erkenntnis.....	7

Einführung

Wie alle Branchen erlebt auch die Finanzdienstleistungsbranche eine rasante digitale Transformation. Tatsächlich befinden sich 82 % der Finanzdienstleistungsunternehmen entweder in der Planungsphase, gerade erst am Anfang oder im Prozess der Umsetzung und Durchführung verschiedener Initiativen zur digitalen Transformation. Diese Unternehmen möchten die betriebliche Effizienz verbessern, bessere und differenziertere Kundenerlebnisse bieten und digitale Tools und Prozesse einführen, die es Benutzern ermöglichen, auf neue Weise mit ihnen zu interagieren und zusammenzuarbeiten¹. Aber die Herausforderungen bleiben bestehen. Vor allem im Bankwesen und bei der Kreditvergabe ist die monolithische Infrastruktur immer komplexer, unflexibler und kostspieliger geworden. Manuelle Prozesse haben sich als langsam und fehleranfällig erwiesen. Und zunehmende Sicherheitsbedrohungen und sich weiterentwickelnde Compliance-Anforderungen haben das Risiko während des gesamten Kreditprozesses erhöht, was den Erfolg der digitalen Transformation verzögert hat. Da Kreditgeber mit diesen Herausforderungen kämpfen, suchen sie weiterhin nach Partnern, die eine schnelle Transformation ermöglichen, Innovationen beschleunigen, die Infrastruktur modernisieren und Risiken verringern können, während sie gleichzeitig mehr Daten, die Automatisierung und KI nutzen, um ihre hoch gesteckten, kundenorientierten Ziele zu erreichen.

Herausforderungen bei der klassischen Kreditvergabe

Kreditgeber werden ständig von Hindernissen für die Erreichung ihrer Ziele im Bereich der digitalen Transformation geplagt. Von der Kreditvergabe über die Betreuung bis hin zum laufenden Portfoliomanagement sorgen Barrieren entlang der gesamten Wertschöpfungskette der Finanzierung für Komplexität, Verzögerungen und Risiken. Die manuelle Dateneingabe während des Kreditvergabeprozesses ist zeitaufwändig und fehleranfällig. Außerdem geben viele Kreditgeber die gleichen Informationen über mehrere Dokumente hinweg ein. Dies hat sich als eines der größten Hindernisse im Kreditprozess erwiesen. Aufgrund veralteter oder fragmentierter Risikomodelle sind Kreditwürdigkeitsprüfung und Risikobewertung zunehmend auf menschliches Urteilsvermögen angewiesen. Die endgültige Entscheidungsfindung wird aufgrund ineffizienter und inkonsistenter Dokumentenzusammenstellung regelmäßig unterbrochen. Fehlende Dokumente führen regelmäßig zu Verzögerungen bei den abschließenden Compliance- und Audit-Prüfungen.

Sobald Kredite ausgegeben wurden, führt die Betreuung zu einer Reihe neuer Herausforderungen. Der laufende Überprüfungsprozess erfordert regelmäßig eine manuelle, zeitaufwändige Datenerfassung, was die Zahlungsverfolgung und -erfassung erschwert. Und bei Kreditausfällen fehlt es vielen Banken an Kontrollen, um sie effektiv zu verfolgen, allein schon bei der Integration und Konsolidierung von Berichten, die es den Banken ermöglichen, entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Alles in Allem ist klar, dass die Kreditgeber Unterstützung benötigen, um den Kreditprozess zu beschleunigen, das Kreditwachstum voranzutreiben und das Kreditrisiko zu managen.

Die IT unter Zugzwang

Für Kreditgeber liegen viele Herausforderungen bei der IT, der zugrunde liegenden Architektur und der zugrunde liegenden Technologie. Veraltete Infrastrukturen sind einfach nicht in der Lage, mit der Nachfrage nach modernen Banking-Arbeitsabläufen, -Prozessen und datenorientierten Initiativen Schritt zu halten. Die IT muss ihre traditionelle Ausrichtung auf Middle- und Back-Office-



77 % der führenden IT-Entscheidungsträger im Bereich Finanzdienstleistungen sind der Ansicht, dass die IT-Komplexität in den letzten zwei Jahren zugenommen hat.

¹ Quelle: ESG Forschungsbericht, [Umfrage zu geplanten Technologieausgaben 2021](#), Januar 2021. Alle ESG-Forschungsreferenzen in diesem Whitepaper wurden diesem Forschungsbericht entnommen.

Aktivitäten weiterentwickeln, die in einer modernen, kundenorientierten Bankwelt immer unwichtiger werden. Doch mit dem Handeln der IT nimmt die Komplexität zu. Mehr als drei Viertel (77 %) der IT-Unternehmen im Finanzdienstleistungsbereich geben an, dass ihre IT-Umgebungen komplexer sind als vor zwei Jahren. Zwischen der Umstellung auf die Cloud, der Zunahme der Remote-Arbeit, der dynamischen Cybersicherheitslandschaft, neuen Vorschriften für Datensicherheit und Datenschutz, größeren Datenmengen und der Notwendigkeit, neue Technologien wie KI und robotergestützte Prozessautomatisierung zu integrieren, hat sich der Druck auf die IT erhöht, ihre Architekturen und Verbrauchsmodelle zur Unterstützung neuer Banking-Paradigmen zu modernisieren.

Für die meisten Banken bedeutet das, dass die IT mit der Aufgabe betraut wird, monolithische, unflexible und teure Infrastrukturen abzuschaffen, um eine moderne Geschäftsarchitektur zu unterstützen, die Agilität, Modularität, Interoperabilität und Intelligenz bietet. Eine weitere Herausforderung für die IT auf diesem Weg zur Transformation ist die Tatsache, dass es in mehreren Bereichen des Unternehmens Lücken in den technologischen Fähigkeiten gibt. Die Hälfte (50 %) der Finanzdienstleistungsunternehmen hat einen problematischen Mangel an vorhandenen Kenntnissen im Bereich Cybersicherheit, 44 % in der Cloud-Architektur/-Planung, 30 % bei KI/ML und 29 % in der IT-Orchestrierung und -Automatisierung. Die IT benötigt Hilfe bei der effizienten Implementierung, Bereitstellung und Lieferung der richtigen Ressourcen und Technologien zum richtigen Zeitpunkt, um modernes Banking besser unterstützen zu können.

Maßnahmen ergreifen, um eine kundenorientierte Denkweise zu unterstützen

ESG-Studien haben gezeigt, dass die meisten Finanzdienstleister (55 %) berichten, dass sie ihre Technologieausgaben im Jahr 2021 erhöhen, um ihre Geschäftsmodelle zu entwickeln, sie zu modernisieren und die Kundenanforderungen effektiver zu erfüllen. Heute ist das oberste Geschäftsziel für Banken die Verbesserung der betrieblichen Effizienz, und eine der wichtigsten Geschäftsinitiativen, die die meisten Technologieausgaben vorantreiben, ist die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Dies wird durch Investitionen in mehrere Geschäftsbereiche erreicht, darunter die Automatisierung von Prozessen, die Reduzierung/Optimierung der Ressourcennutzung und die Verbesserung der Bestandsverfolgung. Diese kundenorientierte Transformation ist heute in vielen Banken zu erkennen, die es ihren Kreditnehmern bereits deutlich erleichtert haben, sich um ein Darlehen zu bewerben, sich aber nun auf Backend-Prozesse wie eine effektivere Steuerung des Kreditvergabeprozesses konzentrieren. Banken nutzen die Cloud, erhöhen die Datenintelligenz und verringern Risiken durch nahtlose Integration und ganzheitliche Automatisierung.



85 % der Finanzdienstleistungsunternehmen nutzen derzeit Public-Cloud-Services, um die Anforderungen an Anwendungs-Workloads zu erfüllen.

Die Cloud

Da Banken die Art und Weise, wie sie mit Kunden interagieren, neu gestalten und ein Kundenerlebnis der nächsten Generation bereitstellen möchten, erweist sich die Public Cloud als

entscheidend. 85 % der Finanzdienstleistungsunternehmen nutzen derzeit die Cloud, weitere 14 % planen, die Cloud zu nutzen oder interessieren sich dafür. Die Erfahrung von Banken, die die Cloud bereits nutzen, ist aufschlussreich. Die meisten haben ihre Erwartungen in den folgenden Bereichen erfüllt, wenn nicht sogar übertroffen: Leistung, Verfügbarkeit, Kundenservice, Sicherheit, Skalierbarkeit, Migrationen und Einkauf. Die Modularität, Agilität und Interoperabilität, die durch die Nutzung der Cloud eingeführt wurde, haben Unternehmen in die Lage gebracht, ihre Ziele zur Infrastruktur- und Datenmodernisierung erfolgreich umzusetzen. Darüber hinaus erweist sich die Cloud als nützlich, um die Eintrittsbarrieren für mehrere Technologieinitiativen zu verringern, indem sie den Zugriff auf die neuesten und besten Technologien und Datendienste sowie die zunehmende Anzahl von Managed-Service-Angeboten ermöglicht und damit auch die Probleme im IT-Betrieb verringert.


Integration

Banken priorisieren Architekturen, die eine verbesserte Geschäfts-, Finanz- und Datenintegration ermöglichen. Der ganzheitliche Kreditlebenszyklus, von der Anwendung über die Erstellung bis

hin zur Wartung und Verwaltung, besteht aus einer Vielzahl von Tools. Da Kreditgeber diese Ökosysteme konsolidieren und die fundiertesten Entscheidungen treffen möchten, können sie durch die richtige Integration mit Kreditbüros und anderen Finanztools schneller auf die Kunden reagieren. Die Daten all dieser Standorte und Systeme müssen ordnungsgemäß integriert, organisiert, analysiert, visualisiert und verwaltet werden, um eine gleichbleibend hohe Datenqualität zu gewährleisten. Dies ist ein wichtiger Grund, aus dem ESG-Studien zeigen, dass 43 % der Finanzunternehmen die Datenintegration als ihren Hauptbereich für die künftige Investition in Datenanalyse angeben.



43 % der Finanzdienstleistungsunternehmen geben an, dass Datenintegration der wichtigste Investitionsbereich für Datenverwaltung und Analysen ist.



40 % der Finanzdienstleistungsunternehmen geben an, dass die Verbesserung der Datenanalyse für Echtzeit-Business-Intelligence und Kundeneinblicke die wichtigste Initiative ist, die die meisten Ausgaben fördert.

Analyse

ESG-Studien verdeutlichen, dass 40 % der Finanzdienstleistungsunternehmen die Verbesserung der Datenanalyse für Echtzeit-Business-Intelligence und Kundeneinblicke als eine der wichtigsten Initiativen für die

meisten Technologieausgaben angeben. Für die Erreichung ihrer kundenorientierten Ziele erkennen Banken und Kreditgeber die Notwendigkeit, schnellere und bessere Erkenntnisse aus mehr Daten zu gewinnen, deren Umfang ständig wächst und die über verschiedene Umgebungen verteilt sind. Die Schaffung eines personalisierten Erlebnisses für jeden Kunden auf der Grundlage historischer und Echtzeit-Datenanalysen ermöglicht Banken, ein nahtloses Kundenerlebnis zu bieten, das auf Digitalisierung und kognitiver Interaktion beruht. Durch interne, datengesteuerte Services werden Banken so eingerichtet, dass sie die Kundenreise selbst gestalten können, von Kunden, die gerade erst ihre Finanzierung über einen Autokredit oder eine Kreditkarte beginnen, bis hin zur langfristigen Planung und der EOL-Bereitschaft. Banken werden in die Lage versetzt, Angebote zum richtigen Zeitpunkt proaktiv unterzubringen, um auf der Grundlage der Position des Kunden auf dessen finanziellem Weg den richtigen Wert zu liefern.

Künstliche Intelligenz

Mit künstlicher Intelligenz, die in der Bankenbranche einen beispiellosen Wert bietet, suchen Kreditgeber nach schnellen KI-Services der nächsten Generation, um Automatisierung und

Echtzeiteinblicke über den gesamten Kreditlebenszyklus hinweg zu bieten. Dies geht einher mit der ESG-Studie, die zeigt, dass 67 % der Finanzdienstleistungsunternehmen im nächsten Jahr ihre Ausgaben für KI erhöhen werden. Banken suchen nach Möglichkeiten intelligenter Sammlung, Speicherung und Organisation von Kreditunterlagen mithilfe von Textanalysen und OCR-Funktionen. Virtuelle Assistenten werden genutzt, um alle Aspekte der Kundenkontaktpunkte zu verbessern, von der Vorauswahl über die Kundenaufnahme bis hin zum Kundenservice. Die Zeit für die Bearbeitung des Kreditgenehmigungsprozesses kann durch aktuelle Kreditwürdigkeitsprüfungen erheblich verkürzt werden. Und für die Prüfung entwickeln Banken kontinuierliche Risikobewertungstools, die die Überwachung von Risikostatus und -trends automatisieren, um jederzeit eine umfassende und dynamische Risikoansicht für eine Prüfungseinheit zu ermöglichen und die Erstellung des Prüfungsplans zu automatisieren.



67 % der Finanzdienstleistungsunternehmen planen, ihre Technologieausgaben für KI im nächsten Jahr zu erhöhen.



50 % der Finanzdienstleistungsunternehmen geben an, dass die Stärkung der Cybersicherheit die Initiative ist, die die meisten Technologieausgaben im nächsten Jahr erfordert.

Risiko/Sicherheit

Aus operativer Sicht hat die Risikoreduktion in der Bankenbranche regelmäßig höchste Priorität. Das Letzte, was eine Bank wünscht,

ist, ihren Namen auf der Titelseite zu sehen, weil eine Sicherheitsverletzung vorliegt oder weil ein Compliance-Audit fehlschlägt, bei dem Kundendaten preisgegeben wurden. Kunden möchten sich beruhigt darauf verlassen können, dass ihre Daten sicher sind, und Banken möchten, dass ihre Kunden ihnen vertrauen. Dies ist ein wichtiger Grund, warum die Hälfte (50 %) der Finanzunternehmen die Stärkung der Cybersicherheit als Initiative anführen, die die meisten Technologieausgaben im nächsten Jahr erfordert, und mehr als ein Viertel nennen auch die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften. Banken möchten ihre Sicherheits- und Compliance-Frameworks, -Tools und -Standards konsolidieren, um das dynamische Ökosystem für Sicherheit und Compliance in der Finanzdienstleistungsbranche effektiver zu erfüllen. Das bedeutet, dass sie nach Lösungen suchen, die automatisierte und kontinuierliche Sicherheit und Compliance über Services, Workloads und Partner hinweg gewährleisten können.

IBM Cloud Paks

IBM ist der Ansicht, dass eine Hybrid-Cloud-Architektur, die auf KI-Technologie basiert, es Unternehmen und Technologieführern ermöglichen wird, IT und Anwendungen bereitzustellen, die reaktionsschnell, offen und einfach überall dort genutzt werden können, wo sie benötigt werden. Im Zuge der digitalen Transformation suchen Unternehmen nach Möglichkeiten, ihre Anwendungen und Infrastruktur in verschiedenen Umgebungen zu modernisieren, die betriebliche Effizienz zu verbessern und die Agilität des Unternehmens zu steigern. IBM hat IBM Cloud Paks eingeführt, um durch eine vollständig integrierte Hybrid-Cloud-fähige Plattform einen hohen Mehrwert und Folgendes zu bieten:

- Beschleunigen von Innovationen und Initiativen zur digitalen Transformation über verteilte Umgebungen hinweg mit erhöhter Portabilität durch Container-Lösungen, die auf Red Hat OpenShift ausgeführt werden.
- Bereitstellung eng integrierter Funktionen und Prozesse, um redundante, zeitaufwändige Aufgaben zu eliminieren und dem Wunsch gerecht zu werden, mehr Automatisierung und Agilität in das Unternehmen zu integrieren, was zu einer höheren Effizienz und einem höheren ROI führt.
- Verbessern der Zusammenarbeit über Geschäftsbereiche hinweg, die zunehmend an strategischen Geschäftsentscheidungen beteiligt sind.
- Fachkräftemangel zeitnah angehen, um Verzögerungen bei der Erreichung der Geschäftsziele zu vermeiden.
- Sorgen für Sicherheit und betriebliche Konsistenz über eine einzige Steuerungsebene, die eine einheitliche Verwaltungserfahrung in allen Umgebungen ermöglicht, um die Produktivität zu steigern und die Gesamtbetriebskosten zu senken.

IBM Cloud Paks, KI-basierte Hybrid-Cloud-Software, wurde entwickelt, um die Anwendungsmodernisierung mit vorintegrierten Daten-, Automatisierungs- und Sicherheitsfunktionen zu beschleunigen. IBM Cloud Paks basiert auf Red Hat OpenShift und bietet die branchenweit einzige hybride Cloud-Plattform, mit der Geschäfts- und IT-Teams Anwendungen schneller in jeder Cloud- oder IT-Infrastruktur entwickeln und modernisieren können – vor Ort, in allen öffentlichen Clouds und der Edge. Dies gibt Unternehmen die Flexibilität, die sie benötigen, um zu wachsen, steigert die Mitarbeiterproduktivität und fördert technologiebasierte Unternehmensinnovationen.

IBM Cloud Paks integriert die Softwarefunktionen von IBM, seinem Partner-Ökosystem und der Open-Source-Community nahtlos. All dies kann über eine einheitliche, intelligente Steuerungsebene verwaltet und überall als Service genutzt werden, um schnellere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

KMU-Kredite

Traditionell ist der Kreditvergabeprozess teuer und zeitaufwendig. Es dauert Wochen, bis die Banken eine Entscheidung treffen, und in vielen Fällen dauert es Monate, nachdem die Entscheidung getroffen wurde, das Geld zu erhalten. Durch die Verwendung verschiedener Komponenten innerhalb einer Sammlung von IBM Cloud Paks und IBM Financial Services Workbench können Banken den Kreditvergabe- und Genehmigungsprozess revolutionieren. Unterzeichnende können automatisierte Geschäftsabläufe und robotergestützte Prozessautomatisierung nutzen, um Zeit zu sparen und alltägliche, fehleranfällige Aufgaben wie das mehrfache Ausfüllen derselben Textfelder in Dokumenten zu reduzieren. Kreditgeber können vorausschauende Analysen nutzen, um eine Was-wäre-wenn-Szenarioanalyse schnell und genau durchzuführen. Integrationsentwickler können die vorhandene Umgebung und verschiedene Cloud-Systeme sicher verbinden, ohne eine einzige Codezeile zu schreiben. Compliance-Teams können schnell auf Audits reagieren oder Richtlinien basierend auf neuen Standards anpassen, während Sicherheits- und Governance-Teams Vertrauen in Datenzugriff, -nutzung, -freigabe und -verfügbarkeit gewährleisten können. Finanzdienstleister können sich ohne Unterbrechung digital verändern, indem sie die Verwaltung älterer Systeme mit Cloud-nativen, digitalisierten Lösungen, die auf Mikroservices und DevOps-Architekturen basieren, zunehmend konvergieren. IT-Architekten können generische Servicedomänen erstellen, die wiederverwendet werden können, anstatt Produkt- oder kanalspezifische Funktionen, die für jeden Kanal neu erstellt werden müssen.

Mit Funktionen wie der Low-Code-Implementierung können alle Benutzer unabhängig von ihrem Kenntnisstand domänenspezifische Services erstellen, die erstklassige quelloffene Tools mit vorintegrierten und automatisierten Pipelines vereinen. Durch die Vereinheitlichung der Funktionen zur Serviceerstellung und -Implementierung in einer einzigen Lösung können Benutzer nahtlos Daten und KI-Komponenten in ihre betrieblichen Anwendungsfälle einfügen. Durch die zusätzliche Effizienz im Hintergrund in den verschiedenen Phasen des Kreditvergabe- und Genehmigungsprozesses wird das Kundenerlebnis erheblich verbessert, indem schneller eine Entscheidung getroffen wird und Kunden, sofern genehmigt, schneller Barmittel erhalten.

In dieser [interaktiven Erfahrung](#) erfahren Sie mehr über den Anwendungsfall der KMU-Kreditvergabe, der von IBM Cloud Paks und IBM Financial Services Workbench ermöglicht wird.

Die übergreifende Erkenntnis

Während die Bankenbranche mit modernen, digital umgewandelten Kreditansätzen zunehmend kundenorientiert wird, sind Veränderungen alles andere als unvermeidlich. Banken benötigen Unterstützung bei der Modernisierung ihrer traditionellen, veralteten Infrastruktur, die mit Komplexität und kostengünstiger Skalierbarkeit gespickt ist. Sie benötigen eine Anleitung zur Anwendung der Automatisierung auf die richtigen Aufgaben mit dem Ziel, manuelle Prozesse zu verbessern und fehleranfällige Aufgaben zu reduzieren. Und sie benötigen vorgeschriebene Lösungen, um Risiken bei der Bewältigung der dynamischen Cybersicherheitslandschaft zu reduzieren, sowie die sich ständig weiterentwickelnden Compliance-Anforderungen während des Kreditprozesses zu erfüllen.

IBM ist seit Jahrzehnten ein vertrauenswürdiger Partner in der Finanzdienstleistungsbranche, der es Banken ermöglicht, ihre digitalen Bedingungen zu ändern und gleichzeitig ihre datenorientierten und kundenorientierten Ziele zu erreichen. Mit IBM Cloud Paks können Banken eine Hybrid-Cloud-Architektur nutzen, die auf KI-Technologie basiert und Innovationen und digitale Transformation durch eine eng integrierte Plattform mit fortschrittlichen Funktionen und Prozessen beschleunigt. Banken sind in der Lage, die Automatisierung im richtigen Umfang entsprechend ihren Anforderungen zu nutzen und gleichzeitig die betriebliche Effizienz, die Mitarbeiterqualifizierung und die Zusammenarbeit zu verbessern sowie die Risiken zu verringern, um gemeinsam schneller und zuverlässiger als je zuvor Geschäftsziele zu erreichen.

Alle Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen wurden aus Quellen bezogen, die von der Enterprise Strategy Group (ESG) als zuverlässig erachtet werden. Für die Zuverlässigkeit gibt ESG jedoch keine Garantie. Diese Publikation kann Meinungen von ESG enthalten, die sich ändern können. Diese Veröffentlichung ist urheberrechtlich geschützt durch The Enterprise Strategy Group, Inc. Jede Reproduktion oder Weitergabe dieser Veröffentlichung, ganz oder teilweise, sei es in Papierform, elektronisch oder anderweitig, an Personen, die nicht dazu berechtigt sind, sie ohne die ausdrückliche Zustimmung von The Enterprise Strategy Group, Inc. zu erhalten, verstößt gegen das US-amerikanische Urheberrechtsgesetz und wird zivil- und gegebenenfalls strafrechtlich verfolgt. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an ESG Client Relations unter 508 482 0188.



Enterprise Strategy Group ist ein Unternehmen für IT-Analysen, Forschung, Validierung und Strategien, das Marktinformationen und umsetzbare Erkenntnisse für die globale IT-Community bereitstellt.



www.esg-global.com



contact@esg-global.com



508 482 0188