

Abstract

Titel: Adaptive Softwareunterstützung im Kundenberatungsprozess von Privatbanken

Kurzzusammenfassung: Mit dem stetigen Wandel in das Informationszeitalter hat sich die Art und Weise verändert, wie Privatbanken ihre Tätigkeiten ausführen. Ein dynamisches Umfeld, sich laufend verändernde Anforderungen sowie vermehrte technische und fachspezifische Kollaboration stellen neue Herausforderungen an das Arbeitsvorgehen. Dadurch entstehen immer öfters Prozesse, die wissensintensiv sind und eine schwache Struktur aufweisen. Adaptive Case Management soll Unternehmen helfen, diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Verfasser: Timo Hauser

Herausgeber/-in: **Christian Thiel**

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2015

Sprache: Deutsch

Zitation: Hauser, T. (2015). *Adaptive Softwareunterstützung im Kundenberatungsprozess von Privatbanken*. FHS St.Gallen, Hochschule für angewandte Wissenschaften: Bachelor Thesis.

Schlagwörter (3-5 Tags): Adaptive Case Management, Prozessbewertung, ACM

Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, wichtigste Literaturquellen

Ausgangslage

Adaptive Case Management ist ein relativ neuer Ansatz im Bereich des Geschäftsprozessmanagement. Der Begriff entstand erst im Jahr 2009 im Rahmen eines Treffens von Fachexperten. Bis heute findet sich jedoch in der Literatur keine einheitliche Definition dieses Begriffes. Dementsprechend haben sich bis dato auch noch keine Adaptive Case Management Systeme am Markt durchgesetzt. Gerade mit zunehmender Wichtigkeit von Wissensarbeit bietet sich die Verwendung einer solchen Software jedoch an.

Die Studie soll prüfen, in welchen Bereichen des Kundenberatungsprozesses eine adaptive Softwareunterstützung Sinn macht. Für diese Untersuchung wird ein Prozess einer Privatbank analysiert und bewertet. So sollen das Potenzial und die Grenzen von adaptiver Softwareunterstützung aufgezeigt werden.

Ziele

Die Ziele der Arbeit gliedern sich grob in zwei Teile. Der theoretische Teil der Arbeit liefert eine Antwort auf die Frage, worum es sich bei Adaptive Case Management handelt. Weiter legt diese die Anforderungen an ein adaptives System offen.

Im anwendungsorientierten Teil wird ein Prozessbewertungssystem erarbeitet. Dieses soll die Aussage ermöglichen, welche Tätigkeiten sich für eine adaptive Systemunterstützung eignen. Anhand eines generischen Prozesses wird die Anwendung des Prozessbewertungssystems realitätsnah aufgezeigt.

Vorgehen

Um die gesetzten Ziele optimal zu erreichen, entschied sich der Verfasser für eine stufenweise Annäherung an das Thema. Diese ist in der nachfolgenden Abbildung 1 dargestellt.

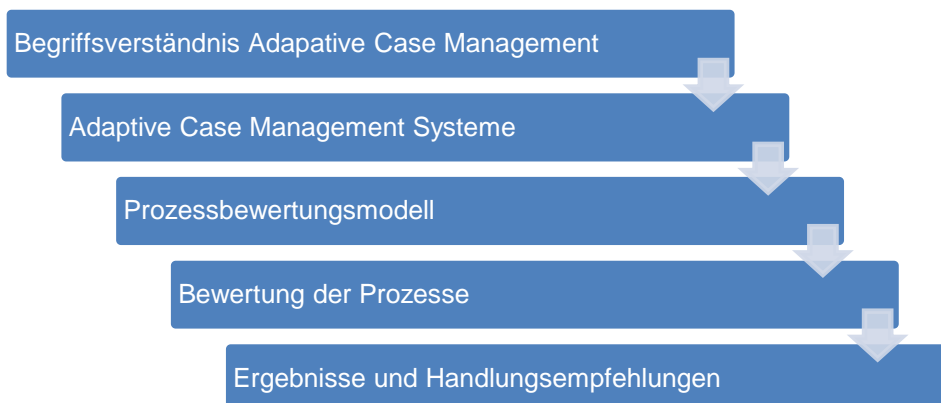


Abbildung 1: Methodisches Vorgehen.
Quelle: eigene Darstellung.

Im Rahmen der theoretischen Herleitung der Thematik wird in einem ersten Schritt ein Begriffsverständnis von Adaptive Case Management beschrieben. Durch eine breit angelegte Literaturrecherche sollte das Themengebiet umfassend abgedeckt werden. Aufgrund

mangelnder Fachexperten im Bereich von Adaptive Case Management wurde auf ein Experteninterview verzichtet. In einem weiteren Schritt wurde die Thematik rund um Adaptive Case Management Systeme bearbeitet. Dazu wurde die aktuelle Situation am Markt bewertet und der daraus resultierende Handlungsbedarf aufgezeigt. Anschliessend wurden die Elemente und Anforderungen eines adaptiven Systems thematisiert. Mit den gewonnen Erkenntnissen erarbeitete der Verfasser ein Bewertungssystem für Prozesse. Dieses bietet die Grundlage, wissensintensive und schwach strukturierte Prozesse zu erkennen.

In einem anwendungsorientierten Teil wurde ein generischer Bankenprozess mittels des erarbeiteten Prozessbewertungsmodells analysiert. Ein Machbarkeitsnachweis wendet das ganze Vorgehen mit ausgewählten Teilprozessen an. Daraus resultierten die abschliessenden Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen für den Einsatz von adaptiver Software für Unternehmen die mit der thematisierten Fragestellung konfrontiert sind.

Erkenntnisse

Die erarbeitete Bachelor Thesis liefert eine umfangreiche Einführung in die Thematik des Adaptive Case Managements. Dabei werden die Unterschiede zum klassischen Geschäftsprozessmanagement abgegrenzt sowie die Elemente und Anforderungen an ein ACM-System aufgezeigt.

Das Kernstück der Bachelor Thesis ist die vom Verfasser erarbeitete Neunfeld-Matrix. Diese ist in nachfolgender Abbildung 2 ersichtlich.

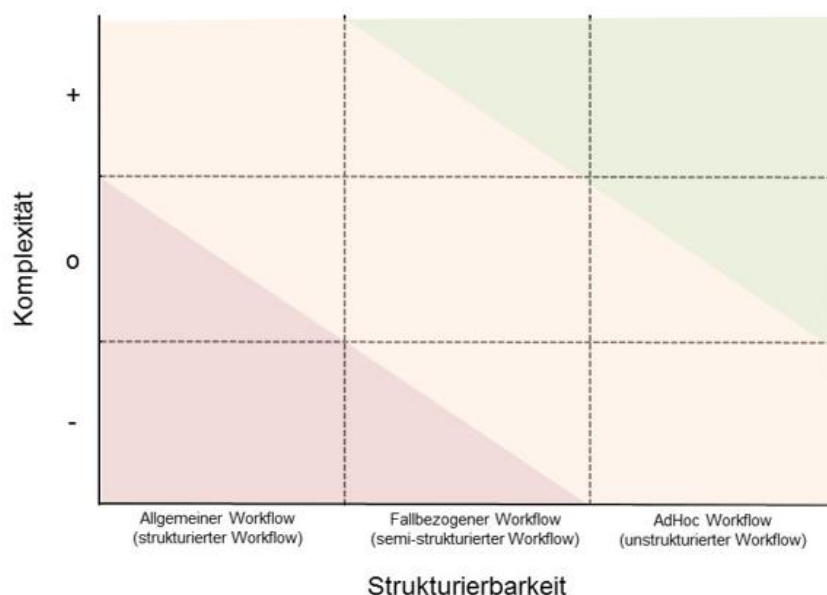


Abbildung 2: Prozessbewertungssystem.
Quelle: eigene Darstellung.

Das Prozessbewertungssystem zeichnet sich durch die Achsenbeschriftungen der Komplexität und der Strukturierbarkeit aus. Die farbig gestalteten Bereiche zeigen dabei die Eignung einer adaptiven Systemunterstützung auf (rot – geringe Eignung, orange – mittlere

Eignung, grün – hohe Eignung). Die Einordnung in eine Neunfeldmatrix bietet eine Übersicht über die verschiedenen Prozesse. In einem späteren Schritt soll diese Übersicht helfen, die für ein Adaptive Case Management System in Frage kommenden Prozesse auszuwählen und weiter zu bearbeiten.

Bevor sich ein Unternehmen jedoch für den Einsatz adaptiver Systeme entscheidet, sollen aus Sicht des Verfassers ein paar wichtige Grundsatzregeln befolgt werden. Ein Überblick über die eigenen Arbeitstätigkeiten ist dabei unumgänglich. Diese sollen analysiert und für die Eignung einer adaptiven Softwareunterstützung bewertet werden. Der Einsatz von ACM Software ist dabei stark vom Wissen und der Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden abhängig. Für anspruchsvolle Geschäftstätigkeiten, wie beispielsweise das, in dieser Arbeit beschriebene Private-Banking, macht eine adaptive Softwarelösung durchaus Sinn. Bei einfacheren und standardisierbaren Tätigkeiten können negative Folgen auftreten. Die Mitarbeitenden könnten sich beispielsweise mit dem System überfordert fühlen. Spielt also ein Unternehmen mit dem Gedanken, eine adaptive Software einzuführen, muss in erster Linie geprüft werden, ob sich die Tätigkeiten dazu eignen. Die Bereitschaft der Mitarbeitenden ist dabei Voraussetzung, um ein ACM-System effizient nutzen zu können.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass Adaptive Case Management noch in den Kinderschuhen steckt. Durch die stetig wachsenden Anforderungen an Flexibilität, Anpassungsfähigkeit und Reaktionszeit besitzt ACM das Potenzial, die Welt des Geschäftsprozessmanagements zu verändern. Die Methodik kann ein Unternehmen unterstützen, um wettbewerbsfähig zu bleiben, die Marktposition gar zu steigern und sich am Markt als innovatives Unternehmen zu etablieren.

Wichtigste Literaturquellen

- Gadatsch, A. (2012). *Grundkurs Geschäftsprozess-Management: Methoden und Werkzeuge für die IT-Praxis / eine Einführung für Studenten und Praktiker* (7. Aufl.). Wiesbaden: Springer Vieweg.
- Huber, S. (2013). *Informationsintegration Integrationsarchitektur in dynamischen Unternehmensnetzwerken: Architektur, Methode und Anwendung*. Nürnberg: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Kurz, M. & Hermann, C. (2011). *Adaptive Case Management: Anwendung des Business Process Management 2.0-Konzepts auf wissensintensive schwach strukturierte Geschäftsprozesse*. Gefunden am 25.03.2015 unter <http://www.forflex.de/uploads/AB/forflex-2011-008.pdf>
- Swenson, K. D. (Hrsg.). (2010). *Mastering the unpredictable: How adaptive case management will revolutionize the way that knowledge workers get things done*. Tampa, Fla.: Meghan-Kiffer Press.