

## Risikomanagement

Bei einer der führenden Immobilien- und Staatsfinanzierungsbank in Deutschland wird der Prozess des Risikomanagements durch tiggs – BPM unterstützt. Durch die Verwendung von einer Watchlist in tiggs - BPM konnte die Durchlaufzeit dieses Prozesses drastisch reduziert werden.

Um alle Vorteile von tiggs – BPM zu nutzen, musste vorher eine Einführungsmethodik festgelegt werden:

- Definition der Prozesse
- Rechteverwaltung
- Vertretungsregelungen
- Eskalationstermine
- Dokumentmanagementsystem
- Analyse- und Reporting-Möglichkeiten

Anschließend wurde dieser gesamte Prozess definiert, die Rollen der beteiligten Personen genau festgelegt und technisch umgesetzt.

Die Watchlist dient zur Überprüfung und Bearbeitung von Fällen, die aufgrund definierter Risikomerkmale in naher Zukunft zu Problemfällen werden könnten. Erfüllt ein Kreditnehmer eines oder mehrere dieser hinterlegten Risikomerkmale, so erscheint der Fall mit einem entsprechenden Symbol auf der Watchlist.

✓	gut laufende Kredite bzw. Kreditoren
!	Kredite, die aufgrund definierter Risikomerkmale in naher Zukunft zu Problemfällen werden könnten
✗	Ausgefallene Kredite (NPL). Kredite bzw. Kreditnehmer, von denen nichts mehr zu erwarten ist. Diese Kredite bzw. Kreditnehmer erscheinen zwar auch noch auf der Watchlist, werden aber direkt an die zuständige Abteilung (ICD) abgegeben, die sich um die Verwertung kümmert.

Die Zuordnung der Fälle an die zuständigen Sachbearbeiter erfolgt automatisch über tiggs – BPM durch die hinterlegten Zuständigkeiten.

- Für jedes Risikomerkmale ist eine Eskalationsfrist hinterlegt, in der der Sachbearbeiter die entsprechenden Fälle bearbeiten muss, bevor es zu einer Eskalation kommt.
- Wenn ein Kreditnehmer auf der Watchlist erscheint, z.B. wegen Rückständen, so erhält der Sachbearbeiter automatisch über tiggs – BPM die Aufgabe "Mahnung an Kreditnehmer versenden" zugewiesen.
- Erfolgt die Bearbeitung nicht rechtzeitig, so findet die Eskalation in der nächst höheren Hierarchiestufe statt (Je nach Wichtigkeit des Falles, erhält die Teamleitung, Abteilungsleitung oder die Bereichsleitung die Meldung der Eskalation).
- Durch die Vertretungsregelung in tiggs – BPM bleibt kein Vorgang mehr liegen. Die Vertretungsregelung verhindert, dass ein Auftrag im virtuellen Eingangsfach eines Mitarbeiters hängen bleibt, da das zuständige Team das sieht und Zugriff darauf hat.
- Nach der Bearbeitung der Aufgabe "Mahnung an Kreditnehmer versenden" wird automatisch eine Wiedervorlage hinterlegt, woraufhin der Status des Vorgangs auf grün wechselt.
- Sobald diese Wiedervorlage abgelaufen ist, wechselt der Status auf rot oder gelb, je nach hinterlegten Fristen und Merkmalen.
- Nach Ablauf der Frist erhält der Sachbearbeiter wieder eine Meldung über tiggs – BPM mit den weiteren Arbeitsschritten.

#### **Der Einsatz von tiggs – BPM bringt viele Vorteile mit sich:**

- Die Prozessdurchlaufzeit wird drastisch reduziert.
- transparente Arbeitsabläufe und eine klare Regelung von Zuständigkeiten
- Die Geschäftsprozesse können Daten aus operativen Systemen verwenden.
- Beschleunigung der Arbeitsschritte über (Teil-) Automatisierung
- klar strukturierte Abläufe und Prozesse
- Kein Vorgang bleibt mehr liegen.
- zuverlässiger und schneller Datenzugriff
- alle wichtigen Informationen auf einen Blick