

## **Projektdesign:**

# **Best Practice in Hypothekarprozessen 2021**

## **Dr. Urs Blattmann und Dr. Felix Buschor**

Dozenten und Projektleiter am Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ

[urs.blattmann@hslu.ch](mailto:urs.blattmann@hslu.ch)

[felix.buschor@hslu.ch](mailto:felix.buschor@hslu.ch)

Campus Zug-Rotkreuz, Mai 2021

# Zielsetzungen des Projektes

## Im Rahmen der Studie soll untersucht werden:

- Was bedeutet 'Best Practice' bei Verlängerungen (online und klassisch) von Hypotheken sowie im Neugeschäft via online-Kanal oder klassisch mit dem Berater in der Filiale?
- Welche Unterstützung kann die IT in den verschiedenen Prozessschritten leisten?
- Wie lässt sich 'Best Practice' in den folgenden fünf ausgewählten Schwerpunkten realisieren:
  - Kundenbindung bei Verlängerungen
  - Medienbrüche und Doppelerfassungen
  - Verbindung von Dossier Führung und Prozesssteuerung
  - Digitale Weiterverarbeitung von Informationen auf Dokumenten (Capturing)
  - Handling von Wiedervorlagen (Art & Umfang, Zeitpunkt, Häufigkeit, etc.)
- Wo haben die einzelnen Bankinstitute die grössten Optimierungsmöglichkeiten?

# Projektorganisation

- Die Studie wird vom Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ durchgeführt.
- Verantwortliche Projektleiter: Dr. Urs Blattmann und Dr. Felix Buschor.
- Im Projekt mitarbeiten werden die Masterassistenten Marc Leuenberger und Anja Leutenegger.
- Es werden unterschiedliche Retailbanken zur Teilnahme an der Studie eingeladen. Sofern mindestens vier Banken mitmachen wird das Projekt durchgeführt. Maximal können acht Banken teilnehmen. Das IFZ wird sich bemühen, 'best practice' auch von Instituten, die nicht teilnehmen ins Projekt einzubeziehen, was sich in den Vorjahren bewährt hat.
- Mit den teilnehmenden Banken wird ein Kick off Meeting sowie Abschluss-Meeting, an welchem die Ergebnisse vorgestellt und diskutiert werden, organisiert. Je nach Bedarf werden auch bilaterale Meetings durchgeführt.
- Das Projekt dauert voraussichtlich von Mitte Juni bis Oktober 2021.

# Rahmenbedingungen

## **Die Studie baut auf den Erkenntnissen und Ergebnissen aus den Studien der Vorjahre auf:**

- Die Definition der Geschäftsfälle 'grün/orange/rot'
- Den Erhebungsraster für die einzelnen Aktivitäten, deren Art sowie den dafür erforderlichen Zeitbedarf
- Die detaillierten, anonymisierten Auswertungsergebnisse von 2019 und 2020
- Den Inputs von Banken zu Schnittstellen und Doppelerfassungen

# Erforderliche Daten-Erhebungen

## Um die genannten Ziele zu erreichen, sind folgende Erhebungen erforderlich:

- Einzelne Prozessschritte in den folgenden Teilprozessen
  - Anbahnung (Vorbereitung/Gespräch/Nachbearbeitung)
  - Antrag
  - Analyse
  - Entscheid
  - Abwicklung

Pro Prozessschritt ist zu ermitteln ob er digital, teilweise digital oder manuell erfolgt. Dazu wird ein Erhebungsraster bereitgestellt. Zudem wird die durchschnittliche manuelle Bearbeitungszeit in Minuten erhoben. In der Summe wird der gesamte end-to-end Prozess erhoben.

- Anzahl TRX pro Kategorie ('grün/orange/rot') sowie Angaben zu abgeschlossenen und nicht abgeschlossenen Prozessen.
- Prozessunterstützung der IT in den verschiedenen Prozessschritten.
- Detailangaben zu den fünf definierten Schwerpunktthemen.

## Erwartete Ergebnisse (1/2)

### **Für die teilnehmenden Institute:**

- Detailauswertung der einzelnen Prozessschritte inklusive Aussagen zu Bearbeitungszeiten und dem Stand der Digitalisierung von Prozessschritten.
- Auswertungen zu abgeschlossenen und nicht abgeschlossenen Prozessen an der Front aber auch im Verlauf des gesamten Prozesses.
- Informationen zur Prozessunterstützung der IT im Vergleich.
- Angaben zur Optimierung in den fünf ausgewählten Schwerpunktthemen.
- Empfehlungen bezüglich der grössten Optimierungspotenziale im eigenen Institut auf dem Weg zur Erreichung von 'Best Practice'.

## Erwartete Ergebnisse (2/2)

### **Institute die Daten zur Verfügung stellen:**

- Für Institute die an der gesamten Studie nicht teilnehmen möchten, aber die Daten für einen Vergleich namentlich der Bearbeitungszeiten liefern, werden anonymisierte Auswertungen für diejenigen Bereiche erstellt, für welche sie Daten geliefert haben.

### **Verwendung durch das IFZ:**

- Das IFZ wird die Ergebnisse der Studie in anonymer Form (voraussichtlich als Blogbeitrag) publizieren und in Referaten präsentieren.

# Nutzen für teilnehmende Banken

## **Die teilnehmenden Institute profitieren wie folgt von diesem Projekt:**

- Austausch mit Banken, die im gleichen Geschäftsfeld tätig sind.
- Diskussion der Entwicklung der Prozesse in Richtung 'best practice'
- Denkanstösse und Ideen zur Verbesserung der eigenen Prozesse durch die Studienergebnisse sowie durch Kontakte mit den Studienverantwortlichen und den Kollegen von anderen Instituten.
- Auswertungen wie oben beschrieben, welche als Basis für interne Diskussionen und Prozessoptimierungen genutzt werden können.



## Kosten und Verpflichtungen

- Die teilnehmenden Institute entrichten eine Teilnahmegebühr von CHF 9'500 (zuzgl. MwSt.). Die Gebühr ist beim Start des Projektes einzuzahlen.
- Sämtliche Kosten des Projektes werden durch die eingegangenen Teilnahmegebühren sowie allenfalls durch das Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ getragen.
- Die teilnehmenden Institute verpflichten sich, ihre end-to-end Prozesse offenzulegen respektive dafür Daten zu liefern, die Erhebungsblätter nach 'best effort' auszufüllen, für ein Interview zur Klärung von Detailfragen sowie für allfällige Rückfragen zur Verfügung zu stehen.

**Für die einzelnen Banken entstehen keine weitergehenden Verpflichtungen.**