

PRESSE-INFORMATION

IT-21-04-21

LÜNENDONK-THEMENDOSSIER:

„PROZESSOPTIMIERUNG UND -AUTOMATISIERUNG – WIE BANKEN UND VERSICHERUNGEN GEGEN DIE DIGITALEN ANGREIFER BESTEHEN KÖNNEN“

- **End-to-End-Sicht in Banken und Versicherungen als zentraler Wettbewerbsfaktor der nächsten Jahre**
- **Vorteile gehen weit über Kostenreduktion hinaus**
- **Dreiklang aus Mensch, Technologie und Prozess entscheidet über Erfolg**
- **Neues [Lünendonk-Themendossier](#) kostenfrei verfügbar**

Mindelheim, 21.04.2021 – Der Druck zur konsequenten Digitalisierung steigt. Um gegen digitale Wettbewerber bestehen zu können, sind Process Excellence und der intelligente Einsatz von Technologien mittlerweile Pflichtaufgabe für Banken und Versicherungen. Viele Unternehmen stehen bei der Digitalisierung und Automatisierung von Operations- und Steuerungs-/ Unterstützungsprozessen jedoch noch am Anfang. Dabei gehört gerade dieser Bereich zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren der Zukunft. Die intelligente End-to-End-Automatisierung von Prozessen ist der Schlüssel, um Serviceleistungen für Kunden in kürzester Zeit zu wettbewerbsfähigen Preisen in hoher Qualität zu erbringen. Effektivität sowie Effizienz in nachgelagerten Prozessen werden so deutlich verbessert.

Den Stand der digitalen Transformation in den Finanzinstituten beleuchtet Lünendonk & Hossenfelder in einem aktuellen Themendossier, das in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG erstellt wurde und zum kostenfreien Download zur Verfügung steht.

Vorteile der Automatisierung und Optimierung gehen über**Kostenreduktion hinaus**

Prozessautomatisierung und -optimierung liefern nicht nur eine Antwort auf den Kostendruck durch das Niedrigzinsumfeld. Vielmehr eröffnen sich neue Möglichkeiten, den gestiegenen Kundenerwartungen mit exzellentem Service und den richtigen Produkten zu begegnen. Durch die Transparenz sowie Verfügbarkeit von Daten lassen sich Anfragen schneller und fehlerfreier bearbeiten; auf Nachfrageschwankungen kann flexibel reagiert und damit in einer stark volatilen Welt ein entscheidender Wettbewerbsvorteil erzielt werden. Gleichzeitig entlastet die Automatisierung Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von repetitiven und standardisierten Tätigkeiten. Sie haben somit mehr Zeit für die individuellen Anliegen der Kunden.

Dreiklang aus Mensch, Technologie und Prozess entscheidet über Erfolg

Technologien wie BPM-Plattformen (Business Process Management), RPA (Robotic Process Automation), Künstliche Intelligenz und Process Mining bieten großes Potenzial für Handlungsoptionen. Allerdings ist der digitale Reifegrad der Unternehmen vielfach noch nicht ausreichend für deren Einsatz. Zwar haben Banken und Versicherungen mit einzelnen Technologien erste Erfahrungen gesammelt und Projekte umgesetzt, von einer umfassenden End-to-End-Prozessoptimierung sind sie aber noch weit entfernt. Dennoch steht Process Excellence bei den meisten Unternehmen ganz oben auf der Agenda.

Entscheidend für den Erfolg sind jedoch nicht nur neue Prozesse und Technologien, sondern nach wie vor der Mensch. Das haben auch die Gespräche mit Verantwortlichen in den Unternehmen gezeigt. Jonas Lünendonk, Autor des Themendossiers, sagt dazu: „Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommt eine Schlüsselrolle bei der Prozessoptimierung und -automatisierung zu. Erst wenn diese durch frühzeitige Einbindung in die

Projekte mitgestalten können und der Nutzen für ihre Arbeit greifbar wird, können Digitalisierungsprojekte gelingen.“

Dies bestätigt auch Jörg Fehrenbacher, Director Financial Services bei KPMG: „Unsere Erfahrung aus zahlreichen Automatisierungsprojekten zeigt, dass der Dreiklang aus Mensch, Technologie und Prozess erfolgsentscheidend ist. Zudem sind pragmatische, agile Ansätze gefragt, die schnell greifbare Ergebnisse liefern.“

Über das Themendossier

Das Lünendonk-Themendossier „Prozessoptimierung und -automatisierung – Wie Banken und Versicherungen gegen die digitalen Angreifer bestehen können“ zeigt auf Basis von qualitativen Gesprächen und quantitativen Daten das Potenzial, die Bedeutung und den aktuellen Stand der Finanzbranche bei der Prozessautomatisierung und -optimierung auf. Die erhobenen Zahlen stammen aus einer Vielzahl von Lünendonk-Studien und Expertengesprächen aus Banken und Versicherungen, die für dieses Themendossier exklusiv befragt wurden. Die Publikation wurde in Zusammenarbeit mit KPMG realisiert und steht ab sofort zum [kostenfreien Download](#) zur Verfügung.

Unternehmensprofil Lünendonk & Hossenfelder

Lünendonk & Hossenfelder mit Sitz in Mindelheim (Bayern) analysiert seit dem Jahr 1983 die europäischen Business-to-Business-Dienstleistungsmärkte (B2B). Im Fokus der Marktforscher stehen die Branchen Management- und IT-Beratung, Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung, Facility Management und Instandhaltung sowie Personaldienstleistung (Zeitarbeit, Staffing).

Zum Portfolio zählen Studien, Publikationen, Benchmarks und Beratung über Trends, Pricing, Positionierung oder Vergabeverfahren. Der große Datenbestand ermöglicht es Lünendonk, Erkenntnisse für Handlungsempfehlungen abzuleiten. Seit Jahrzehnten gibt das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen die als Marktbarometer geltenden „Lünendonk-Listen und -Studien“ heraus.

Langjährige Erfahrung, fundiertes Know-how, ein exzellentes Netzwerk und nicht zuletzt Leidenschaft für Marktforschung und Menschen machen das Unternehmen und seine Consultants zu gefragten Experten für Dienstleister, deren Kunden sowie Journalisten. Jährlich zeichnet Lünendonk zusammen mit einer Medienjury verdiente Unternehmen und Unternehmer mit den Lünendonk-Service-Awards aus.

Weitere Informationen

Lünendonk & Hossenfelder GmbH	vibrio. Kommunikationsmanagement
Jonas Lünendonk	Sascha Smid
Sprecher des Beirats	Senior PR-Berater
Telefon: +49 8261 731040-0	Telefon: +49 89 3215170
E-Mail: j.luenendonk@luenendonk.de	E-Mail: luenendonk@vibrio.de

Lünendonk & Hossenfelder GmbH

Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim
 Telefon: +49 8261 73140-0 Telefax: +49 8261 73140-66
 Homepage: <https://www.luenendonk.de>

vibrio. Kommunikationsmanagement Dr. Kausch GmbH

Rundfunkplatz 2, 80335 München
 Telefon: +49 89 3215170
 Homepage: <https://vibrio.eu/>

Diese Presseinformation und die Grafiken finden Sie im Internet unter:
<https://www.luenendonk.de/presseinformationen/>