

HypoVereinsbank optimiert Weisungsmanagement mit inxire Digital Compliance

Kunde



Die HypoVereinsbank ist eine der führenden privaten Banken in Deutschland und Teil der UniCredit, einer erfolgreichen paneuropäischen Bankengruppe mit dem einfachen Geschäftsmodell einer Geschäftsbank und voll integriertem Corporate & Investment Banking.

Produkt

inxire Digital Compliance

Projekt

Einführung eines Compliance-Management-Systems zur Optimierung des Weisungswesens

Herausforderung

Wie agiere ich im Sinne meines Unternehmens, welche Befugnisse habe ich und wie groß ist mein Handlungsspielraum? Diese Fragen müssen sich Mitarbeiter im Laufe ihres Berufslebens regelmäßig stellen. Offizielle Anweisungen und interne Compliance-Richtlinien bieten ihnen eine sichere Grundlage für regelkonformes Verhalten und korrekte Prozessabläufe.

Gerade Finanzinstitute sind bei diesem Thema besonders strengen Regularien unterworfen. Im Fall einer Prüfung müssen Banken transparent darstellen können, nach welchen Anweisungen ihre Mitarbeiter zu welchem Zeitpunkt gehandelt haben. Dafür müssen sie ihre Dokumente zehn Jahre lang in allen Versionen archivieren.

So entstand bei der HypoVereinsbank ein umfangreiches Weisungsmanagement, in das derzeit rund 600 Autoren aktiv involviert sind. Neben Produktsteckbriefen und Kompetenz-Richtlinien besteht es zu rund zwei Dritteln aus Beschreibungen, die alle Prozesse der Bank abbilden.

Lösung

Im Jahr 2006 führte die HypoVereinsbank inxire Digital Compliance ein. Die Software unterstützt das Unternehmen seitdem bei der Kommunikation und Umsetzung seiner internen Richtlinien über den gesamten Erstellungs-, Freigabe- und Publikationsprozess hinweg.

Zunächst erstellen die Autoren ihre Dokumente im „EditorialSpace“ und reichen sie dann zur Überarbeitung ein. Die Review-Verantwortlichen bearbeiten sie im Anschluss parallel - jeder von ihnen verfügt über seine eigene Ausgabe. Die editierte Fassung stellen sie in den „MasterReviewPlace“ ein, der speziell für die HypoVereinsbank entwickelt wurde und heute zum Standardumfang der inxire-Software gehört. Dort kann der Autor alle Änderungswünsche und -vorschläge gezielt übernehmen oder ablehnen.

Über eine Web-Oberfläche mit klar gegliederter Hierarchie und komfortabler Suchfunktion greifen die Bankmitarbeiter schließlich auf die im Zentralen Anweisungsdienst veröffentlichten Dokumente zu. Ein Abonnement-Service stellt sicher, dass jeder Anwender automatisch über Änderungen an den für ihn relevanten Themen informiert wird. Darüber hinaus stehen alle inhaltlichen Neuerungen auch auf einer zentralen Webseite zur Verfügung.

Relaunch bietet noch mehr Funktionen

Im Jahr 2016 entschloss sich die HypoVereinsbank dazu, den Zentralen Anweisungsdienst neu zu gestalten. Gemeinsam mit der Innovationsagentur HYVE analysierten die Projektverantwortlichen die aktuelle Software, befragten Anwender aus unterschiedlichen Geschäftsbereichen und sammelten Anregungen für neue Funktionalitäten. Am Ende flossen die Ergebnisse aus vierzig Fragebögen, dreißig Telefoninterviews, vier Wettbewerbsanalysen und zwei Diskussionsrunden in den Relaunch mit ein. So entstand ein interaktives und nutzerfreundliches Arbeitstool, das sich stark an den Bedürfnissen der Mitarbeiter orientiert.

Ein wesentlicher Punkt der Neugestaltung war die Einführung von „Smart Steps“, welche die Prozesse der Bank noch übersichtlicher abbilden. Anhand von Benutzerentscheidungen, beispielsweise der Auswahl bestimmter Parameter und Verknüpfungen, baut inxire Digital Compliance die einzelnen Arbeitsanweisungen nun dynamisch aufeinander auf und stellt selbst weit verzweigte Weisungen linear und optimiert dar. An den passenden Stellen transkludiert die Software nötige Zusatzinformationen. Für die Leser bedeutet das eine relevante Verbesserung: Sie erhalten eine komplett auf sie zugeschnittene Ausgabe und müssen ihre Prozess-Sicht zu keiner Zeit verlassen.

Zu den weiteren Neuerungen des Relaunchs gehören neben einer individuell gestalteten Startseite mit personalisierten Widgets auch moderne Funktionen wie die selbstlernende Suche. Diese zeigt den Nutzern abhängig von ihrem Profil spezielle Suchvorschläge an und bereitet auch die



Produktinformationen

Schlankes und effizientes Compliance-Intranet zur Umsetzung von Organisationsrichtlinien (z.B. Handbücher, Arbeitsanweisungen oder Ablaufbeschreibungen)

Speziell auf den Kunden zugeschnitten

Ausgefeilter Publikations- und Review-Mechanismus

News-Feed für Aktualisierungen

Selbstlernende Suche

Einbindung von Social Features

Betriebsratgeprüft

„Gemeinsam mit inxire haben wir unser Weisungswesen an die neue digitalisierte Welt angepasst. Wir bieten unseren Mitarbeitern heute interaktive Features, die sie aus sozialen Netzwerken kennen, eine selbstlernende Suche und einen dynamischen Workflow, der sich an ihrem Nutzerprofil orientiert.“

*Kerstin Rösner,
Methodische Ansprechpartnerin für
das Weisungswesen,
HypoVereinsbank*

Ergebnisliste entsprechend auf. Mit jedem Klick lernt die Suche dazu – ein Vorteil, der allen Mitarbeitern zugutekommt.

Auch Feedback-Funktionen und Gamification haben Einzug in den Zentralen Anweisungsdienst der HypoVereinsbank gehalten. „Unser Weisungsmanagement ist heute ein lebendes Instrument“, erklärt Kerstin Rösner, methodische Ansprechpartnerin für das Weisungswesen bei der HypoVereinsbank. „Unsere Mitarbeiter sind deutlich motivierter, das Weisungswesen aktiv mitzugestalten. Aufgrund der neuen Interaktionsmöglichkeiten können sie zielgerichtet zur Verbesserung der Inhalte beitragen, entweder im direkten Austausch mit dem Autor oder durch die Bewertungsfunktion, die gut aufbereitete und verständliche Seiten in der Suche nach oben befördert.“

Ergebnis

Der Einsatz von inxire Digital Compliance hat das gesamte Weisungsmanagement der HypoVereinsbank grundlegend verbessert und ermöglicht eine wesentlich effizientere Arbeitsweise innerhalb des Prozessteams.

Auch die Akzeptanz seitens der Mitarbeiter hat sich stark erhöht: Dank des Systems sind die Informationen immer auf dem neuesten Stand und die richtigen Ansprechpartner für wichtige Themen schnell gefunden.

Bei der Bearbeitung umfassender Prozessbeschreibungen hat sich die Durchlaufzeit deutlich verkürzt. Noch klarer zeigen sich die Vorteile bei einfacheren Anweisungen, beispielsweise geänderten Betragshöhen in der Unterschriftenregelung, die nach wenigen Schritten und Review-Zyklen zügig veröffentlicht werden.

Zeit spart auch die vereinfachte Prozessdarstellung: Das manuelle Heraussuchen relevanter Zusatztexte entfällt, die neue Gliederung der Textseiten bietet einen besseren Überblick und die integrierte Status-Checkliste sorgt dafür, dass kein Arbeitsschritt vergessen wird.

Nicht zuletzt kommt das verbesserte Weisungsmanagement natürlich auch den Kunden zugute. Durch die Möglichkeit, Textbereiche mit eigenen Notizen zu versehen oder sich während eines Gesprächstermins die rechtlichen Änderungen der vergangenen Monate anzeigen zu lassen, können die Berater der HypoVereinsbank ihre Klienten noch gezielter über passende Produkte und Dienstleistungen informieren.

„Alle neuen Funktionalitäten basieren auf Mitarbeiterwünschen. Uns war es wichtig, dass der Zentrale Anweisungsdienst künftig als ein hilfreiches und unterstützendes Instrument wahrgenommen wird, das den Kollegen die Arbeit erleichtert. Ich denke, das umzusetzen ist allen Beteiligten gut gelungen.“

*Claudia Bein,
Projektleiterin der Neugestaltung des
Zentralen Anweisungsdienstes,
HypoVereinsbank*

Über inxire

inxire ist ein Produkt- und Serviceanbieter für Enterprise Digitalization. Die Produkte von inxire schaffen die Grundlage für neue digitale Lösungen und Geschäftsmodelle und ermöglichen es Unternehmen, ihr volles Digitalisierungspotenzial zu nutzen. Zahlreiche internationale Top-Kunden, darunter Deutsche Bahn, Volkswagen, Bundeswehr, HypoVereinsbank oder Talanx, beschleunigen mit inxire schon heute ihre digitale Transformation.