

gi

GELDINSTITUTE

Fachzeitschrift für IT-Entscheider und Manager

++ SCHWERPUNKT ++
Kundendialog



Mit reibungslosen Echtzeit-Zahlungen in die Zukunft

Jürgen Marstatt, Head of SWIFT Germany, Austria & Europe Central, erklärt, warum die Entwicklung einer digitalen Plattform für reibungslose Echtzeit-Zahlung ein wichtiger Teil der neuen SWIFT-Strategie ist. Die erste Version der Plattform ist für November 2022 geplant.

Routinefälle? Erledigt die KI!

Baukredite fließen in Tranchen, deren Auszahlung an den Nachweis des Baufortschritts gekoppelt ist. Finanzinstitute müssen dabei genau hinschauen – und dafür einen hohen Aufwand treiben.

Der ließe sich mit Digitalisierung der Prozesse deutlich verringern. Wie KI-basiertes digitales Baufortschrittscontrolling aussehen kann, zeigt Marc Nicolas Glöckner, Manager bei PPI.



Interviewpartner:
Marc-Nicolas Glöckner, Manager bei PPI

Bei einem Blick auf die Prozessabläufe in der Baufortschrittskontrolle eines deutschen Baufinanzierers ist von digitaler Transformation wenig zu bemerken, da werden Papierstapel gewälzt, Ortstermine vereinbart, ja mitunter wird noch gefaxt. Warum?

Marc-Nicolas Glöckner: Bauen ist im wahrsten Sinne des Wortes ein sehr handfestes Geschäft. Da wird selbst heute noch nicht nur mit Mörtel und Steinen gearbeitet, sondern auch mit Unmengen Papier. Das Bild des Architekten mit der Papierrolle in der Hand zwischen den Mauern des Rohbaus kommt ja nicht von ungefähr. Und finden Sie mal einen Handwerker, der digitale Rechnungen stellt. Das ist – zumindest bislang – eine absolute Ausnahme. Zudem sind die Bankmitarbeiter in der Baufortschrittskontrolle natürlich darauf geschult, besonders genau hinzuschauen. Sämtliche Nachweise, von Handwerkerrechnungen über Fotografien des Bauzustands bis hin zu Gutachten, wollen die Sachbearbeiter möglichst exakt prüfen. So entsteht ein gewaltiger Aufwand für die

Bank. Gerechnet hat sich das aber trotzdem, der Markt warf lange Jahre auskömmliche Margen ab. Eine von uns durchgeführte Kurzumfrage ergab, dass zwei Drittel der deutschen Baufinanzierer in der Baufortschrittskontrolle noch immer rein manuell arbeiten.

zinsphase, deren Effekt die härter gewordene Konkurrenzsituation noch einmal verstärkt. Zum anderen – und nur dadurch machen Veränderungen überhaupt Sinn – sind die technischen Möglichkeiten heute natürlich andere als noch vor zehn Jahren. Inzwischen lassen sich mit modernen



Mit ihrem Baufinanzierungsgeschäft verdienen deutsche Kreditinstitute kaum mehr Geld.

Bildquelle: PwC, Der große Baufi-Boom, März 2020

Das klingt recht starr. Sehen Sie denn inzwischen Bewegung im Markt, so dass neue Lösungen auch eine Chance haben?

Ja, es tut sich was, das ist klar zu beobachten. Unter den Umfrageteilnehmern wollen beispielsweise knapp über 40 Prozent innerhalb der nächsten zwölf Monate zumindest teilautomatisierte Verfahren zur Baufortschrittskontrolle einführen, weitere etwa 16 Prozent sogar vollautomatisierte Prozesse. Diese Entwicklung überrascht uns jetzt nicht allzu sehr, denn die Rahmenbedingungen für Baufinanzierer haben sich in den vergangenen Jahren doch schon recht deutlich geändert.

Zum einen leiden die Margen in der Branche unter der langanhaltenden Niedrig-

Frontends, aber noch viel mehr mit intelligenten Lösungen im Backend, ganz andere Prozessabläufe realisieren.

Das ist nicht nur angenehmer für alle Beteiligten, es spart auch eine Menge Geld. Alles in allem gibt es heute keinen Grund für Baufinanzierer, bei der Baufortschrittskontrolle Methoden aus dem analogen Zeitalter anzuwenden. Umso mehr, wenn Sie die Kundenseite mitbetrachten: Gerade im privaten Hausbau stammen die Bauherren inzwischen aus einer Generation, für die der Umgang mit digitalen Medien selbstverständlich ist. Da werden digitale Kommunikationskanäle erwartet. Wer mit Brief und Fax ankommt, ist von vorneherein im Hintertreffen. Die Branche weiß längst um diese Fakten. Bei unserer Kurzumfrage sahen 83 Prozent der

deutschen Baufinanzierer bei der Baufortschrittskontrolle Optimierungspotenziale durch Digitalisierung.



So sieht die geplante Prozessumstellung im Bereich Marktfolge bei deutschen Baufinanzierern in den nächsten zwölf Monaten aus.

Bildquelle: Kurzumfrage PPI

Was gab den Anstoß für die Entwicklung Ihres digitalen Baufortschrittscontrollings, kurz dibco?

PPI hat rund 30 Jahre Consultingenerfahrung auf dem Finanzdienstleistungsmarkt und beobachtet Trends natürlich sehr genau. Aus Beratersicht waren beziehungsweise sind die Abläufe in der Baufortschrittskontrolle ein Anachronismus. Und angesichts des steigenden Veränderungsdrucks haben wir analysiert, wo am meisten Effizienzpotenziale zu heben sind. Das ergibt sich aus den Antworten auf die klassischen Fragestellungen: Welche Tätigkeiten fressen am meisten Zeit? Wo liegen Fehlerquellen, die sich möglicherweise durch Automatisierung ausschalten

lassen? Wofür hätten die Sachbearbeiter gerne mehr Zeit?

Haben Sie die Anwendung denn auf gut Glück und in der Hoffnung entwickelt, ein Markt dafür ergibt sich schon?

Das hätten wir sicherlich tun können. Aber natürlich ist es immer besser, solch eine Innovation direkt aus der Praxis heraus anzugehen. In diesem Fall haben wir mit einer Bausparkasse an der Verschlangung der Prozesse im Backoffice gearbeitet. Daraufhin haben wir uns gemeinsam Gedanken gemacht, welche theoretische Lösung echte Vorteile bringt und ob diese mit den technischen Möglichkeiten überhaupt zu realisieren ist. Schließlich nützt die beste Idee nichts, wenn sie nicht programmierbar ist. Als Ergebnis ist dibco entstanden. Kernstück dabei ist ein KI-Algorithmus, der prüft, ob die von den Bauherren eingereichten Nachweise des Baufortschritts auch stimmig sind oder ob möglicherweise betrügerische Absichten verfolgt werden.

Kann eine Maschine denn 30 Jahre Berufserfahrung eines Sachbearbeiters ersetzen, ohne dass es zu Reibungsverlusten kommt?

Nein. Aber die KI kann diese Erfahrung sinnvoll ergänzen und vor allem dafür sorgen, dass der Mitarbeiter sich auf die Vorgänge konzentrieren kann, bei denen sein spezielles Know-how unverzichtbar ist. Die vielen unkritischen Fälle, die täglich durch die Marktfolgeprozesse laufen, kann hingegen eine intelligente automatisierte Lösung problemlos übernehmen. Und das macht absolut Sinn: Der Sachbearbeiter muss sich ja bislang für

jeden einzelnen davon die Kreditakte ziehen, sich einlesen, feststellen „Ok, es ist alles plausibel“ und die Auszahlung veranlassen. Möglicherweise verlangt die Innenrevision auch noch eine kurze Begründung der Entscheidung. Der Zeitaufwand für den Gesamtvorgang ist im Vergleich zum Nutzen riesig und aus unserer Sicht unnötig. Bei ungewöhnlichen Sachverhalten und Unstimmigkeiten, also wenn die Erfahrung und das Urteil des Sachbearbeiters gefragt sind, schlägt die KI Alarm und der Mensch übernimmt. Von Reibungsverlusten kann also gar nicht die Rede sein, eher im Gegenteil.



Ein großer Teil der Bauherren muss zwischen Antragstellung und Auszahlung der nächsten Kredittranche zwei Wochen und länger warten.

Bildquelle: Kurzumfrage PPI

Die Verwendung einer KI setzt voraus, dass alle Informationen digital vorliegen. Daran mangelt es beim ein oder anderen Baufinanzierer, gelegentlich auch bei Bauherren. Wie lösen Sie dieses Problem?

Das ist letztlich eine Herausforderung, die sich über moderne Schnittstellen lösen lässt. Die Menschen sind ja ohnehin ständig digital unterwegs, die Nutzungszahlen von Smartphones und mobilen Anwendungen steigen ununterbrochen.

Die meisten Bauherren dürften in die Altersgruppe 30 bis 49 fallen. Diese nutzt eine Bitkom-Studie zufolge zu 93 Prozent Onlinebanking, 54 Prozent davon auch per Smartphone. Was liegt da näher, als ihnen eine App bereitzustellen? Und genau das haben wir getan. Mit der dibco-App können die Bauherren über die Kamera des Geräts Rechnungen und andere Dokumente scannen und direkt an ihren Baufinanzierer schicken. Das Gleiche gilt für Fotos des Objekts. So sind sämtliche erforderlichen Unterlagen digital vorhanden, werden automatisch dem richtigen Projekt zugeordnet und stehen natürlich der KI zur Auswertung zur Verfügung.

angezeigt, was kurzfristige Reaktionen ermöglicht. Der Finanzdienstleister hat den weiteren Vorteil, dass er diesen Kanal auch für weitere Angebote nutzen kann. Cross-Selling und Up-Selling laufen bei Beratungen in der Baufortschrittskontrolle bislang eher nebenbei. Die meisten Anbieter weisen zwar auf interessante Produkte hin, aber – so unser Eindruck – wenig systematisch. Das lässt sich mit der App ändern, hier ist eine durchdachte Begleitung und Beratung über alle Phasen des Hausbaus hinweg möglich. Von der Wohngebäudeversicherung bis zum Ratenkredit für den Umzug lassen sich entsprechende Produkte phasengerecht anbieten.

von den Sachbearbeitern auch genannt werden. Es wird ja niemand glücklicher, wenn er viele simple Dinge von Hand erledigen muss.

Die KI entlastet von Routinefällen, macht auf nicht plausible Angaben aufmerksam und beschleunigt die Abläufe. Dadurch bleibt mehr Zeit für Problemfälle und nicht zuletzt auch für mehr Kundenservice. Unsere Erfahrung aus anderen Prozessautomatisierungsprojekten zeigt, dass die Mitarbeiter es in den allermeisten Fällen sehr zu schätzen wissen, wenn Routinetätigkeiten wegfallen. Oft bekommen wir anschließend von den Mitarbeitern Vorschläge für andere Prozesse, die auch teilautomatisiert oder automatisiert werden können.

Mit welchen messbaren Vorteilen ist beim Einsatz einer KI in der Baufortschrittskontrolle zu rechnen?

Detailliertes Zahlenmaterial liegt noch nicht vor, dafür ist die Lösung zu frisch. Aber wir rechnen damit, dass sich initial rund 50 Prozent des Bearbeitungsaufwands in der Baufortschrittskontrolle automatisieren lassen. Und dieser Wert steigt mit zunehmender Nutzungsdauer an.

Das ist übrigens ein typisches Phänomen beim Einsatz von KI: Der lernende Algorithmus wird mit zunehmendem Zeitablauf besser. Wir gehen zudem von einer höheren Erkennungs- und Aufklärungsquote potenzieller Schadenfällen aus, also Betrug oder andere Gründe für eine Vollabschreibung. Und vergessen wir bei allen Optimierungen auch die Kundenseite nicht: Aktuell dauert die Auszahlung der nächsten Kredittranche



Die meisten Baufinanzierer verlangen eine Bescheinigung des Baufortschritts durch Architekt beziehungsweise Baufirma oder Handwerkerrechnungen.

Bildquelle: Kurzumfrage PPI

Bekommen die Kunden denn über die App auch Rückmeldungen?

Selbstverständlich, die dibco-App ist ein vollwertiges Kommunikationstool. Hat ein Sachbearbeiter Rückfragen zu Dokumenten oder generelle Fragen zum Bauvorhaben, kann er diese via App jederzeit abschicken. Der Bauherr bekommt entsprechende Eingänge als Push-Nachricht

Eine App als Frontend, KI im Backend – das ist eine voll digitale Lösung. Und das unmittelbar aus einem höchst analogen Altzustand heraus. Erwarten Sie Widerstände auf Seiten der Sachbearbeiter?

Das kann ich mir nun wirklich nicht vorstellen, eher im Gegenteil. Die Lösung adressiert ja genau die Pain Points, die uns

bei knapp 42 Prozent der Baufinanzierer mehr als zwei Wochen. Diese Zeitspanne lässt sich durch Digitalisierung deutlich verkürzen.

Zudem dürfte die Wahrscheinlichkeit steigen, Betrugsversuche aufzudecken. Leider gibt es auch im Baugeschäft einige wenige schwarze Schafe. Die versuchen durch Vortäuschung falscher Tatsachen irgendwie an Gelder zu kommen, die ihnen gar nicht oder zumindest noch nicht zustehen. Das mögen zahlenmäßig sehr wenige Fälle sein, aber der Einzelschaden ist hoch, vor allem im Vergleich zum ganz normalen Konsumentenkredit. Wir reden hier jedes Mal über hunderttausende Euro, in einigen Lagen sind sie ganz schnell über der Millionengrenze. Jede Aufdeckung rechnet sich dementsprechend!

Ist dibco für andere Baufinanzierer schnell adaptierbar und was ist zu beachten?

Sehr schnell. Denn auch wenn dibco in enger Zusammenarbeit mit einer Bauparkasse entwickelt wurde, der Algorithmus muss für andere Institute ja nicht neu erfunden werden. Die KI nutzt für die Prüfung der Rechnungen und Bilder neueste Methoden der Bildanalyse und innovative mathematische Modelle. Die lassen sich überall einsetzen, sofern es um Spezialobjekte geht, und lassen sich notfalls auch adaptieren.

Wir können in Zusammenarbeit mit dem Kunden auch festlegen, in welchen Fällen ihm die vollautomatische Prüfung ausreicht und in welchen eine weitere händische Bearbeitung angezeigt ist. Bei

der Betriebsform können interessierte Baufinanzierer frei wählen. Die Lösung funktioniert sowohl als selbst gehostetes Lizenzmodell als auch als fremdgehostetes Software-as-a-Service-Modell. In beiden Fällen bekommen sie eine KI-Anwendung, die mit einem modernen, vollelektronischen Dokumenten-Workflow und nutzerzentrierten Frontends gekoppelt ist. Aktuell arbeiten wir daran, dibco auf weitere Bereiche der Baufinanzierung auszuweiten. So wird es bald für Endkunden möglich sein, für die Kreditbeantragung benötigte Dokumente über die App hochzuladen. Natürlich werden auch diese Dokumente wieder automatisch geprüft.

Stehen wir also am Anfang eines durchgreifenden Digitalisierungs- und Modernisierungsprozesses in der Baufortschrittkontrolle?

Es würde mich freuen, wenn die Branche sich jetzt schneller in Richtung Digitalisierung bewegt. Dass sich etwas tun muss, ist – glaube ich – unbestritten. Mit den Methoden von gestern werden die Baufinanzierer das Morgen nicht dauerhaft bewältigen können. Wie durchgreifend dieser Wandel am Ende ausfällt, wird sich zeigen. In jedem Fall sehen wir noch ganz erhebliche Potenziale, die nur gehoben werden müssen. Das fängt beim Dokumentenmanagement an und hört bei den Prüfungsschritten für die Auszahlung keineswegs auf. Es ist auch nicht auszuschließen, dass sich im Laufe der Nutzung einer KI-Lösung noch interessante Nebeneffekte ergeben, die weitere Automatisierungen möglich machen. Denn das ist ja das Schöne: Der Algorithmus lebt, in gewissem Sinne.

Kosten halbiert

50 %
Prozesskosteneinsparung durch KI-unterstützte Bearbeitung des Baufortschritts



Eine KI-Lösung spart anfangs etwa die Hälfte der Prozesskosten in der Baufortschrittkontrolle – mit zunehmender Zeit aber noch deutlich mehr.

Bildquelle: Kurzumfrage PPI