



# Transformation und Erfolg mit Daten:

## Die drei besten Risiko-Dashboards für Banken

Das vergangene Jahrzehnt hat uns drastisch vor Augen geführt, dass Wandel unvermeidlich ist. Das trifft insbesondere auf den Bankensektor zu. Herausforderungen entstehen gänzlich unerwartet, etwa durch eine globale Pandemie, durch einen Wirtschaftsabschwung oder durch eine Schuldenkrise wie nach 2008, die damals zur schwersten Rezession seit dem Zweiten Weltkrieg geführt hat. Solche Herausforderungen können der Auslöser für einen Wandel zum Besseren sein, in machen Fällen aber auch zur Lähmung von Finanzinstitutionen führen. Nach einer Untersuchung von **McKinsey & Company** hat es in der Vergangenheit im Durchschnitt beinahe acht Jahre gedauert, bis sich die Wirtschaft von Schuldenkrisen erholt hat. Das galt nach der letzten Krise auch für die Finanzbranche. Die Folgen waren Einnahmeausfälle, Vertrauensverlust bei Kunden sowie eine stärkere Regulierung.

Aufgrund des veränderten Geschäftsumfelds und der wirtschaftlichen Krise waren Banken gezwungen, ihre Tätigkeit im Hinblick auf Nachhaltigkeit und Belastbarkeit sowie ihre Kommunikation mit Kunden auf den Prüfstand zu stellen. Führende Finanzinstitutionen wie BNP Paribas, Charles Schwab, JPMorgan Chase, PNC Bank und andere haben dabei ihre digitale Transformation beschleunigt und mithilfe datengesteuerter Maßnahmen Risikomanagement, betriebliche Abläufe und Kundenerlebnis verbessert. Sie alle haben damit ein starkes Signal an andere Banken gesendet, die mit der Anwendung digitaler Tools, der intensiven Nutzung von Daten und der Verwendung von fortgeschrittenen Analytics in Zeiten der Unsicherheit noch zögern. Darüber hinaus sind sie besser für die Zukunft und für die Bewältigung des Wandels aufgestellt.



„In der COVID-19-Pandemie (...) haben sich die Technologie und die Investitionen zur Modernisierung unserer technischen Ausstattung in den letzten zehn Jahren bezahlt gemacht. Die damit verbundene Transformation betraf aber nicht nur den Umbau unserer Infrastruktur. (...) Ein weitere grundlegende Änderung fand auch in der Denkweise unserer Mitarbeiter statt.“

– DBS Bank CIO, Deloitte, **Realizing the Digital Promise (Einlösung des digitalen Versprechens)**

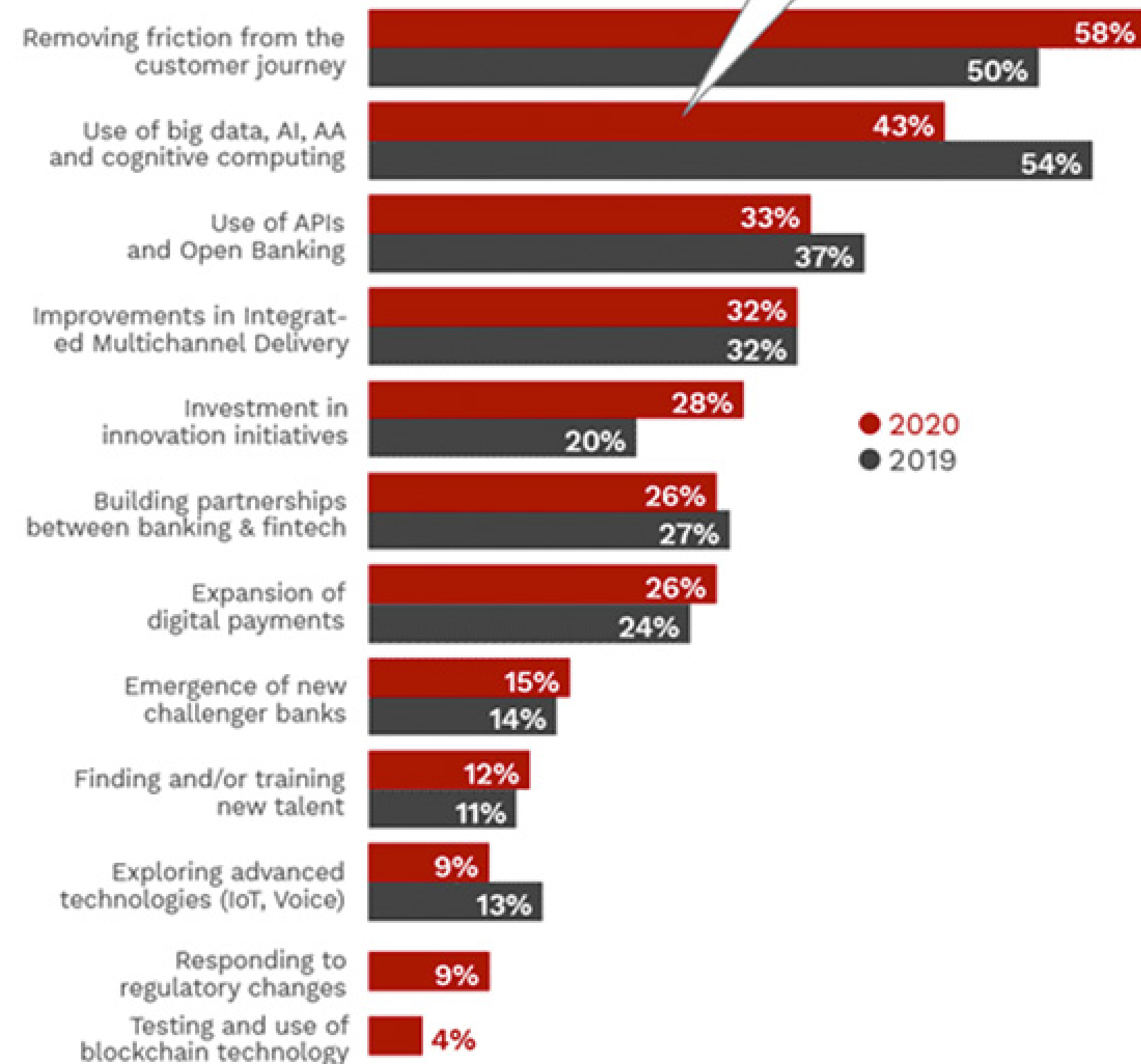
**PNC Bank verzeichnete kürzlich ein Wachstum von 50 % beim digitalen Umsatz während der COVID-19-Pandemie – eine Änderung innerhalb von zwei Monaten wie sonst in zehn Jahren.**

Der digitale Imperativ:  
Nutzung von Daten-Analytics zur  
Bewältigung des Wandels



## Top 10 trends for the retail banking industry comparing 2020 and 2019

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in the coming year?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

Im aktuellen Geschäftsumfeld mit steigenden Kreditausfällen und geringerem Kunden-Cashflow liegt der Schwerpunkt von Banken zunehmend auf Sanierungskonzepten, um Kunden bei Zahlungsschwierigkeiten zu unterstützen und um deren Kapital- und Liquiditätsbestand zu schützen. Das Schutzprogramm „Small Business Administration Paycheck Protection Program“ (SBA PPP) zur Sicherung von Gehaltszahlungen schafft ein neues Geschäftsszenario. Hier ist es für Banken entscheidend, dass sie ad-hoc Einblick in Kundendaten haben, um das hohe Kreditvolumen auch risikominimiert vergeben zu können. Tausende von Kleinunternehmen nutzen diese Kredite, um ihre Geschäftstätigkeit aufrechtzuerhalten und ihre Kunden weiter mit Produkten sowie mit Dienstleistungen zu versorgen. Mit Analytics lassen sich dafür deren finanzielle und wirtschaftliche Verhältnisse transparent machen, damit Banken schnell über Genehmigung oder Ablehnung des Kreditantrags entscheiden können. Analytics unterstützt auch die erforderlichen Schritte bei Schuldenerlass oder -stundung.

In der Vergangenheit kosteten solche Sanierungsschritte Zeit und Ressourcen. Dafür implementieren aber, wie **McKinsey** festgestellt hat, immer mehr Banken verbesserte Governance-Prozesse aufgrund von mehr Daten und häufigeren Transaktionen. Außerdem werden Mittel zur schnellen Bewältigung von Problemfällen in großem Umfang zugeteilt. Die **St. Mary's Bank** ist Tableau-Kunde und dafür ein gutes Beispiel. Auch die **Citizens Bank of Edmonds** hat die Notwendigkeit erkannt, die Phase des Erlasses von PPP-Schulden zu optimieren. Dazu soll die Kommunikation auf der Grundlage von Daten, eines CRM und der verantwortlichen Teamleiter verbessert werden.

Die Einbindung von Daten und Analytics gehört weiterhin zu den obersten drei Prioritäten von Privatkundenbanken, zusammen mit der Verbesserung des digitalen Kundenerlebnisses und der Reduzierung von Betriebskosten. Diese **Einstufung** resultiert aus für Banken, Kreditgenossenschaften und Lieferanten global ermittelten Trends, die dazu ihre drei wichtigsten Aspekte für 2019 und 2020 genannt haben.

– Bericht zu digitalen Bankdienstleistungen,  
**2020 Retail Banking Trends & Priorities (Trends und Prioritäten bei digitalen Bankdienstleistungen 2020)**

Dieser zunehmende Sanierungsfokus weist in gewisser Weise Ähnlichkeiten mit der Situation der Banken nach 2008 auf. Damals wurden Schutzmaßnahmen im Hinblick auf eine bessere Ausstattung ergriffen und entsprechende Pläne erstellt, um auf künftige Schockwellen besser vorbereitet und gleichzeitig aktiv, wettbewerbsfähig und profitabel zu sein. Zu den damit verbundenen Maßnahmen gehörten die Einführung und Nutzung digitaler Technologien wie Visual Analytics, CRM-Software, die Cloud und APIs, um nur einige zu nennen – leistungsstarke Verbündete für die Optimierung der Bankprozesse und des Kundenerlebnisses laut **Forbes**.

Nachdem auch immer mehr Banken zur wachsenden Gruppe der Datenunternehmen gehören, hat sich auch die Art und Weise, wie deren Mitarbeiter Daten für die tägliche Entscheidungsfindung nutzen und diese darauf basieren, weiterentwickelt. Ein Ausdruck dieser zunehmenden Analytics-Nutzung und -Kompetenz ist der Aufbau einer ausgeprägteren Datenkultur, in der Mitarbeiter aller Unternehmensebenen durch Daten und durch eine Selfservice-Analytics-Technologie unterstützt werden. Mit steigendem Umfang und erhöhter Vielfalt der Daten, die heute von Kunden und ihren digitalen Aktivitäten generiert werden, ist ein vertrauenswürdiger und bewährter Analytics-Pionier als unterstützender Partner unverzichtbar.

Mit den Selfservice-Analytics von Tableau können Banken weltweit und Mitarbeiter in der gesamten Branche – Führungskräfte, Analysten, Kundenberater und -manager sowie Teamleiter – auf einfache Weise wichtige Erkenntnisse für fundiertere Ad-hoc-Entscheidungen gewinnen. Solche Entscheidungen haben Einfluss auf die täglichen Abläufe bzw. helfen auch, das Unternehmen vor, während und nach einer Krise zu stabilisieren. Dies ermöglicht Banken mit einem praktisch umsetzbaren Krisenplan auf Kurs zu bleiben. Ein solcher Plan zeichnet sich vor allem durch verbessertes Risikomanagement und durch ein optimiertes Kundenerlebnis aus.

**Digitalbanken weisen ein durchschnittliches Kosten-Ertrags-Verhältnis von 47 % auf. Das liegt erheblich unter dem Durchschnittswert von 73 % für weniger digitalisierte Banken**

– Deloitte,  
**Realizing the Digital Promise  
(Einlösung des digitalen Versprechens)**

# Drei Dashboards zur Verbesserung des Risikomanagements und des Kundenerlebnisses

Mithilfe der folgenden drei Tableau-Dashboards können Sie Daten aus einer Vielzahl von Quellen erfassen, um Risiken sicher und schnell zu bewältigen. Sie bieten eine Unterstützung der Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit und die Möglichkeit, einen größeren Mehrwert für Kunden zu generieren. Laden Sie die Dashboards herunter und nutzen Sie sie für die Bewältigung des Wandels und zur digitalen Transformation Ihrer Bank.



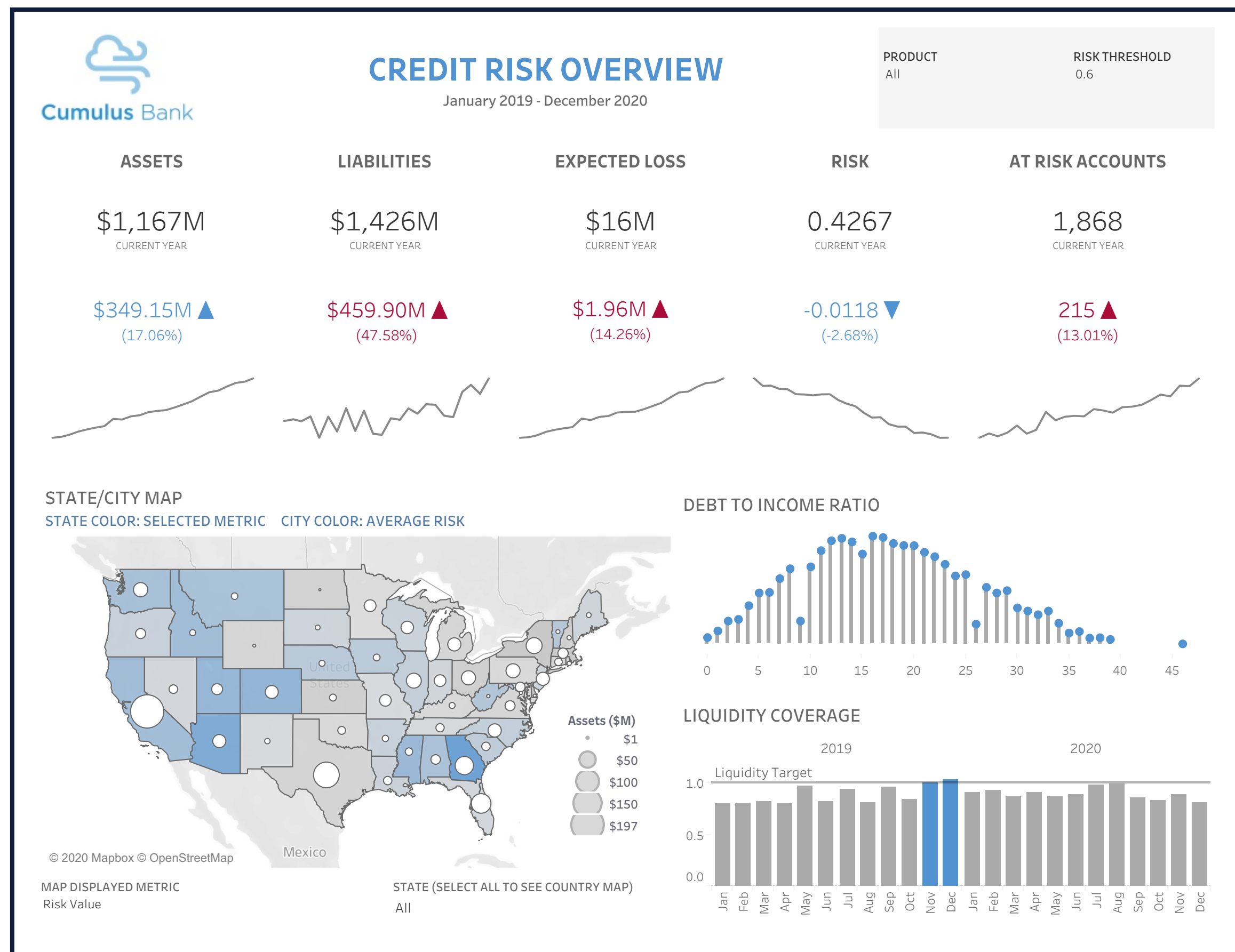
RISIKOMANAGEMENT



KUNDENERLEBNIS



# Erkunden des Dashboards für eine Übersicht der Kreditrisiken und deren Neustrukturierung

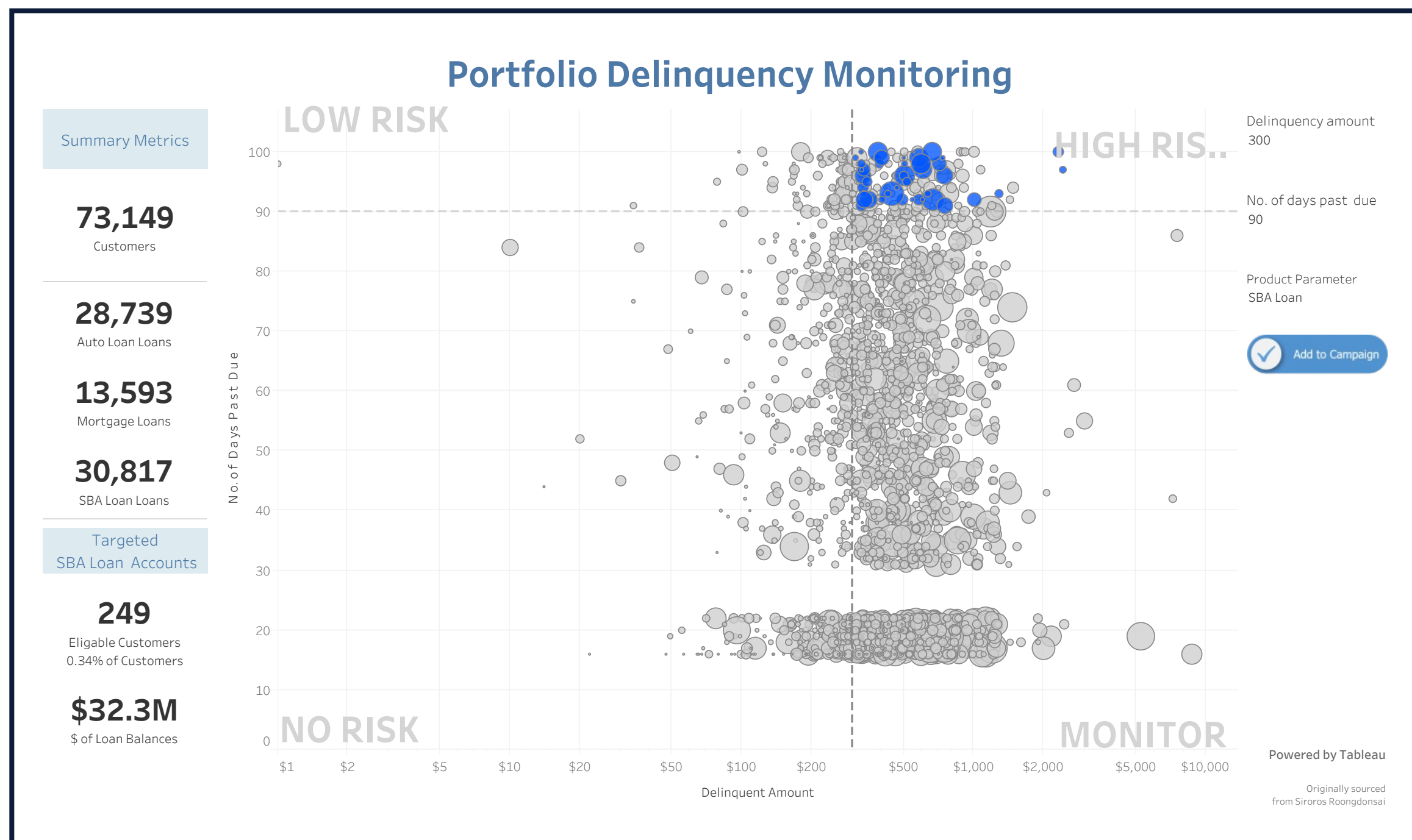


Dieses **Dashboard für eine Übersicht der Kreditrisiken und deren Neustrukturierung** bietet praktisch umsetzbare Erkenntnisse für Banken zur Bewältigung ihrer Risiken und zur Sicherstellung der Liquidität. Das Dashboard ist vor allem in wirtschaftlich angespannten Zeiten ein hilfreiches Instrument. Durch die Möglichkeit, die relevanten Kennzahlen genauer zu analysieren, fördert diese Visualisierung eine interaktive Nutzung. Sie gibt Führungskräften einen umfassenden Einblick und zusätzlich die Möglichkeit, Details zu untersuchen, um besser nachvollziehen zu können, wo die größten Kreditrisiken liegen, und dann frühzeitig darauf zu reagieren.

Sie können darin Filter festlegen, um Daten nach Produkt oder Angebot auszuwählen, sowie den Risikoschwellenwert anpassen, um den aktuellen Wert des Bankvermögens, den Status riskanter Kunden und den Trend im Zeitablauf zu ermitteln. Außerdem haben Sie darin die Möglichkeit, Risiken nach geografischen Kriterien zu bewerten. Dazu können Sie Städte und Bundesstaaten auswählen, um eventuelle Zusammenhänge zwischen fälligen Krediten und der Region festzustellen.



## Erkunden des Dashboards zum Kreditbestand im Verzug



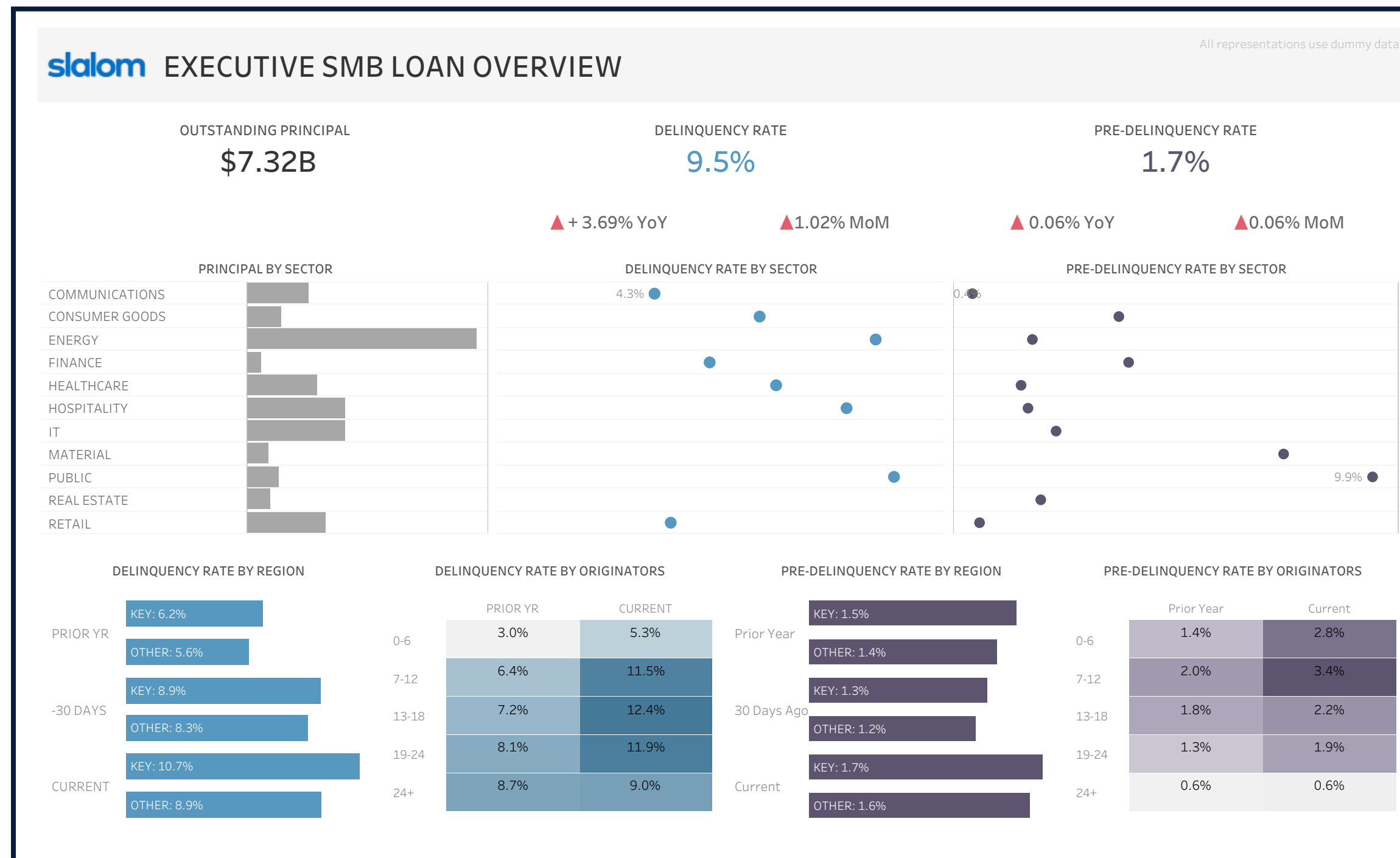
◀ Kredit- und Risikoanalysten bietet dieses **Dashboard zum Kreditbestand im Verzug** umfassende Möglichkeiten mit Kredit- und Kundendaten in einem nach Quadranten aufgeteilten Streudiagramm. Sie können darin Daten nach Kredittyp, Höhe des fälligen Kredits und Tage seit der Fälligkeit filtern. Für die einzelnen Analysten ist besonders die Möglichkeit interessant, im Handumdrehen Parameter für die Filter zu definieren bzw. zu bearbeiten. Damit können sie die Referenzlinien im Quadrant anpassen, je nachdem, wann für den jeweiligen Kunden von einem „hohen Risiko“ und von einem „hohen Einfluss“ auf die Bank ausgegangen werden muss oder wann ein Kredit nur überwacht werden soll. Dies bietet praktisch umsetzbare Erkenntnisse auf einem Blick, mit denen Analysten Empfehlungen für Accountmanager oder Bankverantwortliche geben können, die Risiken auf das Mindestmaß beschränken und Kunden unterstützen möchten.

Die Größe der Markierungen in diesem Streudiagramm gibt die Kreditsalden wieder, d. h. je größer die Markierung, desto umfangreicher sollte die Prüfung sein. Bei Auswahl einer Markierung zeigt eine QuickInfo hilfreiche Detailinformationen an wie etwa den Kreditsaldo, den fälligen Betrag und die Anzahl der Tage seit der Fälligkeit.





## Erkunden des Dashboards zur Analyse des Kreditrisikos



◀ Mit diesem **Dashboard zur Analyse des Kreditrisikos** von **Slalom**, einer modernen, in mehr als 35 Märkten weltweit tätigen Beratungsfirma, die auf die Transformation von Strategien, Technologien und Unternehmen spezialisiert ist, können Banken feststellen, bei welchen Kreditnehmern von Kleinunternehmen ein Verzugs- und Ausfallrisiko besteht oder bestehen könnte. Angesichts der aktuellen Zunahme von Krediten über das SSBA-PPP-Programm bietet dieses Dashboard wertvolle Informationen für alle Banken, die über dieses Programm Kredite vergeben. Darüber hinaus können Banken damit auch in weniger volatilen Zeiten mithilfe von Daten ihre Risikopotenzial minimieren sowie präziser geänderte Marktbedingungen antizipieren und schnell darauf reagieren. Dies ermöglicht eine optimierte langfristige Planung. Mit Filtern und entsprechenden Detailinformationen kann festgestellt werden, wie sich Fälligkeit und Verzug nach Region und Branche entwickelt, wie hoch der Gesamtwert der Kredite ist und wie hoch die Arbeitslosenrate von Kleinunternehmen ist, die eine Kreditunterstützung beantragen.

## Wie Banken mithilfe von Tableau Robustheit und Nachhaltigkeit fördern

Als bevorzugte Business Intelligence-Plattform von 90 Prozent der Finanzdienstleistungsfirmen in der Fortune 500-Liste unterstützt Tableau viele Banken bei der Bereitstellung und Skalierung Ihrer Analytics zur Bewältigung des Wandels. Im Folgenden sind einige Unternehmens-Stories aufgeführt, die zeigen, wie Unternehmen und Kunden von Analytics profitieren.

### JPMorgan Chase & Co.

Bei **JPMorgan Chase & Co.** (JPMC), das durch Fusionen und Übernahmen gewachsen ist, wurden Daten für Geschäftsvorgänge und Unternehmensstrategie unverzichtbar. Damit konnten Risiken minimiert, das Kundenerlebnis verbessert und wichtige Informationen für die Festlegung zentraler Strategien bereitgestellt werden. JPMC wechselte von IT-kontrollierten Analytics zu von den Geschäftsanwendern gesteuerten Selfservice-Analytics, um mit den rasanten Veränderungen in der Branche Schritt zu halten und das Unternehmen für dauerhaften Erfolg zu optimieren. Hervorragend ausgestattet mit einem Kompetenzzentrum und mit entsprechender Qualifizierung der IT-Abteilung hat JPMC Tableau eingeführt, die Benutzerbasis von 400 Benutzern in 2011 auf mehr als 30.000 Benutzer bis heute gesteigert und damit die Datengenauigkeit im Unternehmen sowie das Risikomanagement verbessert.

### Charles Schwab

Als eine der größten an der Börse notierten Finanzdienstleistungsfirmen nutzt **Charles Schwab** Daten zur Verbesserung des Kundenerlebnisses, zur Unterstützung der täglichen Prozesse und zur Reduzierung von Risiken. Schwab startete im Jahr 2016 mit 6.000-Tableau-Benutzern. Im Laufe der Zeit stieß das Unternehmen mit dieser Kapazität seiner Tableau-Umgebung an seine Grenzen, sodass die Lizenzen für das Unternehmen auf über 16.000 Benutzer erweitert wurden. Diese werden alle über das IT-Kompetenzzentrum von Schwab verwaltet. Mittlerweile profitieren verschiedene Abteilungen von dieser Erweiterung. In den einzelnen Niederlassungen nutzen beinahe 150 Manager und mehr als 1.200 Berater Tableau zur Prüfung der Kundenaktivität und zur Ermittlung von neuen Möglichkeiten für die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Die ABI-Gruppe von Schwab (Analytics and Business Insight) ist die zentrale Berichtsschnittstelle, die automatische Dashboards für die Führungsebene und für kundenseitige Teams erstellt, die zentrale Leistungsindikatoren in Bezug auf Investments, neue Produkte und Geschäftsinitiativen analysieren möchten. Dies hat eine aktive Tableau-Community bei Schwab geschaffen, da die Nutzung von Tableau und der Bedarf dafür zugenommen hat.



## BNP Paribas Group

**BNP Paribas Group** ist eine international operierende Bank in 75 Ländern mit über 190.000 Mitarbeitern für mehr als 30 Millionen Kunden hauptsächlich im EMEA-Gebiet. Ein zentrales Problem, das das Unternehmen bewältigen muss, ist die Erfassung und Analyse von unstrukturierten Daten im EMEA-Geschäft. Da sich die Daten in unterschiedlichen Datenbanken befinden, gab es keine zentrale zuverlässige Datenquelle. Dies behinderte die geschäftlichen Entscheidungen und erhöhte die Fehleranfälligkeit. Die Abteilung „Corporate and Institutional Banking“ von BNP Paribas hat deshalb Tableau für die täglichen geschäftlichen Vorgänge eingeführt und mit der entsprechenden Schulung von Mitarbeitern begonnen. Dadurch konnte Datenkonsistenz und -genauigkeit für die mehr als 2.000 Kundenmanager merklich verbessert werden. Über 80 Prozent der bisher manuell erstellten Berichte sind nun automatisiert. Dadurch eröffnen sich für das Team neue Möglichkeiten für die Bereitstellung neuer Analytics-Dienste. Alle EMEA-Abteilungen arbeiten jetzt mit einer einzigen zuverlässigen Datenquelle, für die sich interaktive Visualisierungen anstelle von manuell angelegten Berichten mit 300 bis 400 Seiten Umfang nutzen lassen.

## St. Mary's Bank

**St. Mary's Bank** ist die erste Kreditgenossenschaft der USA, die seit mehr als 100 Jahren tätig ist. Wie viele andere Finanzinstitutionen hatte auch diese Bank Schwierigkeiten, ein Gesamtbild ihrer Daten im Bank- und Kreditbereich und in Bezug auf die langfristige Planung zu generieren. Die Gewinnung der Mitarbeiter dafür und die Bereitstellung von Berichten inklusive der Prüfung der korrekten Ausführung der Transaktionen sowie der Bearbeitung der Kreditanträge war ohne die geeigneten Technologien kostspielig, zeitintensiv und kompliziert. Durch die Umstellung von einer lokalen Datenhaltung auf die Cloud mithilfe von Amazon Web Services (AWS) und durch die Einführung von Tableau als Analytics-Lösung für das Unternehmen hat sich die Situation für das Unternehmen nun grundlegend geändert. Aufgrund einer nativen Verbindung von Tableau zu AWS und Snowflake kann die St. Mary's Bank nun eine schnelle, zuverlässige und kosteneffiziente Analyse des Kundenvermögens von insgesamt mehr als 1 Milliarde US-Dollar durchführen. Außerdem wurden die Datenqualität und die Termintreue durch Behebung von beinahe 40.000 Datenfehlern verbessert und wöchentlich ca. 15 Stunden durch automatische Berichterstellung eingespart.



## Fazit

Wir sind uns bewusst, dass die Branche vor neuen Herausforderungen steht, von denen viele bisher nie dagewesen waren, andere wiederum sehr vertraut sind. In jeder Situation, aber besonders im komplexen Geschäftsumfeld von heute ist Tableau ein bewährter, verlässlicher Partner, der Banken weltweit bei der Bereitstellung von Analytics in großem Umfang, bei der Reduzierung von Risiken und für das Wachstum ihrer Geschäftstätigkeit unterstützt. Wir können jede Anforderung von Unternehmen an Daten, grundlegende wie komplexe, durch Bereitstellung von Selfservice-Analytics erfüllen, mit denen sich im Handumdrehen Erkenntnisse gewinnen, Wettbewerbsvorteile schaffen und Kundenerlebnisse optimieren lassen.

Die Förderung einer Datenkultur und die Investition in entsprechende Maßnahmen schaffen für Banken die Basis, um heute wie in der Zukunft den Herausforderungen aktiv begegnen zu können. **Erfahren Sie mehr darüber**, wie durch eine Datenkultur wichtige Änderungen für Unternehmen angestoßen werden, warum diese den Unterschied ausmachen kann – z. B. im Hinblick auf die Unterstützung von Mitarbeitern für datengesteuertes Handeln – und wie Tableau Ihre Bank beim Aufbau einer Datenkultur unterstützt, mit der sich Chancen nutzen und unerwartete Herausforderungen bewältigen lassen.

Die drei Dashboards und die Beispiele aus der Praxis haben gezeigt, welche Bandbreite von datengesteuerten Erkenntnissen für Banken möglich ist und wie wichtig leistungsstarke Analytics im Zentrum der Geschäftstätigkeit sind. Diese Dashboards bieten neue Möglichkeiten für das Risikomanagement, die täglichen Abläufe und das Kundenerlebnis Ihrer Bank.

## Weitere Informationen

## Über Tableau

- Besuchen Sie unsere Seite mit den **Lösungen für die Vermögensverwaltung**, auf der gezeigt wird, wie Tableau Sie für eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit heute und in der Zukunft unterstützen und der maximale Nutzen aus Daten realisiert werden kann.
- Machen Sie sich selbst ein Bild von der Zuverlässigkeit und Skalierbarkeit von Tableau und laden Sie eine kostenlose Testversion von **Tableau Desktop** herunter.
- Erfahren Sie mehr über unseren Partner **Slalom** und wie durch Kombination von dessen leistungsstarken strategischen Services mit unserer Analytics-Plattform die Wahrnehmung von Daten, die Interaktion mit Daten und die Gewinnung von Erkenntnissen aus Daten bei Kunden auf eine neue Ebene gehoben wird.

Tableau unterstützt Benutzer bei der Umwandlung von Daten in praktisch umsetzbare Erkenntnisse, die den Unternehmenserfolg fördern. Sie können einfach eine Verbindung zu beliebigen Daten herstellen, ganz gleich, wo und in welchem Format sie gespeichert sind. Führen Sie auf schnelle Weise Ad-hoc-Analytics durch, um potenzielle Geschäftschancen zu ermitteln. Erstellen Sie per Drag & Drop interaktive Dashboards mit fortgeschrittenen Visual Analytics. Anschließend können Sie diese in Ihrem Unternehmen gemeinsam nutzen und so Kollegen die Möglichkeit geben, die Daten aus ihrer Perspektive auszuwerten. Von globalen Unternehmen über neu gegründete Startups bis hin zu kleinen Firmen können Benutzer mit der Analytics-Plattform von Tableau ihre Daten überall sichtbar und verständlich machen.