

Finanzierungsprozess (Autohaus)

Standardisierte die Finanzierungsaufnahme von der Kundenanfrage bis zur Bankentscheidung mit KYC-Completeness-Gates, SLA-Checkpoints und KPI-Reporting – weniger Nacharbeit, bessere Vorhersagbarkeit.

Überblick

Kontext: Autohaus (Lkw / After-Sales)

Rolle: Manager (Vertrieb & Finanzierungs-Operations)

Verbesserung: Kontrollierten Intake-Prozess mit Qualitäts-Gates, SLA-Zeitstempeln und standardisierten Entscheidungsgründen eingeführt.

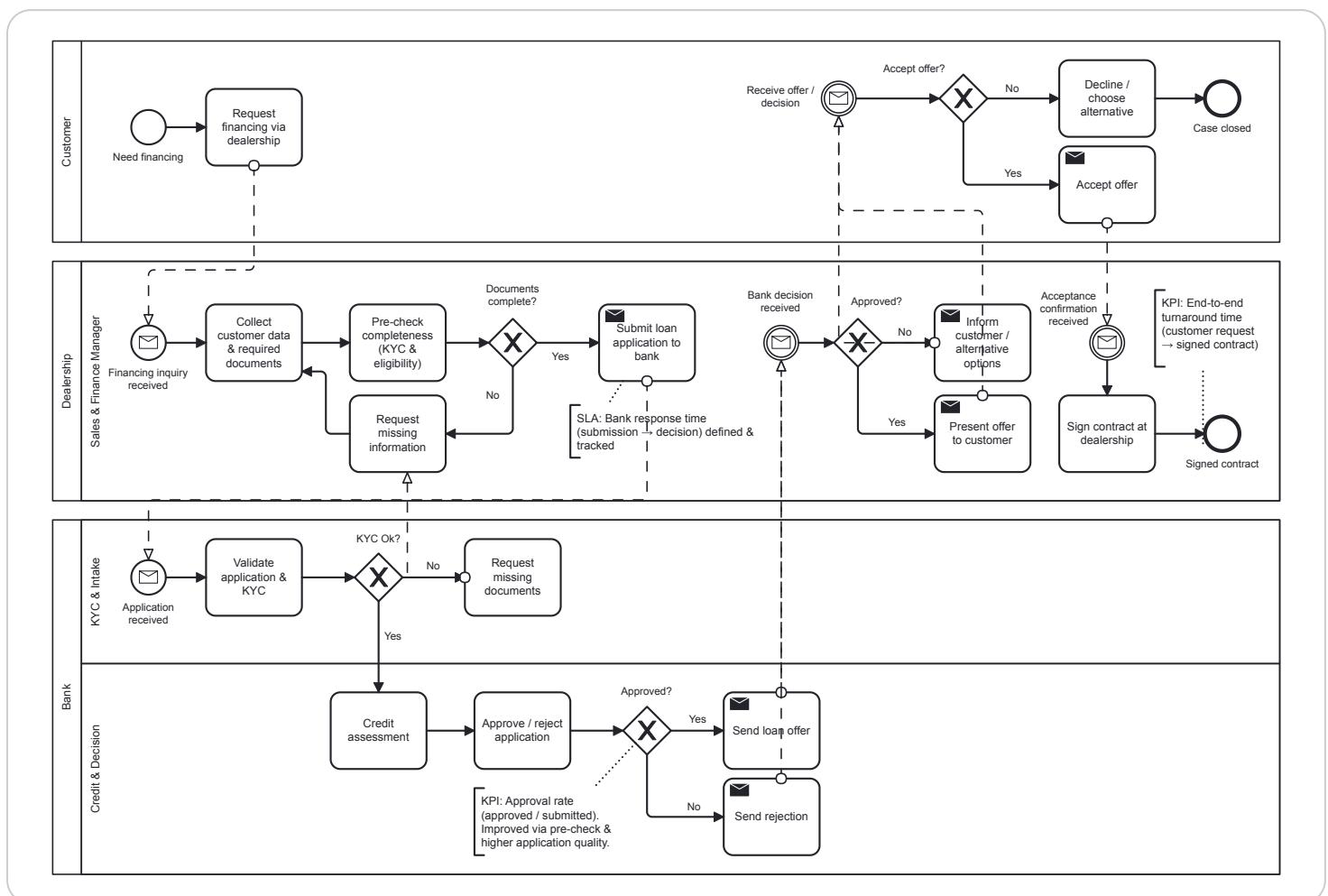
Bankantwortzeit [SLA]

E2E-Durchlaufzeit [KPI]

Zusagequote [KPI]

Prozessdiagramm

BPMN 2.0 – Zielprozess (Soll-Zustand). Basierend auf realer Erfahrung. Details anonymisiert.



Case Study

Vom Ad-hoc-Intake zu einem kontrollierten Flow mit KYC-Gates, zeitgestempelten Checkpoints und standardisierten Bankentscheidungsgründen.

1 Problem

- Finanzierungen stocken wegen inkonsistenter Dokumentenaufnahme und unklarer Übergaben.
- Rework-Schleifen (fehlende/abgelaufene Unterlagen, Klärungen) und fehlende Zeitstempel verhindern verlässliche Bankantwortzeiten (SLA).
- Zusageergebnisse lassen sich ohne strukturierte Entscheidungsgründe schwer verbessern.

2 Ist-Zustand (As-Is)

- Vollständigkeitsprüfungen waren manuell und inkonsistent, führten zu wiederholten Rückfragen.
- Keine systematischen Zeitstempel → Antwortzeit und E2E-Durchlaufzeit konnten nicht als SLAs gemessen werden.

3 Soll-Zustand (To-Be)

- KYC-Completeness-Gate (Checkliste + Pflichtfelder) vor Bankeinreichung eingeführt.
- SLA-Checkpoints mit Zeitstempeln über alle Lanes erfassen Fortschritt.
- Bankentscheidungen mit standardisierten Codes dokumentiert für Analytics und Verbesserung.

4 KPIs / SLAs

- Bankantwortzeit (SLA): Einreichung → Entscheidung
- E2E-Durchlaufzeit (KPI): Anfrage → Vertragsunterzeichnung / Abschluss
- Zusagequote (KPI): Zusagen / Einreichungen

5 Kontrollen

- KYC-Gate verhindert Einreichung ohne Checkliste und Pflichtfelder.
- Audit-Trail: Zeitstempel an jedem SLA-Checkpoint.
- Entscheidungstaxonomie: Codes standardisiert für Reporting und Root-Cause-Analyse.

6 Ergebnisse

- Weniger Verzögerungen dank vollständiger Einreichungen und geringerer Nacharbeit.
- Bessere Transparenz über Engpässe mithilfe von SLA-Checkpoints und KPI-Tracking.
- Mehr Konsistenz bei Entscheidungen durch bessere Datenqualität (anonymisiert).

Prozess-Governance

Hält den Prozess stabil durch klare Ownership, Messdisziplin, Review-Rhythmus und kontrollierte Updates.

Process Owner: Vertrieb & Finanzierungs-Operations (Autohaus)

Datenerfassung: Zeitstempel bei request / received / submitted / decision recorded

Review-Rhythmus: wöchentliches SLA/KPI-Review + Top-Reason-Codes

**Change-
Control:** Checklist und Reason Codes versioniert, kommuniziert und geprüft

Verantwortlichkeiten (RACI)

Legt pro Prozessschritt fest, wer ausführt, entscheidet und informiert wird - damit Übergaben eindeutig sind und nichts "zwischen die Stühle" fällt.

R = Responsible (Ausführend), A = Accountable (Endverantwortlich), C = Consulted (Konsultiert), I = Informed (Informiert)

Schritt	Kunde	Autohaus	Bank
Unterlagen liefern	R	A/C	I

Schritt	Kunde	Autohaus	Bank
Vorprüfung (KYC-Gate)	I	A/R	I
Klärungen / fehlende Unterlagen	R	A/R	C
Einreichen	I	A/R	I
Entscheidung + Code erfassen	I	R	A/R
Ergebnis / Angebot kommunizieren	I	A/R	I

Entscheidungslogik (DMN)

DMN-Decision-Table (Auszug) zur Standardisierung des KYC-Completeness-Gates und zur gleichförmigen, auditierbaren und automation-ready Prüfung von Dokumenten.

KYC Completeness Gate		Hit policy: First			
	When	And	And	Then	Annotations
	missingDocs boolean	docsExpired boolean	mandatoryFieldsCompl ete boolean	gateResult string	
1	true	-	-	"REQUEST_MISSING"	Missing docs → request documents
2	false	true	-	"REQUEST_MISSING"	Expired docs → request update
3	false	false	false	"REQUEST_MISSING"	Mandatory fields incomplete
4	false	false	true	"OK"	Gate passed → submit to bank
+	-	-	-		

Operational Playbook (SOP)

Kondensierter SOP-Auszug, der die Ausführung über Übergaben standardisiert und jeden Fall über verpflichtende Zeitstempel nachvollziehbar hält.

Zweck & Umfang

- Sicherstellen, dass Finanzierungsvorgänge vom Anliegen bis zur dokumentierten Bankentscheidung konsistent laufen, mit kontrollierter Dokumentenqualität und planbaren Nachfassaktionen.

Rollen & Verantwortung

- Prozessverantwortlicher: pflegt SOP, Kennzahlen und Change Control
- Fallverantwortlicher (Finance Ops): steuert den Fall von Anfang bis Ende und dokumentiert Zeitstempel/Entscheidungen
- Vertrieb/Beratung: Kundenkommunikation sowie Angebot/Abschluss

- Bankkontakt: Rückfragen und Entscheidung

Ausführungsschritte

- Anfrage erfassen → Fall anlegen
- Unterlagen anfordern → Standardliste + Frist senden
- KYC-Vollständigkeitsgate prüfen → bei fehlenden/abgelaufenen Dokumenten nachfassen
- Bei der Bank einreichen → Status verfolgen
- Rückfragen bearbeiten → bei Bedarf nachreichen
- Entscheidung + Reason-Code erfassen → Ergebnis kommunizieren
- Fall abschließen → archivieren und finalisieren

Pflicht-Zeitstempel

- Anfrage gesendet / Unterlagen eingegangen / eingereicht / Entscheidung protokolliert

Standardvorlagen

- „Unterlagen nachfordern“
- „Entscheidungsergebnis & Alternativen“

Eskalationsregeln

- Erinnerungen nach X Tagen; bei Überfälligkeit eskalieren
- Fall nach Y Tagen ohne Antwort schließen (Policy)
- Bei Ablehnung auf alternative Bank/Terms umschwenken