

## Erfolgsfaktor Kundenintegration bei der Optimierung von Geschäftsprozessen

### Ausgangssituation

Das Finanzdienstleistungsunternehmen ist eines der führenden Häuser für die Abwicklung von Finanzgeschäften aus den Bereichen Wertpapier- und Zahlungsverkehr. Zum Angebot gehören umfassende Serviceleistungen für Custody-Kunden, wie Depot-Banken, Fondsgesellschaften und Wertpapierhandelshäuser. Der Zuwachs an Komplexität durch die Migration neuer Custodians und den zunehmenden Wettbewerbsdruck in der Branche wurden im Rahmen eines TQM-Projektes GENESIS-Workshops in allen wesentlichen Abteilungen der Wertpapierabwicklung durchgeführt. Mittelpunkt dieser Fallstudie ist der Workshop in der Abteilung "Static Data", deren primäre Aufgabe die Pflege, Aufbereitung und Bereitstellung von Kunden-, Gattungs- und Wertpapierdaten für die Weiterverarbeitung innerhalb des Unternehmens ist. Sie stellt somit eine wesentliche Schnittstelle zu den Custody-Kunden dar.

### Vorgehensweise

Ausgangspunkt des viertägigen Workshops war eine im Rahmen des Workshops durchgeführte Analyse der in der Abteilung abgewickelten Hauptprozesse inklusive einer Betrachtung der involvierten Schnittstellen. Als Ergebnis dieser Analyse zeigten sich erhebliche Effizienzverluste in der Auftragsbearbeitung durch unvollständige oder fehlerhafte Kursanfragen bzw. durch nicht eindeutig definierte Leistungsanforderungen von Seiten der Custody-Kunden und mangelnde gegenseitige Absprachen. Darüber hinaus zeichneten sich die Prozesse des untersuchten Bereiches durch häufige Wechsel von manuellen und maschinellen Arbeitsschritten aus, meist bedingt durch eine Vielzahl eingesetzter EDV-Applikationen und den damit verbundenen Medienbrüchen. Auf der Grundlage dieser Analyseergebnisse wurden Ansatzpunkte zur Optimierung identifiziert und erste konkrete Lösungsvorschläge ausgearbeitet. Die ausgearbeiteten Lösungsvorschläge wurden in gemeinsamen Sitzungen mit den betreffenden Custody-Kunden vorgestellt und intensiv diskutiert. Ergebnis war eine Standardisierung von Anfragen und die eindeutige Definition von Leistungsanforderungen, auf deren Basis es möglich wurde bisher manuelle Bearbeitungsschritte komplett zu automatisieren. Darüber hinaus wurde eine monatliche Abstimmung institutionalisiert, auf deren Basis weitere Ansatzpunkte zur Verbesserungen der Zusammenarbeit aufgedeckt und neue Services gemeinsam entwickelt werden sollen. Erfolgsfaktor für eine derartige Vorgehensweise war, daß Gesprächspartner einbezogen wurden, die sowohl über einen tiefgreifende Einblick in die unternehmensübergreifenden Prozesse als auch über die notwendigen Kompetenzen verfügen in die Prozessabläufe gestaltend einzugreifen.

### Ergebnisse

Als Ergebnis des GENESIS-Workshops läßt sich feststellen, dass sich durch das Einbeziehen der Custody-Kunden in die Prozessoptimierung und die dadurch ermöglichte Standardisierung und Automatisierung eine deutliche Steigerung der Effizienz und Prozessqualität erreicht werden konnte. In diesem Fall konnten durch die beschriebenen Maßnahmen die Kosten um 30 % gesenkt werden.