

# Klare Einsichten

Kundenservice bei Vermögensverwaltung durch effiziente Geschäftsprozesse verbessern

Die Vermögensverwaltung steht schwierigen Herausforderungen gegenüber. Infolge der Marktunsicherheiten werden die Front-Office-Abteilungen der Privatbanken in den vergangenen Monaten zunehmend mit Anfragen überhäuft. Kundenberater müssen die wachsende Unzufriedenheit oder plötzliche Abwanderung ihrer Kunden bewältigen. Viele Kunden haben in einem Jahr zwischen 20 und 50 Prozent ihrer Investments verloren. Sogar Privatkunden mit einem Vermögensverwaltungsmandat, die gewöhnlich weniger Kontakt zu ihrer Bank haben, rufen in den letzten Monaten vermehrt ihre Berater an. Sie möchten detaillierte, aktuelle Auskünfte zu dem Wert ihres Vermögens und dem enthaltenen Risiko, besonders im Hinblick auf das Kreditausfall- und Kontrahentenrisiko.

Viele von ihnen haben ihre Anlagestrategien und Risikoprofile grundlegend geändert, indem sie einen Großteil ihres Vermögens in risikoarme Investments wie Staatsanleihen oder Bargeld umgeschichtet haben. Besorgniserregend ist die Tatsache, dass manche Kunden sogar den Nutzen der Services ihres Finanzdienstleisters in Frage stellen, da ihr Vermögen nicht ausreichend gesichert wurde. Offensichtlich waren diese nicht in der Lage, die chaotische Entwicklung des Marktes vorauszusehen.

Die meisten Institute haben ihre Lektionen aus der Krise gelernt und denken nun über entsprechende Maßnahmen nach, um den Erwartungen ihrer Kunden besser gerecht zu werden. Privatbanken bieten bereits seit geraumer Zeit Vermögensverwaltungsmandats-Services in einem klar definierten vertraglichen Rahmen an. Zudem bieten sie Vereinbarungen mit und ohne Beratungsmandat (Execution-Only), die jedoch selten einem detaillierten Vertrag unterliegen. Vor dem Hintergrund der Finanzkrise und strengerer gesetzlicher Regulationen wie dem Artikel 19 der MiFID-Direktive realisieren die Finanzinstitute, dass diese Vereinbarungen nicht ausreichend sind.

## Service Level Agreement für mehr Kundenzufriedenheit

Daher bietet sich der Abschluss eines „Service Level Agreements“ (Dienstleistungsniveauevereinbarung) an, in dem die dem Kunden zu erbringenden Leistungen

umfassend beschrieben werden. Diese Vertragsform hat sich bisher noch nicht in der Finanzindustrie durchgesetzt, könnte aber die neu entstandenen Erwartungen der Kunden besser befriedigen. Ein solcher Vertragstyp würde die Verpflichtungen einer Bank im Hinblick auf die dem Kunden gebotenen Dienstleistungen eindeutig festlegen und definieren.

Die Finanzinstitute haben realisiert, dass sie ihre Dienstleistungen nicht nur erweitern, sondern auch die internen Prozeduren und gesetzlichen Regelungen im Hinblick auf Verkauf, Beratung, Risikomanagement und Kundenberichterstattung besser kontrollieren müssen. Dazu werden sie automatisierte Prozesse einführen müssen, die

- sicherstellen, dass die Geschäftsvorgänge entsprechend der gesetzlichen Richtlinien und Prozeduren abgewickelt werden, und
- nachweisen, dass diese Regeln auch eingehalten wurden und
- eine bessere Zusammenarbeit innerhalb der Organisation ermöglichen.

So kann die IT eine reale Lösung für die Implementierung effizienter, kundenbezogener Geschäftsprozesse bringen und die Umsetzung von „Service Level Agreements“ effizient unterstützen.

## Business Process Management für optimierten Service

Business Process Management Systeme (BPMS) beispielsweise bilden Geschäftsprozesse wie die Aufnahme von Neukunden

und einschließlich Kontoeröffnung und die Erstellung von Anlagevorschlägen ab. Ein BPM-System automatisiert die Anwendung von Geschäftsregeln, die normalerweise in den Prozeduren eines Finanzinstitutes und der Dokumentation seiner Richtlinien niedergelegt sind. Es ordnet den einzelnen Mitgliedern Aufgaben (Aktivitäten) zu und führt diese Schritt für Schritt durch den Prozess, so dass diese ihre Aufgaben einfach und intuitiv erledigen können. Da jedes Institut seine eigene Organisationsstruktur und internen Regeln besitzt, muss ein solches System einfach anpassbar sein und alle Besonderheiten eines Unternehmens integrieren können. Das System sollte es zudem ermöglichen, neue Dienstleistungen im Rahmen eines „Service Level Agreements“ zu entwickeln und neue Produkte schnell einzuführen. In einer Welt, in der Kundenservice zu einem wichtigen Differenzierungsmerkmal geworden ist, bringt die zügige Implementierung von neuen Leistungen und den damit verbundenen Prozessen einen echten Wettbewerbsvorteil. Automatische Benachrichtigungen (Alerts) müssen an das Front-Office weitergeleitet werden. Die Prozesse müssen automatisch, entsprechend den Vereinbarungen in den individuellen Serviceverträgen, ausgelöst werden. Grundlegende Voraussetzung ist die vollständige Integration des BPMS in die bestehenden IT-Systeme der Bank. Dies ist eine notwendige Voraussetzung, will man Prozesse wirklich automatisieren, doppelte Datenaufzeichnungen verhindern, die zu unnötigen Fehlern und Zeitverlust führen, und den Kunden wieder in den Mittelpunkt der Prozesse rücken.

## Zentrum des Geschäftsprozesses – Kunde

Ein Beispiel für einen kundenbezogenen Geschäftsprozess ist die Vorbereitung eines Investmentvorschlages. In diesem Fall müssen die Portfoliomanagement-Daten und -Funktionen sowie die Kundendaten vollständig in dem BPMS integriert sein. Das System führt die Benutzer

## SERVICE LEVEL AGREEMENTS BEINHALTEN

- Detailniveau und Häufigkeit der Kundenberichte
- Produkte und Instrumente, die für den Kunden unter Berücksichtigung seiner Marktkenntnis geeignet sind
- Risikoprofil und Anlagestrategie, die mit dem Kunden vereinbart wurden
- Häufigkeit und Art der Kontakte der Bank mit dem Kunden
- Bedingungen für automatische Benachrichtigungen (Alerts) und für die Überwachung des Kundenvermögens
- Individuelle Nachverfolgung für verschiedene Ereignisse wie zum Beispiel einen plötzlichen Anstieg des Risikos in einem der Produkte, in das der Kunde investiert hat



Vom Interessenten zum Kunden: Service Level Agreements und ein adäquates Business Process Management steigern den Geschäftserfolg.

durch die verschiedenen Aktivitäten, die zur Erstellung des Vorschlages nötig sind wie Dateneingabe, Risikoeinstufung, Auswahl der Anlagestrategie sowie Portfoliozusammenstellung und weist die Aktivitäten den verantwortlichen Mitarbeitern entsprechend klar definierter Regeln zu. Ein Webportal bietet den Kunden vollständige Einsicht in die entsprechenden Geschäftsprozesse. Das Portal kann ihnen alle Informationen offen legen wie zum Beispiel Details zu ihren Anlagen, einschließlich Bewertungen und erzielte Rendite. Ist das Webportal für die Kunden in dem BPMS-System integriert, können Privatinvestoren sogar Orders darüber an ihre Bank schicken. Der Kunde wird zum integralen Bestandteil der Geschäftsprozesse der Bank und rückt wieder in deren Mittelpunkt.

Durch die Automatisierung und strikte Anwendung der Prozeduren und gesetzlichen Richtlinien im Front-Office und das Verstecken der Komplexität durch ein BPMS, integriert mit Kunden- und Portfolio-Daten, können Kundenberater mehr Zeit für die Beratung von Kunden aufwenden und stärker pro-aktiv agieren. Da die Geschäftsregeln automatisch von dem System eingehalten und die Benutzer durch die Vorgänge geführt werden,

ist es nicht länger notwendig, Mitarbeiter hinsichtlich der Anwendung der Richtlinien und Vorgänge zu schulen. Schließlich wird die Arbeit im Front- und Back-Office deutlich reduziert, da Daten nicht neu eingegeben und Fehler somit vermieden werden können.

Odyssey Financial Technologies, Anbieter von Softwarelösungen und Dienstleistungen für Vermögens- und Asset Management, hat die Vorteile eines integrierten Systems zum Management von Geschäftsprozessen erkannt. Mit einer Front-Office-Lösung, die ein solches BPMS-System beinhaltet, haben Finanzinstitute in der Vermögensverwaltung und -beratung ein Werkzeug an der Hand, mit denen sie sich von ihren Wettbewerbern absetzen und Veränderungen und Innovation herbeiführen können.

## Thibaut Jacquet-Lagrèze



Odyssey Financial Technologies

Das Portal für Entscheider

- ✓ topaktuell
- ✓ prägnant
- ✓ informativ

www.av-finance.com