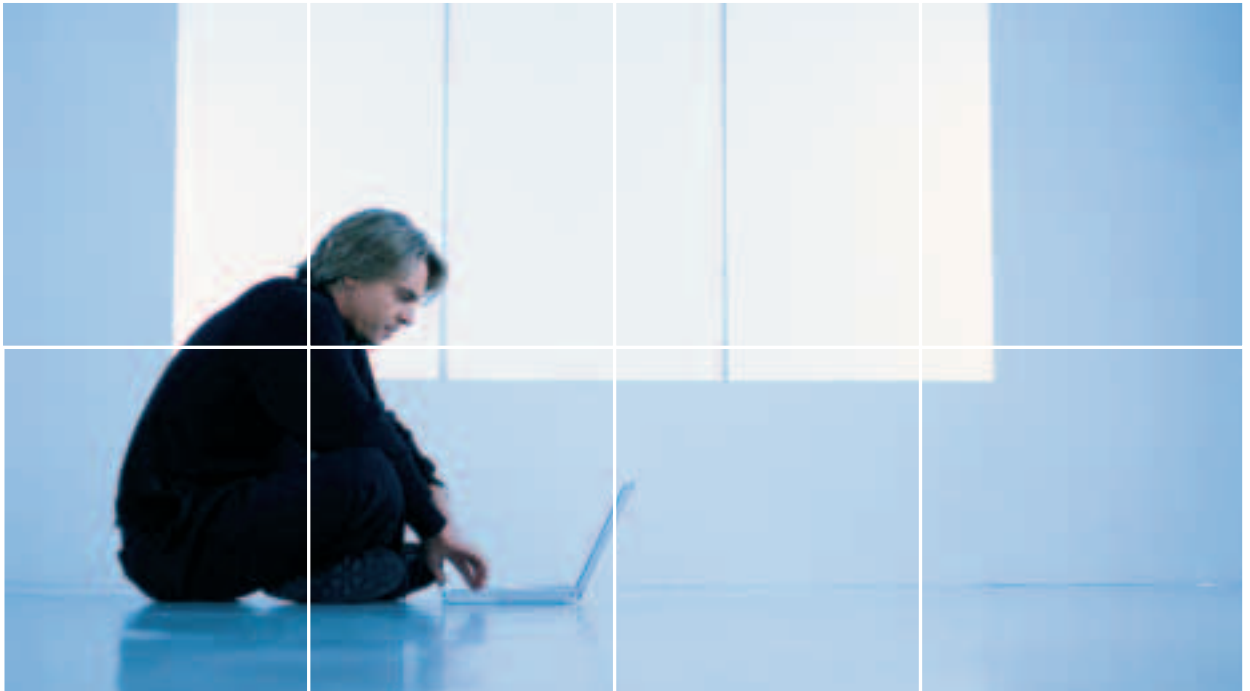


## IBM Business Consulting Services – der Partner für die Bankenbranche



**tiefer**



Die Verbesserung der Kosteneffizienz gehört seit vielen Jahren zu den wichtigsten Managementthemen der Bankenbranche. Die anhaltende Konjunkturschwäche und der davon ausgehende Druck auf Kosten und Margen zwingt die Banken, ihre strategische Positionierung und ihre Geschäftsmodelle zu überdenken. Der Umbau der Unternehmensstruktur orientiert sich an Kernkompetenzen: Es gilt, die Stärken und Schwächen in der Produkt- und Leistungserstellung präzise zu ermitteln. Unternehmensbereiche mit überdurchschnittlichen Kosten und geringer Effizienz können an spezialisierte Partner übertragen werden. Aber auch die im Unternehmen verbleibenden Einheiten müssen kostentechnisch mit den Marktbedingungen Schritt halten können.

Wo Ihr Unternehmen in der Bankenlandschaft von morgen stehen wird, hängt davon ab, wie Sie heute die Weichen stellen:

- *Wo sehen Sie Ihre Kernkompetenzen, die Sie von den Wettbewerbern differenzieren?*
- *Welche Teile Ihrer Wertschöpfungsketten wollen Sie an spezialisierte Provider outsourcen?*
- *Welche Maßnahmen ergreifen Sie zur Kundengewinnung und -bindung?*
- *Wie sieht Ihre Vertriebswege-Strategie aus?*
- *Wie bringen Sie neue Produkte schneller in den Markt?*
- *Haben Sie die richtigen IT-Architekturen und -Lösungen – und die Kompetenzen, um diese zu managen?*

#### **Die richtige Unterstützung für einen tief greifenden Wandel**

Die Antworten auf diese Fragen leiten einen langfristigen strategischen Wandel ein, der auch eine Veränderung des Geschäftsmodells nicht ausschließt. Um Sie sicher durch diesen Wandlungsprozess hin zu einem flexiblen, reaktions-schnellen und widerstandsfähigen Unternehmen zu begleiten, hat IBM die Initiative e-business on demand entwickelt – unser Kerngeschäft und unsere Kernkompetenz. Ein Aspekt dabei ist die End-to-End-Integration von Geschäftsprozessen. Dies trägt wesentlich dazu bei, dass Banken adäquat auf Kundenanforderungen, Marktchancen und externe Einflüsse reagieren, diese vorwegnehmen und in langfristige strategische Planungen einbauen können.

IBM Business Consulting Services bündelt hierfür Branchen- und Beratungskompetenz mit e-business Erfahrung und Technologie-Know-how. Auf diese Weise sind wir in der Lage, unseren Kunden dabei zu helfen, ihren wirtschaftlichen Erfolg zu steigern. Zusammen mit Vordenkern der Finanzwelt arbeiten unsere Experten intensiv an den Zukunftsthemen der Bankenbranche: Wohin entwickelt sie sich in den nächsten Jahren, welche Trends treiben sie, oder konkret: Wie sieht die zukünftige State-of-the-Art-Bankfiliale aus? Trends frühzeitig zu erkennen, Strategien zu entwickeln und Lösungen bereitzustellen sichert den entscheidenden Vorsprung im Wettbewerb.

IBM Experten innerhalb der Bankenbranche unterstützen Sie darum mit einem breiten Spektrum von Lösungen für die wesentlichen Herausforderungen – von heute und morgen!

## Outsourcing – das strategische Werkzeug der Zukunft

### Strategieberatung und Outsourcing

Durch eine on demand Strategie und unternehmensübergreifende Netzwerke lässt sich Wertschöpfung sichern: Sie konzentrieren sich auf Ihre strategischen Fähigkeiten, kooperieren mit Partnern und Zulieferern und lagern Bereiche außerhalb des Kerngeschäfts aus. Solche Outsourcing-Lösungen werden maßgeblich den zukünftigen Erfolg der Banken beeinflussen. Wir selbst haben unser eigenes Unternehmen in ein on demand Unternehmen umgewandelt und erst dadurch unsere umfassende Angebotspalette und Full-Service-Fähigkeit erlangt.

Wir gehen davon aus, dass die modernen und schlagkräftigen Banken zunehmend über Abteilungen verfügen, die neben klassischen Dienstleistungen wie der Kundenberatung auch einzelne Services wie Wertpapierabwicklung, Kreditabwicklung und -verwaltung einkaufen bzw. an spezialisierte Dritte auslagern.

### IBM Business Transformation Outsourcing

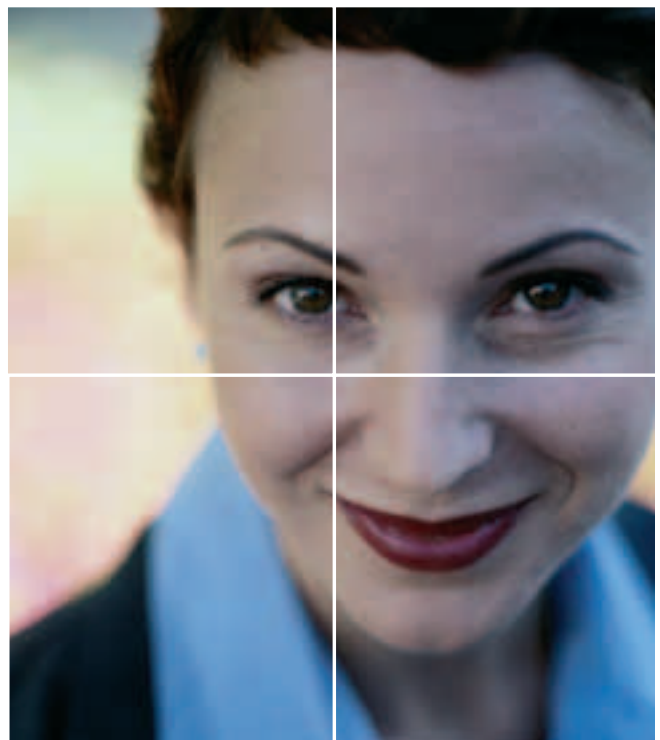
Unsere Business Transformation Outsourcing (BTO) Services gehen weit über das limitierte Konzept der Kostenreduktion hinaus. Sie machen das Outsourcing zu einem strategischen Element der Transformation Ihres Geschäftsmodells und sind ein wesentlicher Schritt in Richtung on demand Business. Wir übernehmen Ihre Geschäftsprozesse, Ihre Anwendungen und Ihre Infrastruktur, damit Sie sich voll auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren und neue Geschäftschancen verfolgen können.

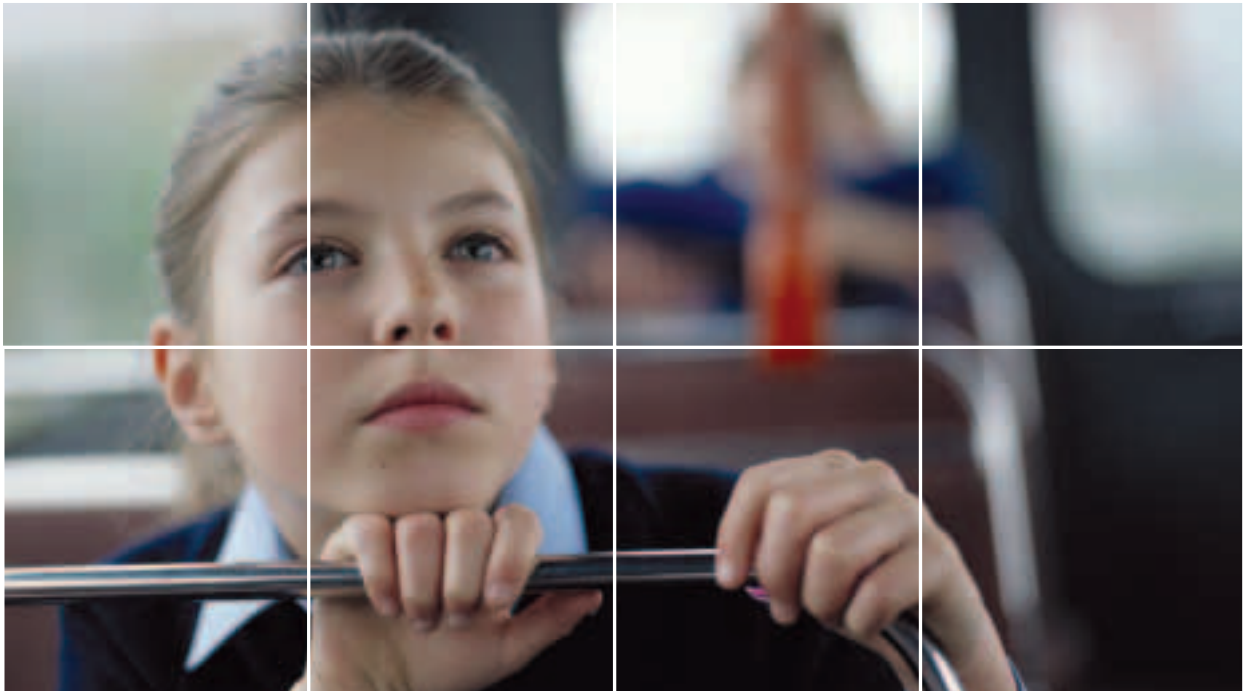
Dreh- und Angelpunkt einer Business Transformation ist die Beurteilung des langfristigen wirtschaftlichen Vorteils. Daher entwickeln wir mit Ihnen im ersten Schritt einen strategischen Business Case. Wir unterstützen Sie bei der Identifikation Ihrer relevanten BTO-Bereiche und ermitteln den Umfang der Änderungen. Unsere globalen Benchmarking-Programme indizieren Best-in-Class-Ansätze Ihrer unmittelbaren Wettbewerber und helfen bei der Quantifizierung Ihres Einsparpotenzials.

Wir bieten unter anderem für folgende Bereiche vollumfängliche BTO-Services an:

- *Customer Relationship Management*
- *Finanzen und Verwaltung*
- *Human Resources*
- *Procurement*

Innerhalb unserer Procurement-Services unterstützen wir Sie bei der Festlegung Ihrer individuellen Beschaffungsstrategie sowie der Zuliefererauswahl. Auf Wunsch übernehmen wir auch die Vertragsverhandlungen. Nach Abschluss notwendiger Beschaffungsanalysen konzipieren wir eine leistungsstarke Beschaffungsanwendung samt erforderlicher Infrastruktur. Hierbei geht es neben der Festlegung der Transaktionsprozesse und den Abrechnungsmodalitäten insbesondere um die Implementierung und das Management Ihres zukünftigen E-Procurement-Systems. Wenn Sie Ihre Beschaffungsfunktionen outsourcen, sparen Sie sich die Investition in kostspielige Beschaffungsprogramme und profitieren von unseren State-of-the-Art-Systemen, die außerdem dabei helfen, technologische Risiken zu minimieren.





### **Customer Relationship Management vom Profi**

Neben der Kostenseite muss auch die Ertragsseite betrachtet werden – gerade auch, um neue Potenziale zu erschließen. Effektives Customer Relationship Management (CRM) wird so zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil. IBM Business Consulting Services bietet Ihnen in diesem Bereich integrierte Lösungen, die die Kosten- und Ertragsaspekte gleichermaßen optimieren. Alle Lösungen aus unserem Leistungsspektrum haben eines gemeinsam: Sie sind fester Bestandteil der Geschäftsmodelle überdurchschnittlich erfolgreicher Banken. Zum Beispiel:

#### **Leistung ohne Ballast: Call-Center**

Dieser wichtige Baustein im modernen Vertriebswege-Mix bringt zahlreiche Herausforderungen mit sich: Die Kosten sind meist hoch, und die Servicequalität kann durch nicht standardisierte Prozesse und unzureichende Systemunterstützung leiden. Outsourcing kann hier die Lösung sein: Unser Leistungsspektrum umfasst die Definition und Implementierung konsistenter und effektiver Steuerungsinstrumente sowie die Optimierung bzw. Harmonisierung der Geschäftsprozesse. Wir helfen Ihnen selbstverständlich auch bei der Auswahl und Optimierung der CRM-Systeme, um Ihre Mitarbeiter mit kundenzentrierten Daten zu versorgen. Im Zuge des Change Managements werden Dimensionierungsrechnungen erstellt und Skill-Profile für Mitarbeiter definiert. So verwandelt sich ein Call-Center vom Kostenfaktor in ein effizientes und kundenorientiertes Element des Multichannel-Vertriebs.

### **Machen Sie mehr aus Ihrem Filialnetz!**

Eine wichtige Herausforderung in der Bankenbranche ist die Transformation des Filialvertriebs heutiger Prägung. Administrationslastige Filialen mit hohen Kontaktschwellen zwischen Kunde und Mitarbeiter sollten in offene, vertriebsfokussierte Kontaktstellen umgewandelt werden, die sich konzeptionell am Retailing orientieren. Die erfolgreichsten amerikanischen Banken dienen hierbei als ideale Praxisbeispiele. Wir unterstützen Sie in allen Aspekten der Konzeption und der Umsetzung, begleiten Sie durch ein wirkungsvolles Change Management und kümmern uns um die Weiterqualifizierung Ihrer Mitarbeiter.

#### **Effiziente Implementierung von CRM-Plattformen**

Die zentrale Verfügbarkeit relevanter Kundendaten ist notwendig für ein optimales Management Ihrer Kundenbeziehungen über integrierte Vertriebs-, Service- und Marketingprozesse. Diese Funktion wird heutzutage überwiegend durch Standardsoftware abgedeckt. Ausgangspunkt jeder Integration ist die Analyse Ihrer Kundensegmente, Ihres Leistungsspektrums und Ihrer Organisation. Daraus ermitteln wir, wie man die vorhandenen Standardfunktionalitäten optimal für Ihre Geschäftsprozesse nutzen kann, um so ein optimales Kosten-Nutzen-Verhältnis zu erreichen. Als einer der weltweit führenden Integratoren von CRM-Standardsystemen<sup>1</sup> verfügen unsere Experten über das erforderliche fachliche und technische Know-how für eine effiziente Implementierung der jeweiligen Software in allen Bereichen des Finanzgewerbes.



### Financial Management

Eine Reihe neuer regulatorischer Anforderungen wie Basel II und IAS/IFRS fordern in einem erheblichem Umfang Anpassungen und Veränderungen der bestehenden IT-Systemarchitektur und der ablauforganisatorischen Prozesse. Darüber hinaus fordern Kapitaleigner höhere Renditen und Ratingagenturen mehr Transparenz. Verfeinerte und hochintegrierte Lösungen zur Unternehmenssteuerung werden so zunehmend zu Erfolgsfaktoren, die eine Früherkennung von Risiken und eine schnelle Reaktion des Managements ermöglichen. Im Bereich Financial Management unterstützen wir Sie beim Entwurf und der Implementierung von Finanz-, Risiko- und Controllingprozessen, die auch den regulatorischen Anforderungen genügen. Zum Beispiel:

### Controlling: Zeit fürs Wesentliche gewinnen

Heutzutage sind hochwertige Reportings in Echtzeit erforderlich. Trotzdem wird der Großteil der Arbeitszeit immer noch von manueller Informationssammlung und -validierung beansprucht. Nur etwa 30% der Arbeitszeit stehen für Analyse und Entscheidungsunterstützung zur Verfügung. IBM Business Consulting Services trägt dazu bei, Ihre Finanz-/Controllingfunktionen spürbar zu verbessern – z.B. durch Schwachstellen-, Benchmarking- und Best-Practice-Analysen, gefolgt von der Entwicklung der geeigneten Strategie für Ihre Finanzfunktion. Die Entwicklung von Programmen zur Steigerung der Ertragskraft verfolgt das Ziel einer wertorientierten Unternehmenssteuerung.

### Internationale Accounting- und Financial-Reporting-Standards

Spätestens im Jahr 2007 müssen alle kapitalmarktorientierten Unternehmen in Europa ihren Konzernabschluss gemäß den IAS/IFRS aufstellen – was eine grundlegende Veränderung bei Ansatz und Bewertung von Bilanzpositionen bedeutet. Die neue Art der Rechnungslegung führt zu starken Volatilitäten in Bilanz und GuV, die durch aufwändige Verfahren wie Hedge Accounting abgemildert werden können und damit das gewohnte Anlegervertrauen aufrecht erhalten. Wir analysieren die Auswirkungen einer IAS/IFRS-Einführung auf Ihr Finanzinstitut und ermitteln die möglichst optimale Ausnutzung von Spielräumen und Wahlrechten. Unsere Spezialisten unterstützen Sie bei der Festlegung von Berichtsprozessen sowie der Implementierung und Harmonisierung des Finanz-, Management- und Risikoberichtswesens. Im nächsten Schritt folgt die Implementierung von Buchhaltungs- und Berichtsstandards, die Erarbeitung von Konzernrichtlinien und die Reorganisation der Prozesse des Rechnungswesens und der Marktbereiche. Für die technischen Umsetzung der Anforderungen greifen wir auf Standard- und speziell entwickelte Individuallösungen zurück.



<sup>1</sup> Die META Group, eines der führenden auf Informationstechnologie und Business Transformation-Strategien spezialisierten Forschungsunternehmen, hat IBM Business Consulting Services in seinem Bericht „METASpectrum<sup>SM</sup> for CRM Consulting Services“ als Marktführer im Bereich CRM eingestuft.



### Kernprozessoptimierung

Zunehmend komplexe Unternehmensstrukturen erfordern eine Harmonisierung der Kernbankprozesse sowie deren IT-Abbildung in den unterschiedlichen Systemen. Dabei können wir Sie von A bis Z unterstützen: Ihre Anforderungen von der Idee über die Konzeption bis zur Implementierung und dem Going-Live werden aus einer Hand mit hoher Effizienz umgesetzt. Auf Wunsch übernehmen wir auch den Betrieb der Lösungen. Die Nutzung unseres Expertennetzwerks sorgt in jedem Fall für konsistente, kundenspezifische Lösungen. Zum Beispiel:

### Stark im Kommen: Transaction Banking

Transaction Banking prägt den Trend der Branche. Allerdings erfordert es eine bessere Bündelung und Restrukturierung der Abwicklungsprozesse im Middle Office und Back Office, wohingegen bisher der Handlungsschwerpunkt auf der Frontend-Optimierung lag. Vor diesem Hintergrund sind viele Abwicklungssysteme zu einer Belastung geworden. Unsere Berater bieten im Bereich Transaction Banking Lösungen zur Konsolidierung und nahtlosen Integration oder auch Ablösung und Migration an. Durch die Variabilisierung der Fixkosten sowie bedarfsorientierte Kapazitätsanpassungen können Sie sich konsequent auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

### Investment Management: Wir füllen die Lücken!

Bei Investment-Management-Leistungen zeichnet sich in der Branche ein Trend zur Spezialisierung ab, denn nur wenige Anbieter verfügen über die notwendige Größe, um die komplette Wertschöpfungskette mit durchgängig hoher Kompetenz anzubieten. Das Investment-Management-Team von IBM Business Consulting Services unterstützt die Branchenteilnehmer bei diesem Umbruch: Unser Portfolio umfasst unter anderem die Optimierung der Kernprozesse von Kapitalanlagegesellschaften und Lösungen zur betrieblichen und privaten Altersvorsorge sowie der Anteilscheinverwaltung. Dies kann durch Outsourcing, Projektfinanzierungsmodelle und IT-Programmierung ergänzt werden.

### Optimale Vertriebsunterstützung: Front Office-Applikationen

Für Vertriebs Erfolg und damit höhere Erträge sind ausgefeilte Geschäftsprozesse und Frontend-Applikationen unabdingbar. Hierfür bieten wir Ihnen neben einer Analyse Ihrer spezifischen fachlichen und technischen Anforderungen unsere Unterstützung bei der Erstellung eines Business Case zur Beurteilung der wirtschaftlichen Vorteilhaftigkeit an. Darauf aufbauend wird eine Zielarchitektur entworfen, wobei wir Ihre Anforderungen mit den Systemeigenschaften der am Markt verfügbaren Standardlösungen abgleichen. Wenn Sie nicht auf Standardprodukte setzen können oder wollen, konzipieren wir innovative und hochqualitative Speziallösungen, mit denen Sie sich von Ihren Wettbewerbern differenzieren können. Übergeordnetes Ziel ist eine integrierte Gesamtlösung auf der Basis effizienter und schlanker Business-Prozesse, unterstützt durch flexible IT-Architekturen und offene Systeme.





### Applikationen und IT-Infrastruktur

Eine der größten Herausforderungen in der heutigen Bankenlandschaft ist die Konsolidierung und Harmonisierung heterogener, oftmals historisch gewachsener Systemlandschaften. Sie ist unerlässlich, um signifikante Kosteneinsparungen zu erzielen, schneller und flexibler auf neue Anforderungen reagieren zu können sowie ein verkürztes 'time-to-market' zu erreichen. Zudem stellen, wie bereits erwähnt, immer komplexere regulatorische Regelwerke wie Basel II und IAS sowie erhöhte Erwartungen der Kunden neue Anforderungen an die IT-Architekturen, -Systeme und -Prozesse von Banken und Rechenzentren. Wir stellen unsere Expertise und Best Practices sowohl durch Ergänzung bestehender Lösungen als auch durch eigenständige Serviceangebote zur Verfügung. So zum Beispiel:

### Die Basis: Enterprise Application Integration

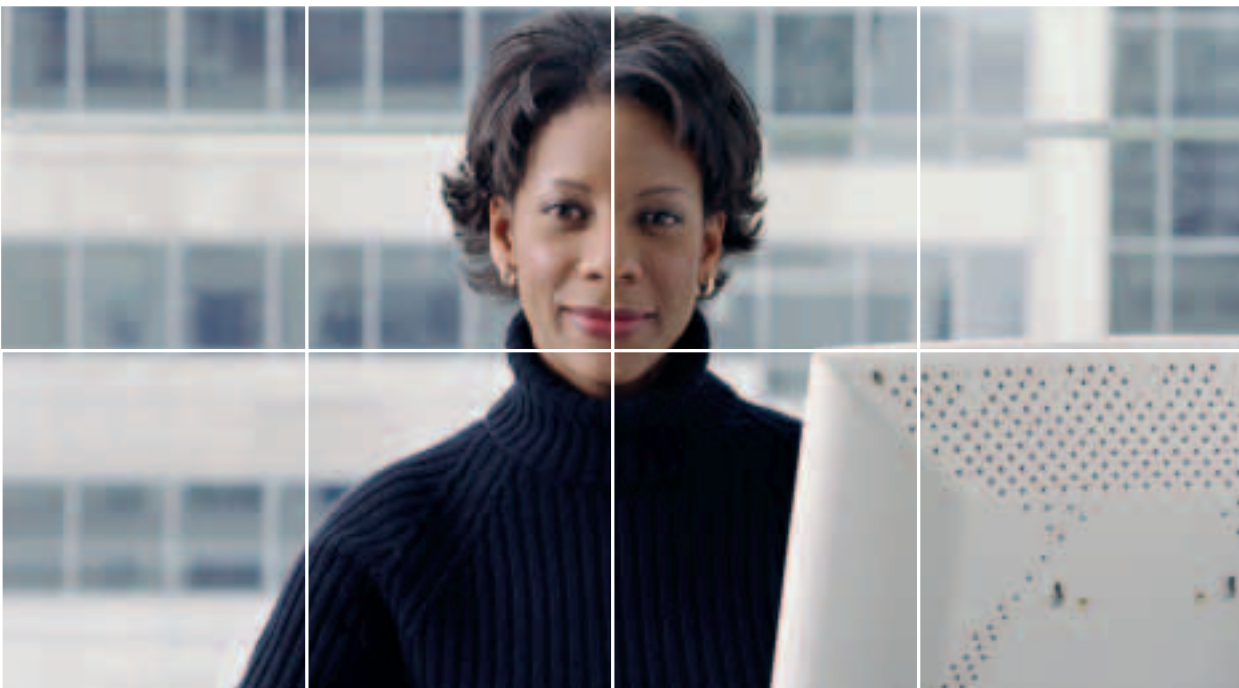
Unsere Leistungen umfassen die Konzeption und den Aufbau von Integrationsarchitekturen zentraler Finanzsysteme auf der Basis vorab definierter architektonischer Prinzipien. Selbstverständlich unterstützen wir Sie auch bei der Konzeption serviceorientierter Schnittstellen, dem Einsatz von Web-Services sowie der Festlegung des Zusammenspiels der beteiligten Komponenten. Immer mit dem übergeordneten Ziel, Ihre Finanzdienstleistungsprozesse höchstmöglich zu automatisieren.

### Mehr Kundenkontakt: Portale und E-Commerce

Unsere Experten unterstützen Sie beim Aufbau kundenspezifischer Content- und Knowledge-Management-Prozesse für konsistente, aktuelle Daten in Intra- und Internet (z. B. Konditionen), der Auswahl und Evaluierung von Content- und Document-Management-Produkten sowie der End-to-End- (Auswahl, Aufbau und Rollout) Projektdurchführung für Finanz- und Mitarbeiterportale.

### Das Bindeglied zwischen Strategie und Technik: IT-Architektur

Gemeinsam mit Ihnen analysieren wir die strategische Ausrichtung Ihres Unternehmens (Business- und IT-Strategie). Auf der Basis dieser Ist-Analyse folgt im nächsten Schritt die Ableitung von Architekturprinzipien und einer unternehmensweiten Soll-Architektur unter Berücksichtigung der mittel-/langfristigen IT-Effizienz- und Effektivitätssteigerung, der Verringerung der Komplexität sowie zur nachhaltigen Kostensenkung und Erhöhung der Wartbarkeit – insbesondere nach Mergern oder in Vorbereitung eines IT-Outsourcings.



## Den richtigen Partner finden

### Betreuung, wie sie sein soll

IBM Business Consulting Services pflegt eine spezielle Kundenbetreuungsstruktur, die sich in ein kontinuierliches Kundenbeziehungsmanagement einerseits sowie in die fachliche Orientierung der Lösungen andererseits unterteilt. Dadurch haben wir eine neue Qualität und Kontinuität für die Betreuung unserer Kunden geschaffen, die Ihnen zugute kommt: Bankenberater, Projektmanager, IT-Architekten und IT-Spezialisten erarbeiten spezifische Strategien auf der Basis Ihrer individuellen Situation. Unsere Spezialisten verfügen über umfassende Projekterfahrung, methodisches wie technologisches Wissen und unterstützen Sie bei der Entwicklung, Implementierung und Integration von Technologien und optimierten Prozessen. Bei IBM Business Consulting Services sind die Mitarbeiter Experten in ihrer jeweiligen Kunden- und Projektrolle. Dies erreicht IBM Business Consulting Services durch eine jahrelange, systematische und individuelle Weiterentwicklung jedes Mitarbeiters.

### Warum IBM Business Consulting Services?

Mehr als 55 000 Mitarbeiter in über 160 Ländern bündeln Expertise und Erfahrungen in über 20 Branchen. Die Mitarbeiter haben Zugriff auf das globale Expertennetzwerk von IBM Business Consulting Services. Jährlich investiert IBM Business Consulting Services große Beträge in Forschung und Entwicklung und besitzt zahlreiche bankenspezifische Patente. Wir verbinden bewährte einheitliche Projektmanagementmethoden mit dem fachlichen Know-how aus den Anwendungsgebieten. Zudem arbeiten wir mit ausgewählten Standardsoftwareherstellern zusammen. Mit diesem einzigartigen Erfahrungsschatz, unseren Partnerschaften und dem IBM Netzwerk können wir die für Ihr Unternehmen maßgeschneiderte Lösung konzipieren und implementieren. Wir pflegen langjährige und enge Partnerschaften mit führenden Banken. Profitieren auch Sie von unserem Wissen!

### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Business Consulting Services und unsere Expertise in der Bankenbranche erfahren möchten, besuchen Sie uns unter: [ibm.com/bcs/de](http://ibm.com/bcs/de) – oder wenden Sie sich direkt an:

Dirk Jantzen  
Bankingleader Central Region  
IBM Business Consulting Services  
Telefon: +49 175 2208950  
E-Mail: [dirk.jantzen@de.ibm.com](mailto:dirk.jantzen@de.ibm.com)



IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Bändliweg 21, Postfach  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
**ibm.com**

IBM und das IBM Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

SAP, mySAP, R/2, R/3 und mySAP.com sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

Microsoft und Windows sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

UNIX ist eine eingetragene Marke der Open Group in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

© Copyright IBM Corporation 2004  
Alle Rechte vorbehalten.