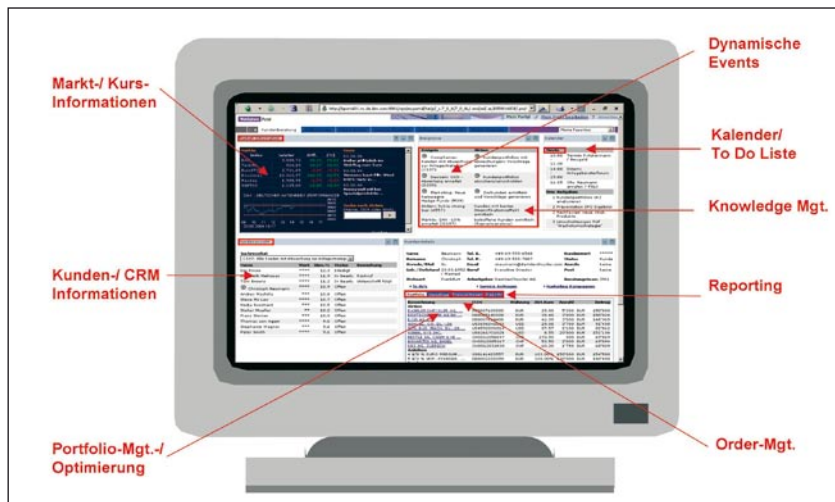


Der Beraterarbeitsplatz der Zukunft



Highlights

- **Kontextsensitive Bereitstellung von Funktionalitäten und Informationen in Abhängigkeit von Rolle und Workflow des Mitarbeiters**
- **Nahtlose Automation der Vertriebs- und Beratungsprozesse**
- **Granulares Best-of-Breed-Tooling durch komponentenweise Integration existierender Eigen- und Herstelleranwendungen**
- **Nutzung offener Standards (J2EE, WebServices, XML)**

Situation in der Beratung vermögenger Privatkunden

Die Beratung vermögenden Privatkunden wird für Privatbanken sowie private Finanzdienstleister aufgrund der Veränderungen in ihrem in- und externen Umfeld zunehmend zu einer Herausforderung.

Die Vielfalt und Komplexität der Produkte steigt, gleichzeitig verschärft sich durch das Hinzukommen neuer und spezialisierter Mitbewerber der Wettbewerb. Das Wissen der Kunden in Finanzangelegenheiten und ihr Bedarf an individuellen Bank- bzw. Beratungsdienstleistungen nehmen zu. Die Erwartungshaltung vermögenger Privatkunden gegenüber der Bank steigt, ihre Loyalität hingegen nimmt oftmals ab.

Die meisten Finanzinstitute sind diesen neuen Anforderungen immer weniger gewachsen. Ursache dafür ist, neben strategischen oder operativen Fehlentscheidungen in der jüngeren Vergan-

genheit, regelmäßig die suboptimale Ausgestaltung der bankinternen Infrastruktur. Die Prozesse, Organisationseinheiten und eine Vielzahl meist monolithischer Anwendungen und Plattformen existieren siloartig nebeneinander, sind aber nur selten miteinander verbunden. Ebenso stimmt die Geschäftslogik der einzelnen Anwendungen nur selten mit den individuellen Geschäftsprozessen des Kreditinstituts überein, so dass diese nur partiell systemunterstützt werden. Hieraus resultieren unzählige Medien- und Systembrüche, eine Vielzahl manueller und redundanter Aktivitäten sowie fragmentierte statt integrierte Prozesse. Eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden ist infolge dieser siloartigen Strukturen häufig nicht gegeben, eine professionelle kundenspezifische Beratung somit nur schwer möglich.

Die aufgezeigten Missstände haben gravierende Konsequenzen für das Tagesgeschäft eines Kundenberaters und den Vertriebs- bzw. Geschäftserfolg eines Geldinstituts.

So verbringen laut einer IBM Studie Kundenberater im Private Banking heute durchschnittlich 41 Prozent ihrer Arbeitszeit mit administrativen Tätigkeiten und widmen lediglich 32 Prozent der Betreuung bestehender Kunden (Quelle: 'IBM Business Consulting Services European Wealth and Private Banking Industry Survey 2003').

Der Beratungsansatz der Zukunft

IBM bietet mit dem 'Beraterarbeitsplatz der Zukunft' einen innovativen Lösungsansatz, der die Qualität und Effizienz von Kundenberatung und Vertrieb durch eine intelligente Systemunterstützung der Beratungs- und Vertriebsprozesse steigert.

Es handelt sich hierbei um einen integrierten IT-Arbeitsplatz, auf dem die für einen Kundenberater relevanten Funktionalitäten und Informationen benutzerfreundlich in einem Beraterportal zur Verfügung gestellt werden. Die Bereitstellung erfolgt dabei zum einen rollenbasiert, das heißt in Abhängigkeit von der spezifischen Rolle bzw. dem spezifischen Aufgabenprofil des jeweiligen Mitarbeiters. Zum anderen erfolgt sie prozessorientiert also in Abhängigkeit vom jeweiligen Prozessschritt.

Die geschäftsprozessorientierte Integration verschiedener Anwendungen und Daten sowie deren rollenbasierte Bereitstellung erfolgt durch den Einsatz leistungsfähiger IBM Middleware, Workflow- und Portaltechnologie. Dabei werden auf der Basis einer offenen, Service-orientierten Architektur (SOA) Komponenten verschiedener, lose gekoppelte Anwendungen (Eigen- und Herstelleranwendungen) integriert. Das erlaubt eine nahtlose Automation sämtlicher Beratungs- und Vertriebsaktivitäten über mehrere Bereiche, Systeme, Personen und Unternehmen hinweg (Straight Through Processing STP) sowie ein granulares 'Best-of-Breed-Tooling'.

Ein einmaliges Log-in (Single Sign On) ermöglicht den Zugriff auf sämtliche vom jeweiligen Nutzer benötigten Funktionalitäten, Informationen und Portaldienste. Der Mitarbeiter kann entsprechend seiner Rolle und Position auf alle für den jeweiligen Teilprozess

notwendigen Funktionen und Informationen, wie Markt-, Kunden- oder Transaktionsdaten, zugreifen. Die personalisierte, prozessorientierte und benutzerfreundliche Bereitstellung von Informationen und Funktionalitäten erleichtert die Bedienung.

Der Zeitaufwand für administrative Tätigkeiten nimmt ab, es bleibt mehr Zeit für die Kundenbetreuung und -akquise. Zudem wird eine umfassende Sicht auf den Kunden, sowie eine kundenspezifische, hochwertige und vor allem proaktive Beratung möglich.

Der 'Beraterarbeitsplatz der Zukunft' lässt sich über modulare Erweiterungen an veränderte Rahmenbedingungen oder Geschäftsstrategien anpassen. Aufgrund der Nutzung offener Standards (J2EE, WebServices, XML) und des Einsatzes modernster, herstellerunabhängiger Informationstechnologie ist das Beraterportal eine sichere Investition in die Zukunft. Viele Finanzinstitute haben die Vorteile dieser Lösung erkannt und arbeiten bereits intensiv an der Umsetzung dieses Konzepts.

IBM Kompetenz

Als das führende IT-Beratungs- und IT-Unternehmen bietet IBM seinen Kunden die komplette Wertschöpfungskette von Lösungen für Banking, Financial Markets und Insurance. IBM begleitet die Unternehmen von Beginn an in allen Projektphasen: Dies beinhaltet die komplette Bandbreite – von Business Consulting Services über Software, Hardware, Systemanalyse und Design bis hin zu Implementierung und Betrieb der Lösung sowie Projektmanagement. Die Finanzindustrie nutzt damit die Expertise von derzeit mehr als 1 000 Bankspezialisten im deutschsprachigen Raum.

Unsere 'Global Services Method' verbindet bewährte, weltweit einheitlicher für Projektmanagement-Methoden mit dem Know-how der verschiedenen Fachgebiete. Hierdurch ist IBM in der Lage, auf ihre Kunden zugeschnittene Lösungen zu konzipieren und zu implementieren.

IBM Kontaktadressen

Rainer Welsch

IBM Financial Services Sector
Leader Multi Channel Transformation
Telefon: +49 171 7843879
E-Mail: Rainer.Welsch@de.ibm.com

Karl-Josef Thelen

IBM Business Consulting Services
Senior Consulting Sales Specialist
Telefon: +49 175 5826419
E-Mail: KarlJosef.Thelen@de.ibm.com



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und **ibm.com** sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.