

Solutions White Paper Financial Services für Top Management Beratungshäuser

Autoren

Michael Heinz

Arend Rowold

IBM Software Group, Business Unit Financial Services

Inhalt
2 Das Angebot der IBM Software Group für Finanzdienstleister
3 IBM und die On Demand Welt
5 Was ist unter der On Demand Vision von IBM zu verstehen?
7 Herausforderungen und Chancen für die Finanzbranche
9 Das Grundprinzip: komponentenbasierte Geschäftsmodelle, komponentenbasierte IT
11 Lösungsfeld 1: Kundenmanagement (Customer Insight)
13 Lösungsfeld 2: die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (Basel II)
16 Lösungsfeld 3: Geschäftsprozessintegration und Optimierung im L/C- und Dokumentenakkreditiv-Geschäft
18 Lösungsfeld 4: einheitliche Zahlungsverkehrsplattformen
21 Lösungsfeld 5: Schaden-/Leistungsmanagement – die einstufige Sachbearbeitung

Das Angebot der IBM Software Group für Finanzdienstleister

In diesem White Paper wird aufgezeigt, welchen betriebswirtschaftlichen Mehrwert die Software-Produkte der IBM repräsentieren und wie sich dies in bestimmten Lösungs-Szenarien für Banken und Versicherer konkret beschreiben lässt. Zweck ist es, die Zusammenarbeit mit unseren ausgewählten internationalen Management-Beratungshäusern zu vertiefen und Anknüpfungspunkte vorzustellen.

Die Middleware-Komponenten der IBM SWG stellen für Banken und Versicherer eine glänzende technische Plattform dar, die – im Zusammenspiel mit der herausragenden Fach-Expertise des Partners – den Ausschlag für gewinnbringende End-to-End-Branchenlösungen geben. Damit ist der Grundstein für neue gemeinsame Sales-Erfolge gelegt.

Bezüglich technischer und marketingrelevanter Unterstützung können im jeweiligen Projekt entsprechende Absprachen getroffen werden.

Dabei ist es wichtig, die jeweilige Positionierung der IBM Software Group in unserem wichtigen Kundensegment 'Finanzdienstleister' zu verstehen und den Business Value zu konkretisieren.

Die beschriebenen Lösungs-Szenarien dienen dabei als repräsentative Beispiele.

Das Dokument ist in drei Abschnitte gegliedert:

- *Abschnitt 1 beschreibt die Stellung von IBM als weltweit führendem IT-Technologie-Anbieter.*
- *Abschnitt 2 beschreibt Lösungsbeispiele, die Banken und Versicherer derzeit mit großer Dringlichkeit umsetzen oder demnächst zur Realisierung anvisieren werden. Das zugrunde liegende Geschäftsproblem wird vorgestellt und die Benefits werden in bank- und versicherungsspezifischer Form skizziert.*
- *Abschnitt 3 gibt einen Ausblick, in welche Richtung sich das IBM Software-Portfolio weiterentwickeln wird und was dies für Banken und Versicherer bedeutet (Roadmap).*

IBM und die On Demand Welt

Das Unternehmen IBM steht seit seiner Gründung im Jahre 1911 stetig an der Spitze technologischer Innovationen. IBM ist bekannt für bahnbrechende Erfindungen und Patente, Nobelpreise und innovative Konzepte. Dadurch hat IBM oftmals die Richtung des gesamten Informationstechnologiemarktes mit bestimmt.

So sind in ihrer jeweiligen Zeit marktprägende Technologien wie der Mainframe, Client Server, Internet, e-business und aktuell On Demand maßgeblich von IBM definiert und geprägt worden.

Derzeit bietet IBM hochwertige Produkte und Dienstleistungen für Geschäftskunden in über 170 Ländern in der ganzen Welt an.

Mit knapp 100 Mrd. \$ Umsatz, rund 8,5 Mrd. \$ Gewinn und über 300.000 Mitarbeitern ist das Unternehmen weltweit der größte Hersteller im Markt für Informationstechnologien.

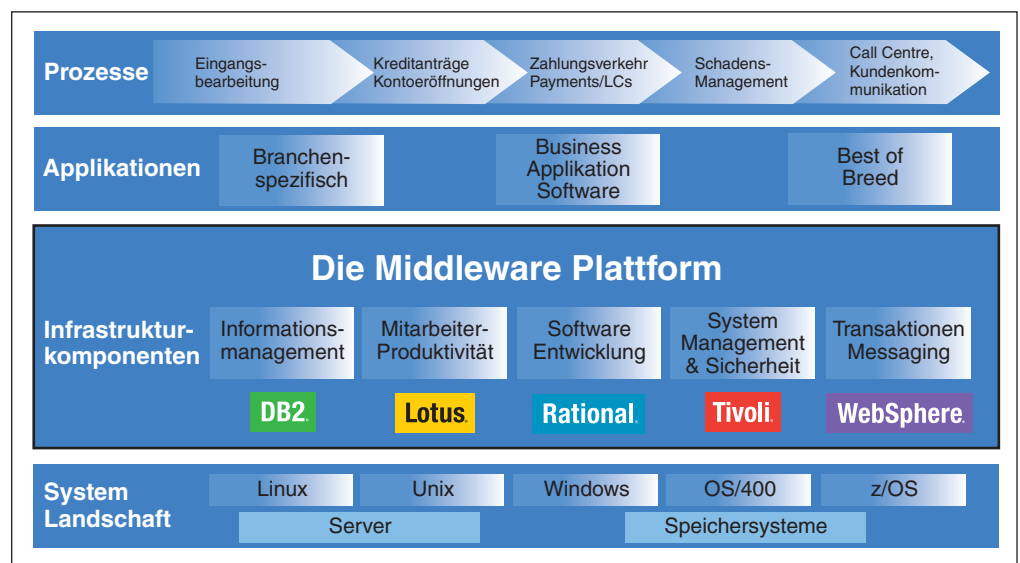
Der Umsatz wird ganz überwiegend in den Geschäftsfeldern Services/ Dienstleistungen (48 %), Hardware (32 %) und Software (16 %) erwirtschaftet.

Die IBM Software Group (SWG) ist mit einem Umsatz von rund 15 Mrd. \$ und etwa 35.000 Mitarbeitern der zweitgrößte Softwareanbieter der Welt. Dieser Unternehmensbereich bietet hauptsächlich Middleware- und Infrastruktur-Komponenten an, also jene Software, die die Verbindung zwischen Anwendungen und Betriebssystem herstellt.

Die SWG wird durch fünf Produktfamilien, so genannte Brands, repräsentiert, die jeweils einen wichtigen Teil der Middleware abdecken:

- *WebSphere. Open-Standards-basierte Software für das geschäftskritische Transaktionsmanagement und die umfassende horizontale und vertikale Integration*
- *Data Management. Software für die Speicherung (Datenbanken, Archiv), den Umgang mit Daten und Informationen jeder Art (Dokumentenmanagement) sowie deren Analyse*
- *Lotus. Software zur effizienten Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen individuellen Mitarbeitern und Teams zur Steigerung der Mitarbeiter-Produktivität*

- *Tivoli. Software für Systemmanagement und Optimierung, Sicherheit (Security) und Datensicherung (Storage) sowie Business Performance Management*
- *Rational. Software zur End-to-End-Unterstützung komplexer Softwareentwicklungsprozesse inklusive der automatisierten Testverfahren, für On- und Offshore-Umgebungen*



Positionierung der IBM Middleware-Plattform

Mit dem Durchbruch von internetbasierenden Technologien (Grid Computing, Virtualisierung) und Standards hat sich IBM erneut als führende und innovative Kraft in der IT-Branche etabliert.

e-Business wurde als Konzept und Schlagwort von IBM entwickelt und hat sich in den 90er-Jahren als Synonym für die Umstellung des gesamten Geschäftslebens auf internetbasierende Technologie durchgesetzt.

Im Jahre 2003 zeigte IBM CEO Sam Palmisano mit der On Demand Strategie die Richtung der IT für die nächsten Jahre auf. Alle wesentlichen Marktteilnehmer haben dieses Konzept mittlerweile übernommen und bemühen sich, mit den jeweils eigenen Teilkomponenten eine annähernd ähnliche und umfassende Lösungsphilosophie zu positionieren.

Was ist unter der On Demand Vision von IBM zu verstehen?

Ein Unternehmen ist on demand, wenn alle internen und externen Geschäftsprozesse integriert durch das gesamte Unternehmen laufen und dabei auch die wichtigsten Partner, Lieferanten und Kunden einbezogen werden. Wesentliches Merkmal dabei ist, dass ein On Demand Unternehmen schnell und unmittelbar auf jede Kundenanforderung und Marktchance, aber auch auf externe Bedrohungen und Gefahren reagieren kann, also besonders flexibel neue Anforderungen umsetzt.

Damit ist eine der Grundanforderungen im heutigen Wettbewerb erfüllt: hochgradige Anpassungsfähigkeit und Beweglichkeit im Marktumfeld, aber auch in der IT, die die Basis aller Geschäftsprozesse darstellt. Die Business-Modelle können dank der neuen Flexibilität der IT in kürzester Zeit geändert werden, um neue Geschäftsabläufe, Kundensegmente oder auch neuartige Produkte sehr schnell in den Markt zu bringen.

Softwarekomponenten spielen dabei eine zentrale Rolle. Sie sollen als Bindeglied die Durchführung der Prozesse steuern und abwickeln und dabei im Verhältnis zu manuellen Prozessen Kostensenkungen und Geschwindigkeitserhöhungen ermöglichen.

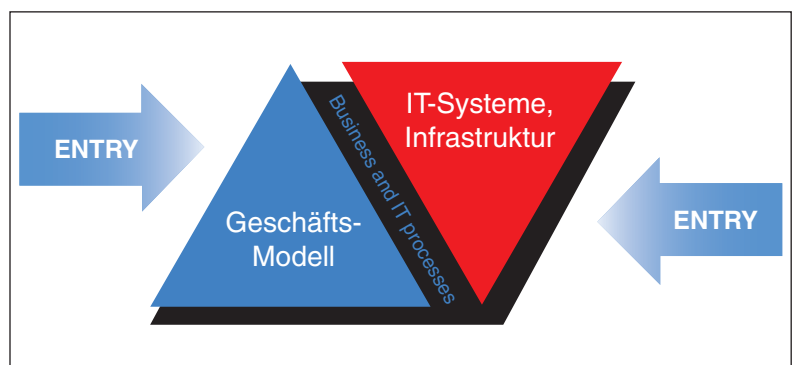
Umgesetzt wird dies durch drei Leitlinien:

- *Um Flexibilität und Innovation zu schaffen, muss das Geschäft und seine notwendigen Prozesse in optimal auf das Geschäftsmodell abgestimmte Komponenten zerlegt werden. Erst dann kann die IT helfen!*
- *In der Software-Entwicklung folgt man dem gleichen Prinzip und setzt auf einen modularen Aufbau der Produkte.*
- *Eine radikale Vereinfachung der zugrunde liegenden IT-Infrastruktur ist notwendig, um den Geschäftsbetrieb und seine Prozesse zu unterstützen.*

Eine On Demand Umgebung basiert deshalb sinnvollerweise auf einer serviceorientierten Architektur (SOA). Die Realisierung erfolgt durch die konsequente Einhaltung von offenen Standards, zu der sich IBM seit längerem bekennt.

Notwendig ist ferner die konsequente Ausrichtung aller SW-Produkte an den Prinzipien

- *Integration von Menschen, Prozessen, Informationen und Anwendungen*
- *optimale Eignung für fortschreitende Automatisierung und Virtualisierung*



Geschäftsmodell und IT tief verzahnt und abgestimmt: Merkmale der On Demand Fähigkeit

Es ist eine Herausforderung für IBM, diese Visionen in die sich gerade dynamisch wandelnden Märkte der Finanzdienstleister zu tragen – wobei die langjährige Erfahrung von IBM allen zugute kommt. Unser Unternehmen tut dies nicht nur in Deutschland, sondern auch global, damit unsere Finanzdienstleistungskunden bestmöglich davon profitieren und ihre eigenen Strukturen flexibler, kundenorientierter und damit nachhaltig wettbewerbsfähig gestalten können. Mit welchen akuten Themen derzeit Finanzdienstleister ihre eigene Unternehmensentwicklung voranbringen wollen, illustrieren die folgenden Beispiele.

Herausforderungen und Chancen für die Finanzbranche

Umstrukturierungen und die Suche nach neuen Geschäftsmodellen, aber auch Kundenfokus, intensiver Vertrieb, Prozessorientierung und eine Neubestimmung der optimalen Fertigungstiefe prägen derzeit und in naher Zukunft die Überlegungen von Banken und Versicherungen.

Der Wettbewerb bei Finanzdienstleistern erzwingt darüber hinaus mehr Spezialisierung, und jedes Institut ist aufgefordert, seinen Platz auf der Basis der eigenen Kompetenzen und anvisierten Kundenbeziehungen neu zu bestimmen. Sowohl Banken als auch Versicherer beschäftigen sich zunehmend auch mit der Industrialisierung ihrer Geschäftsabläufe im Sinne größerer 'operativer Effizienz' und folglich kostengünstiger Abläufe (automatisierte Vorgangsbearbeitung).

Ferner ist die Rolle der IT bei Finanzdienstleistern ins Blickfeld geraten, wobei neben den größeren Erwartungen an die IT-Verantwortlichen zunehmend auch der geschäftliche Nutzen der IT deutlich von den eigenen Vorständen und Fachverantwortlichen eingefordert wird.

IT-Chefs der führenden Häuser betrachten verstärkt moderne, unterstützende IT-Konzepte, die etwa auf serviceorientierten Architekturen (SOA, Web-Services) aufsetzen, und auch Technologien, die die Optimierung ihrer IT-Infrastrukturen (Virtualisierungskonzepte, Total Storage, RZ-Konsolidierung) ermöglichen. Dabei kommt es stark auf die nach wie vor geforderte Kostenreduktion an, aber auch auf eine generelle Flexibilisierung und Dynamisierung der Infrastruktur.

Aus betriebswirtschaftlicher und strategischer Sicht konzentrieren sich die Vorstände der Banken und Versicherer daher stark auf folgende Themen:

- *Entwicklung von Geschäftsmodellen, die auf Wachstum, Ertrag und Gesamtwert einer Kundenbeziehung (Customer Equity) abstellen*
- *daraus abgeleitet: Konzentration auf Kernkompetenzen*
- *aktive Risikosteuerung und unternehmensweites Risikomanagement (Basel II, Solvency II)*
- *MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), eine neue aufsichtsrechtliche Vorschrift der EU-Kommission, die bald Furore machen dürfte*

- *Adaption flexibler, kosteneffizienter IT-Infrastrukturen, Weiterentwicklung der Fähigkeit, Multi-Kanal-Vertrieb und -Service zu unterstützen*
- *Schaffung von Arbeitsplätzen der Zukunft, die rollengestützte, workflowbasierende Clients beinhalten*
- *Analyse und Steuerung profitabler Kundenbeziehungen in wachstumsträchtigen Marktsegmenten*

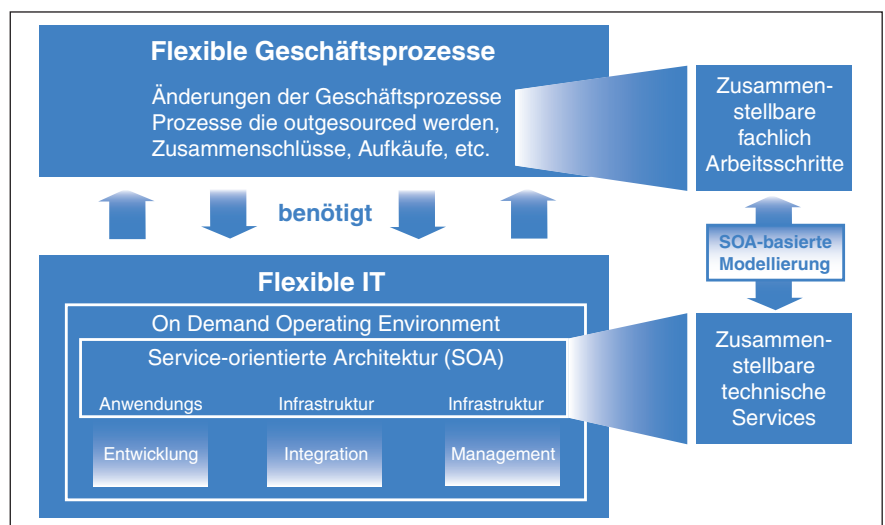
Die IT wird dabei zu einem zentralen Faktor in einem äußerst komplex gewordenen Branchen-Netzwerk der Finanzdienstleister, das immer mehr durch größere Vernetzungsstrukturen und fortschreitende Arbeitsteilung geprägt ist. Das beste Beispiel eines weit entwickelten Netzwerkes mit diversen Marktteilnehmern ist das gesamte Kredit- und Debitkartengeschäft. Viele nationale und internationale Third-Party-Dienstleister haben zusammen mit den Banken und Sparkassen sowie den Kartenherstellern in den letzten Jahren ein dichtes Netzwerk entstehen und reifen lassen, mit vielfältigen Anforderungen an die Integration von Informationen, Prozessen und Datenaustausch.

Was folgt nun aus den anhaltenden strukturellen Umbrüchen für jedes einzelne Haus in Bezug auf die eigene IT-Unterstützung und Infrastruktur? Die Antwort lautet: Lösungen werden gebraucht, die echten End-to-End-Charakter aufweisen.

Das Grundprinzip: komponentenbasierte Geschäftsmodelle, komponentenbasierte IT

IBM bietet softwarebasierte Lösungen, die die Kundenbeziehungen vertiefen, die Geschäftsprozesse optimieren und verschlanken, ferner die Infrastruktur kosteneffizienter machen und die bedeutenden geschäftskritischen Host-Applikationen elegant und problemlos in die neuen IT-Infrastrukturen integrieren. Keine leichte Aufgabe in typischerweise sehr heterogenen IT-Landschaften von größeren Finanzdienstleistungskunden. Doch genau darin besteht die Umsetzung des IBM Modells in einem On Demand fähigen Unternehmen.

Aus vereinfachter konzeptioneller Sicht verdeutlicht das folgende Schaubild den Zusammenhang zwischen den auf Komponenten basierenden Geschäftsmodellen und den korrespondierenden Services im Sinne der serviceorientierten Architektur.



Die Service-orientierte Architektur (SOA) ermöglicht die Harmonisierung von geschäftlicher Funktionalität/Prozessen mit der Flexibilität der IT Infrastruktur.

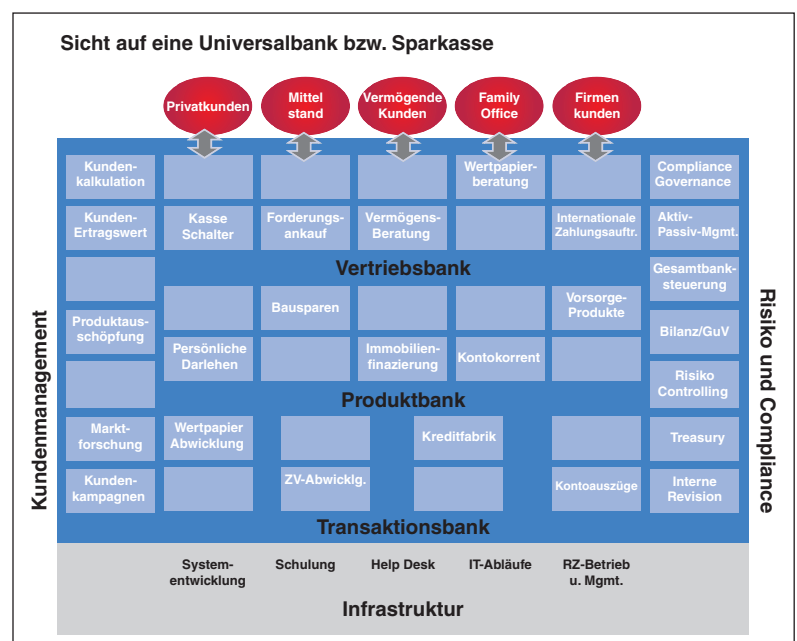
Was sind nun die Voraussetzungen, um die Transformation einer Bank oder eines Versicherungsunternehmens in Richtung On Demand Fähigkeit zu bewerkstelligen?

Banken und Versicherer müssen eine gründliche Analyse des jetzigen Geschäftsmodells und des operativen Modells inklusive seiner dadurch verursachten Kosten durchführen. Dann ist zu entscheiden, für welche zukünftigen Geschäftsfelder und präferierten Kundengruppen bestehende Kernkompetenzen zu nutzen sind.

Die heutige Auffächerung und Arbeitsteilung des Finanzdienstleistungsmarktes ist bereits durch eine größere Wertschöpfung gekennzeichnet. Er ist weit komplexer und umfangreicher als das bis vor kurzem noch bekannte alte, streng in Sparten und traditionelle Anbieter gegliederte System. Kennzeichnend für die heutige Dynamik sind mehr Spezialisten und Nischenanbieter (bestes Beispiel: der immens verzweigte und arbeitsteilige Bereich der Kredit- und Debitkartenverarbeitung oder auch die Wertpapierabwicklung).

Für eine Bank etwa ließe sich dann beispielsweise ein Geschäftsmodell anvisieren, bei der einzelne Kompetenzbereiche, z. B. Abwicklung/ Transaktionsbank (im deutschen Kontext wäre das etwa die Übernahme des Inlands-Zahlungsverkehrs oder die Kreditabwicklung) entweder weiterhin im Hause verbleiben oder aber per Outsourcing nach außen an Partner übertragen werden oder womöglich durch Verkauf abzutreten sind. Die Grafik verdeutlicht das Prinzip komponentenbasierter Geschäftsmodelle:

Mit dem speziellen Blick auf die softwareorientierten Elemente unserer wertbasierten Lösungen sollen auf den folgenden Seiten einige markante Lösungsthemen skizziert und mit kurzen Referenzhinweisen illustriert werden.



Geschäftsmodell auf Komponenten-Basis

Lösungsfeld 1: Kundenmanagement (Customer Insight)

Die Herausforderung

Steigende Kundenanforderungen müssen unter dem Druck sinkender Margen bestmöglich erfüllt werden, da neue Wettbewerber und Spezialisten aus den Finanzmärkten den traditionellen Universalbanken die Herrschaft über die kostbaren Kundenbeziehungen streitig machen. Geringe Flexibilität bei Kundenprozessen und die bankeninterne Komplexität schaffen zusätzliche Probleme.

Zur Sicherung ihrer Wettbewerbsposition müssen Banken einen kundenspezifischen Service anbieten, der sowohl im Preis als auch im Leistungsumfang sowie in der Beratungs- und Betreuungsintensität attraktiv ist. Hierfür ist eine radikale Orientierung am Kundenprozess und an den Kundenbedürfnissen absolut notwendig. CRM-Systeme, aber auch spezielle Kampagnenmanagement-Anwendungen ermöglichen die an Ertrag und Wachstum ausgerichtete Steuerung des Vertriebs mit Blick auf Profitabilität einerseits und erhöhte Ausschöpfung der antizipierten Ertragspotenziale je Kunde andererseits ('Share of Wallet').

Spezielle Kennzahlen, die an Ertrag und Kosten je Kunde ausgerichtet sind, ermöglichen die volle Realisierung des angestrebten Geschäftsmodells einer Versicherung oder einer Bank. Ferner kann die vertriebslogistische Seite aller Vertriebsunterstützungsprozesse ans CRM gekoppelt werden, um den Ressourceneinsatz zu optimieren und die Kundendialog-Zeiten deutlich zu erhöhen (Verbesserung der Cross-Selling-Quote) – eine anspruchsvolle Integrations- und Steuerungsaufgabe.

Die Vorteile der IBM Lösung

Unsere Lösungen stärken die Ertrags- und Wachstumsseite eines Finanzdienstleistungsanbieters und ermöglichen die maximale Ausschöpfung des Kundenwertes in den definierten Kundensegmenten. Die IBM Lösung eines ganzheitlichen Customer Relationship Management (CRM) stellt ab auf strategische, konzeptionelle, prozessuale und organisatorische sowie systemseitige Aspekte des Gesamtproblems; es ist also ganzheitlich ausgerichtet und löst das vertriebliche Problem des Kundenmanagements daher entlang der kompletten Prozesskette. Partnerprodukte sowie Beratungs- und IT-Dienste bei den Phasen Analyse, Datenmodellierung und Data Warehouse (unterstützt durch

unsere branchenspezifische Daten-, Prozess- und Funktionsmodellierung), Design und Implementierung sowie Roll-Out vervollständigen unseren wertbasierten Lösungsansatz.

Beispiele/Referenzen

Banken:

Deutsche Bank (IBM und Chordiant: Call Centre),
Lloyds TSB und Abbey National
und PNC (CRM-Implementierung Siebel)

Versicherungen:

Winterthur (Kampagnenmanagement),
Allianz (CDB), LVM (Agentursystem),
DKV (CRM Siebel Vertriebssystem), CSS Versicherung (CRM)

Welche Software ist involviert?

IBM Software: DB2 UDB (operationale Kundendaten), DB2 Data Warehouse Edition, Business-Intelligence-Komponenten (Cube Views, DB2 OLAP Server, Data Mining, WebSphere Information Integrator/OmniFind Edition), WebSphere MQ; Partner-Software: Chordiant 5 Marketing, Siebel CRM

IBM Internet-Links

CRM bei Banken:

ibm.com/de/financialservices/cross-selling.html

Kampagnenmanagement/Chordiant:

ibm.com/de/financialservices/chordiant.html

Kampagnenmanagement bei Versicherern:

ibm.com/de/versicherungen/kamp.html

Lösungsfeld 2: die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (Basel II)

Die Herausforderung

Um den neuen Kapitaldeckungsvorschriften (Basel II) gerecht zu werden, gilt es, eine umfassende Plattform auf der Grundlage eines architekturbasierten Ansatzes zu schaffen, die die stetig steigenden Anforderungen aus Compliance-Sicht und in Bezug auf gestiegene quantitative und qualitative Risikomanagement-Verfahren erfüllt.

Verbessertes Risiko- und Kapitalmanagement ist eine echte Kernkompetenz sowohl von Banken als auch Versicherern, die wettbewerbliche Differenzierung und die Optimierung des Risikoprofils sowie der Kapitalallokation erlaubt. Letzteres stellt den wirklichen bankbetrieblichen Nutzen dar. Ähnliches lässt sich für die beginnenden Lösungen zu Solvency II in Bezug auf Versicherungsunternehmen sagen.

Hierfür benötigen Finanzdienstleistungsfirmen umfassende Lösungskonzepte, die bereichsübergreifend sämtliche Risikobewertungs- und Controlling-Instanzen zusammenfassen und dafür entsprechende Datenmanagement-Infrastrukturen aufbauen.

Auf der Basis der aus vielfältigen Quellen stammenden und zuvor bereinigten Daten kann man dann zu konsistenten Ergebnissen gelangen, die eine verbesserte Steuerung von Kreditrisiken und von operationellen Risiken ermöglichen.

Die Anforderungen an solche Lösungen sind aus folgenden Gründen hoch:

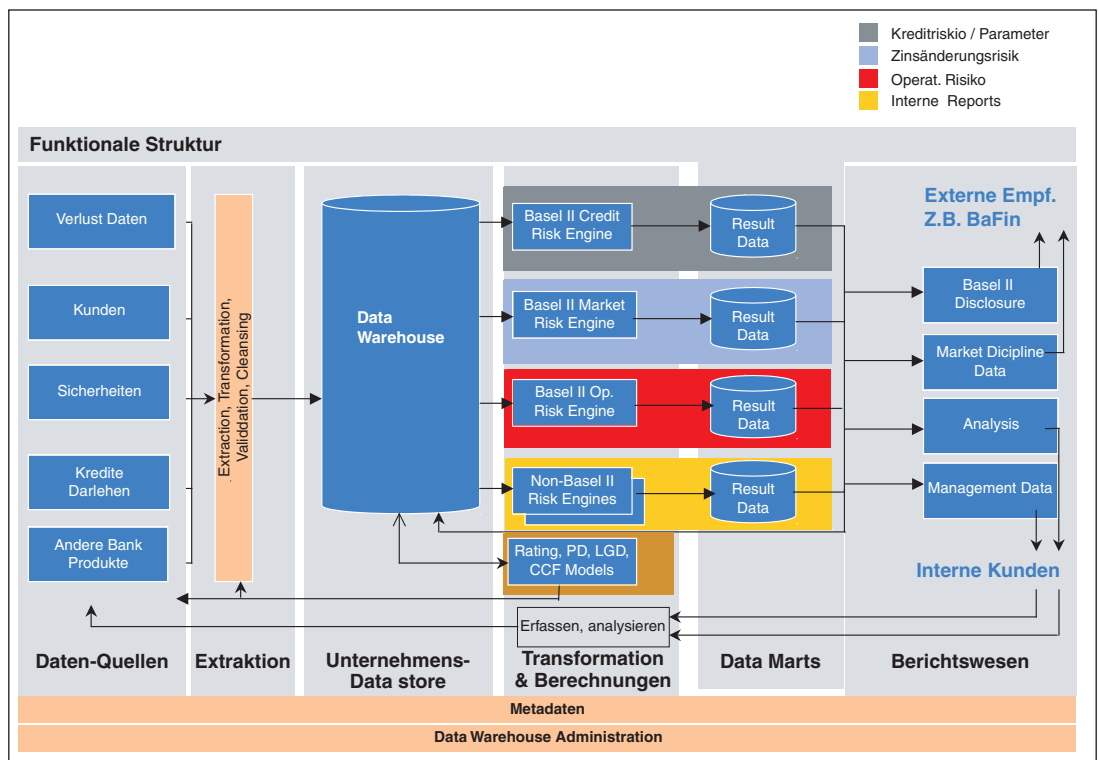
- *Zusammenfassung der diversen Risikosteuerungsmodelle und Controlling-Verfahren auf Gesamtbankebene*
- *hohe Komplexität*
- *Erfordernis hoher Datenqualität*
- *zentral zu bewirtschaftende Data-Warehouse-Infrastruktur mit konsistenten Kunden-, Transaktions- und Produkt-Daten*
- *Abgleich mit anderen Unternehmensbereichen: Compliance, Audit, weitere Fachabteilungen*
- *Abgleich mit Handelsabteilungen*

Die Vorteile der IBM Lösung

Das Risk Management wird zu einer Disziplin ausgebaut, die es der Bank ermöglicht, die freien Kapitalressourcen den erwarteten Risk-Reward-Einschätzungen optimal zuzuordnen, sodass für die Gesamtbank eine gewinnmaximierende Steuerung der Kundensegmente nach erwarteten Ertragspotenzialen in der Zukunft möglich wird. Datenqualität wird groß geschrieben, mit dem Resultat, dass konsistente, bereinigte und aggregierte Kundeninformationen verfügbar sind.

Auf der Compliance-Seite ermöglicht der IBM Lösungsansatz die problemlose Integration stets neuer gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Vorgaben (z.B. MiFID, eine enorm wichtige neue EU-Direktive im Wertpapierbereich) auf der Basis einer Compliance-Plattform.

Die IBM Risikomanagement-Basel-II-Lösung stützt sich auf die folgende Referenz-Architektur:



IBM Basel II Referenz Architektur

Beispiele/Referenzen Risk and Compliance

Banking, Basel II:

Dresdner Bank, SE Banken, Standard Chartered, Lloyds TSB Bank

Compliance:

HBOS, Huntington Bank Schweiz

Versicherer:

NLI Research Institute

Welche Software ist involviert?

DB2, DB2 Data Warehouse Edition, DB2 OLAP Server, DB2 Cube Views, ISV Partnerlösungen

Die IBM Risikomanagement-Basel-II-Lösung stützt sich auf die folgende Referenz-Architektur:

IBM Internet-Links

Basel-II-Lösungen:

ibm.com/de/financialservices/basel2.html

Zu den Mindestanforderungen im Kreditgeschäft (MaK):

ibm.com/de/financialservices/mak.html

Ein englischsprachiger Fachartikel zur Minderung der finanziellen Risiken von Banken und Versicherern:

ibm.com/industries/financialservices/doc/content/news/newsletter/1338206103.html

Lösungsfeld 3: Geschäftsprozessintegration und Optimierung am Beispiel des Dokumentenakkreditiv-Geschäfts

Die Herausforderung

Die Abwicklung der im internationalen Handel notwendigen Zahlungsströme ist komplex und vielfältig. Viele Prozess-Schritte, die häufig von diversen Dokumenten begleitet werden, charakterisieren diesen Dienstleistungszweig von Banken und Sparkassen. Eines der Kernangebote für Firmenkunden stellen Dokumentenakkreditive dar (Letter of Credit).

Die darin abzuwickelnden Prozesse sind bislang von vielen Häusern häufig nur in Teilen automatisiert. Eine umfassendere Vorgangsautomation und Prozessintegration könnte hier beträchtlich dazu beitragen, wichtige wirtschaftliche Aspekte zu verbessern.

Diese wären:

- *Gesamtkosten einer L/C-Transaktion*
- *Zeitspanne der Gesamtbearbeitung*
- *Konsolidierung der Bearbeitungsschritte*
- *Fehlerquoten senken*
- *Verzweigung und Verknüpfung zu weiteren Dienstleistungen (Cash Management)*

Die Kosteneffizienz ist noch gering, da der Grad an Automation auf diesem Gebiet häufig noch weit unterdurchschnittlich ist. Dokumente werden zwischen den Banken vielfach noch per Fax oder per Post versandt! Der gesamte Prozess ist sehr komplex, aufwändig und fehleranfällig. Eine durchgehende, automatisierte Bearbeitung von der Eingangsbearbeitung (Input-Management) bis hin zu den Abschlussritten (Überprüfung eingereicherter Dokumente, Freigabe der Zahlung) kann hier bezüglich Kosten und Sicherheit viel bewirken.

Die Vorteile der IBM Lösung

Das für die Bank ertragreiche Dokumentenakkreditiv-Geschäft wird auf eine kosteneffiziente Basis gestellt und erzielt dadurch höhere Gewinnmargen. Die Profitabilität des Firmenkundengeschäfts wird gestärkt; gleichzeitig ist besserer Kundenservice, dadurch höhere Kundenbindung und damit bessere Wettbewerbsposition möglich.

Die bei der Bank implementierte Prozessintegrationslösung erlaubt es, auf rasche und einfache Weise die Kundenzufriedenheit zu steigern mittels erweiterter Rückfragen durch die L/C-Kunden:

Etwa beim

- *Recherchieren, Updaten und Informieren über den Stand von noch in Bearbeitung befindlichen Akkreditiv-Vorgängen*
- *Bestätigen von Saldoständen (credit balances) durch an der Transaktion beteiligte Banken*

Das L/C-Geschäft ist für die Bank strategisch wertvoll, da es den großen und mittleren Firmenkunden einen sehr individuellen Service bieten kann und somit eine deutliche Differenzierung am umkämpften SMB-Markt der Banken garantiert.

Beispiele/Referenzen

Bank of Tokyo, Mitsubishi (Letter of Credit Optimisation), Danske Bank (SOA-basierter Ansatz für applikationsübergreifende Prozessintegration von zuvor hard-codierten Bank- und Versicherungsanwendungen, realisiert mittels der Prozessmodellierung auf der Basis von WebSphere Application Developer und WBI Server Foundation), Crédit Lyonnais (Prozessintegration bei der Wertpapiergeschäftsabwicklung)

Welche Software ist involviert?

Auf der Basis von Web-Services: WebSphere Application Server – Advanced Edition, WebSphere Business Integration, DB2 Universal Database, DB2 Content Manager

IBM Internet-Links

ibm.com/software/solutions/LE/LF01/products.html

Kunden-Referenzen zu Crédit Lyonnais, Prozessintegration:

ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/BLOZ-5PYPDH?OpenDocument&Site=gicss67fss

Lösungsfeld 4: einheitliche Zahlungsverkehrsplattformen (Teil der Kernbanksysteme)

Die Herausforderung

Eines der wichtigsten Kernangebote einer jeden Bank oder Sparkasse besteht in Zahlungsverkehrsdienstleistungen, sowohl national als auch international. Die potenzielle Ertragskraft dieses Angebotszweiges einer Bank oder Sparkasse wird oft durch kostenineffiziente Strukturen erheblich geschwächt! Der Ergebnisbeitrag aus diesem Geschäftszweig ist daher in vielen Fällen nur unterdurchschnittlich.

Über Jahrzehnte gewachsene Strukturen im Zahlungsverkehrsumfeld mit seinen abgekapselten IT-Silos sind typisch für viele Banken. Datenaustausch mit internen und externen Systemen sind nur über viele Stufen und Schnittstellen möglich. Viele der auf das Zahlungsverkehrsgeschäft spezialisierten Anwendungen sind meist im eigenen Hause als monolithische Applikationen entwickelt worden und technologisch längst überholt. Der Zahlungsverkehr lässt sich grob in zwei Bereiche einteilen: typischerweise massenhafte Kleinstbetragszahlungen (Inland) und daneben komplexe Zahlungsvorgänge, oft mit grenzüberschreitendem Charakter, unter Einschaltung des SWIFT-Netzes für den Interbanken-Datenaustausch. Das IBM Hauptaugenmerk richtet sich in diesem Zusammenhang auf Großbetragszahlungssysteme. Enormer Handlungsbedarf besteht hier in Bezug auf drei Dimensionen:

- *deutlich verbesserte Anwendungs- und Datenintegration*
- *operationale Effizienz, schnellere, durchgängige STP-Zahlungsabwicklung ('Straight-through-processing')*
- *nachhaltige Ertragssteigerung in diesem wichtigen Geschäftsumfeld, durch eine einheitliche Plattform*

Um im Markt der internationalen Zahlungsverkehrsanbieter wettbewerbsfähig zu sein und erkleckliche Margen zu generieren, müssen stetig neue, innovative Dienstleistungen für Firmenkunden entwickelt werden.

Diese umfassen zum Beispiel:

- *internationales Cash Management*
- *Kontenkonzentration ('Account Pooling'), Saldenverrechnung/ 'Netting'-Angebote*
- *Liquiditätsmanagement ('Treasury Services')*
- *Handelsfinanzierungsangebote und nachgelagerte Zahlungsverkehrsabwicklung (Dokumentenakkreditive / Import- und Export-Inkassi)*
- *elektronische Rechnungsvorlage und Zahlungsinitiierung*

Die Vorteile der IBM Lösung

Zahlungsverkehrslösungen helfen Banken, die Ertragskraft aus einem angestammten Kerngeschäftsfeld signifikant auszuschöpfen, um so maßgebliche Trends, nämlich den global wachsenden Handel und die weiter sich vernetzenden Finanzmärkte mit ihren steigenden Handelsvolumina, profitabel zu begleiten.

Nur integrierte bzw. integrierbare Systeme, die auf einer einheitlichen Plattform basieren und den Zugang auf diverse nationale und internationale Clearing- und Settlement-Einrichtungen erlauben, garantieren die erforderliche Kosten-Effizienz. Gleichzeitig wird es möglich, den gezielten Ausbau und die rasche Vermarktung (time-to-market) von neuen, innovativen Zahlungsverkehrsprodukten für große Firmenkunden, aber auch für präferierte Kunden des Mittelstands zu realisieren.

Ferner ist mit einer solchen Lösung auch die IT-technische Voraussetzung geschaffen, die von der EU ausgehende, so genannte SEPA-Initiative zu erfüllen. Unter SEPA versteht man Zahlungsverkehrsabwicklungsmodalitäten für die Vereinheitlichung der europäischen Zahlungslandschaft ('Single European Payments Area'). Im Kern zielt diese EU-Initiative darauf ab, grenzüberschreitende Zahlungen zwischen EU-Staaten, die auf Euro-Basis abgewickelt werden, gebührentechnisch dem noch national ausgerichteten Inlandszahlungsverkehr gleichzustellen.

Beispiele/Referenzen

ABN AMRO, Abbey National, Dexia Bank

Welche Software ist involviert?

WebSphere Application Server, WBI-FN WebSphere Application Server – Financial Network (sorgt für den SWIFTnet-Zugang), WebSphere MQ, Rational AD

IBM Internet-Links

Allgemein:

ibm.com/de/financialservices/payments.html

Sicherheit im Karten-Zahlungsverkehr:

ibm.com/de/financialservices/payments.html

Lösungsfeld 5: Schaden-/Leistungsmanagement – die einstufige Sachbearbeitung

Die Herausforderung

Die Qualität und Schnelligkeit der Schaden- und Leistungsbearbeitung wird zunehmend zu einem wichtigen Faktor für die Kosteneffizienz, aber auch für die Kundenbindung. Die Transformation in Richtung größerer Automation, von der Eingangsbearbeitung bis hin zur Ausgangsbearbeitung, hat einen enormen Einfluss auf die Prozess-Effizienz, die Kosten der Bearbeitung, und die betriebswirtschaftliche Beeinflussbarkeit z. B. hinsichtlich der Leistungshöhe. Mit fortschreitender automatisierter Vorgangsbearbeitung werden Effizienzgewinne geschaffen und gleichzeitig Fortschritte in der Qualität der Bearbeitung erreicht. Alle Bestrebungen in der Versicherungswirtschaft gehen dahin, die einzelnen Prozess- und Bearbeitungsschritte elektronisch abzubilden und sie im Rahmen von workflowgestützten Prozessketten optimiert abzuwickeln, dabei die Kostenseite zu entlasten und gleichzeitig die Abwicklungseffizienz zu erhöhen, einschließlich Früherkennung von Betrugsversuchen.

Dabei kommt es darauf an, flexible Prozesse so aufzusetzen und anzureichern, dass bestehende Funktionalitäten wie der Postkorb mit elektronischer Archivierung und Dokumenten-Management an jedem beliebigen Prozesspunkt hinzugesteuert werden können. Eine komponentenbasierte, serviceorientierte IT-Architektur ist hierzu die nötige Voraussetzung, die letztlich für eine Entkopplung und Bereitstellung von Funktionsbausteinen aus den diversen fachlich relevanten Versicherungssystemen sorgt.

Teilelement einer solchen umfassenden SOA-basierten Versicherungslösung ist die auf elektronische Bearbeitung umgestellte einstufige Eingangssachbearbeitung. Diese erkennt, scannt und archiviert eingehende Leistungsbelege, z. B. Arzt- bzw. Zahnarzt-Rechnungen im Falle der KV oder Kfz-Gutachten im Falle von Kfz-Versicherungen, und sorgt über weitere Prozess-Schritte bis hin zum Output-Management für eine vollautomatische Regulierung von Schäden oder Erstattung von Leistungen. Die so optimierte Bearbeitung ermöglicht wiederum eine verbesserte und für den Versicherer vorteilhaftere Schadenregulierung.

Der Business-Wert der IBM Lösung

Je nach Versicherungszweig erlaubt diese Lösung eine Verbesserung diverser betriebswirtschaftlich relevanter Kenngrößen, die zur besseren Profitabilität in diesem Bereich des Versicherers beitragen:

- *erhöhte Kundenzufriedenheit, erhöhte Kundenbindung*
- *präventive Erkennung von Betrugsabsichten*
- *eine beschleunigte Bearbeitung von Vorfällen in Stoßzeiten*
- *deutlich höhere Prozess-Effizienz*
- *permanentes Prozess-Monitoring: laufende Optimierungen bzw. Prozessänderungen*

Eine weitere auf die Ertragskraft einwirkende Größe sind betrügerische Eingaben, die im Vorfeld schon selektiert werden müssen. In unseren Lösungen für private und gesetzliche Krankenversicherungsunternehmen sind diese Geschäftsanforderungen realisiert. Ferner müssen entsprechende Lösungen mit Mengengerüsten umgehen, die in der Größenordnung von ca. 130.000 bis 150.000 eingescannten Dokumenten pro Tag zu arbeiten haben (Durchschnittsgrößen deutscher Krankenversicherer) mit etwa fünf Posten je Vorgang. Auf der Korrespondenzseite gilt die Annahme: etwa 12.000 bis 15.000 ausgehende Schreiben pro Versicherer (Beispiel: Krankenversicherungsunternehmen).

Das Archiv (darstellbar über ein Dokumenten-Managementsystem/ DMS) und der Workflow-Postkorb werden als zentrale Dienste an einer Stelle im Unternehmen zur Verfügung gestellt und können für beliebig viele Anwendungen bzw. Projekte eingesetzt werden:

- *Durch definierte Schnittstellen kann aus beliebigen Anwendungen heraus auf die Dienste zugegriffen werden (z. B. Archivieren eines Dokuments, Starten eines Workflows aufgrund eines Telefonanrufs).*
- *Durch die Ausnutzung der bereitgestellten Funktionalität können weitere Projekte schneller und mit weniger Risiko realisiert werden, da sie sich mit Vorgangssteuerung, Protokollierung, Statistik etc. nicht weiter beschäftigen müssen.*
- *Durch die serviceorientierte Architektur können Archiv- und Postkorbdienste an beliebigen Stellen im Geschäftsprozess eingefügt werden (Vorlegen eines Dokuments beim Sachbearbeiter, Archivieren eines Dokuments ...).*

- *Der Betrieb des Archiv- und Postkorbdienstes wird zentral durchgeführt und spart somit durch einheitliche Betriebsprozesse, geringeren Schulungsbedarf, einfachere Koordination etc.*

Die IBM SWG-Lösungen sind in dieser Hinsicht voll kompatibel mit den Anforderungen der Versicherer.

Beispiele/Referenzen

Mehrere bedeutende deutsche Versicherer arbeiten derzeit mit IBM an Konzepten zur prozessgesteuerten einstufigen Schadenabwicklung. Bei einem namhaften deutschen Finanzdienstleistungsanbieter wird derzeit die gesamte Input-Management-/Eingangsbearbeitung auf der Basis einer serviceorientierten Architektur realisiert.

Lösungen auf der Basis von Teilen unserer Referenzarchitektur wurden bei folgenden Kunden erfolgreich umgesetzt: Debeka, HUK, LVM, Signal-Iduna, APKV.

Welche Software ist involviert?

WebSphere Application Server, WBI Process Choreographer, WebSphere MQ, WebSphere Application Server – Server Foundation, DB2 Content Manager, Data Warehouse, Data Miner, Cube Views, Tivoli Storage Manager, Lotus Workplace
SW Assets: IBM IAA Entwicklungs- und Referenz-Framework für die Versicherungswirtschaft

IBM Internet-Links

Infos zu Angeboten betreffend Versicherungslösungen/
Schadenmanagement:

ibm.com/de/versicherungen/schaden.html

Ein englischsprachiger Artikel zur Schadenabwicklung:

ibm.com/industries/financialservices/doc/content/news/newsletter/1135805103.html

Ausblick

Welche künftigen Weichenstellungen zeichnen sich technologisch bereits heute ab und welche wesentlichen Innovationen werden in der technologischen Basis der Software Group sukzessive im Produktportfolio der IBM realisiert?

IBM richtet alle seine Produkte und Offerten auf die On Demand Technologie aus, deren Zweck es ist, flexibel und jederzeit rasch auf sämtliche Anforderungen in einem Geschäftsmodell zu reagieren. Dabei spielt die Integration von Prozessen, Menschen, Informationen und Applikationen die zentrale Rolle, und der Begriff der horizontalen Integration nimmt hierin eine prominente Stellung ein.

Die konsequente Umsetzung von Standards, die Vereinfachung der Infrastruktur und eine Komponentisierung unseres Software-Spektrums bilden das Rückgrat für die Weiterentwicklung des On Demand Gedankens.

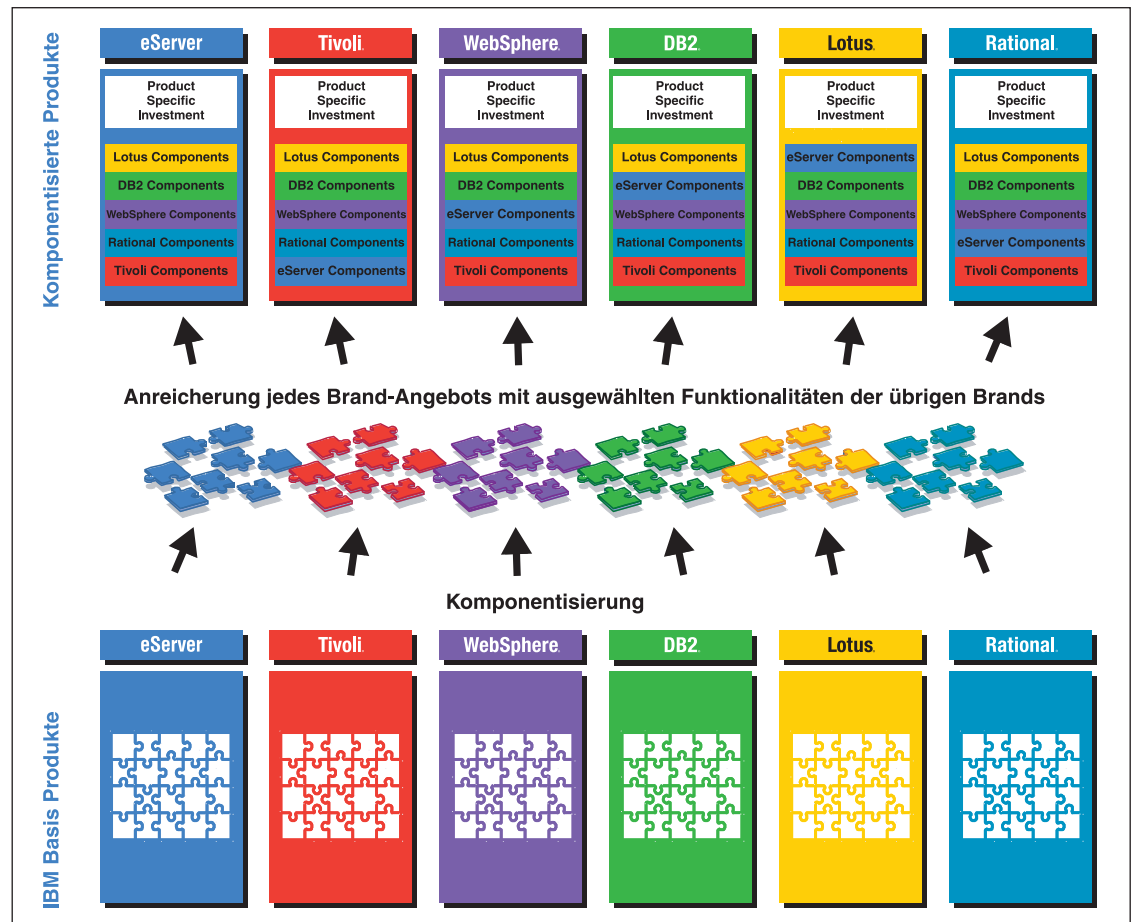
Bezüglich der Nutzung von Standards bringt IBM viele seiner Technologien in offene Standards ein und unterstützt entsprechende vorhandene Technologien:

- *Eclipse, die Java-Entwicklungsplattform im Internet*
- *Web-Services als grundsätzliche Idee für die Nutzung von Software*
- *Java, J2EE, Apache, Linux*

Ganz besonders dient die Komponentisierung unserer Softwareprodukte der Realisierung von serviceorientierten Architekturen bei unseren Kunden. Dabei werden gewisse Dienste der Software von vielen anderen Produkten aus unserem Software-Portfolio mitgenutzt.

Beispiele dafür können sein:

- *Datenhaltung*
- *Sicherheitskonzepte*
- *Plattform*
- *Integration von Kommunikationsmöglichkeiten*



Das Ziel der Komponentisierung ist es, unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, funktionsgerecht Technologien zu erwerben und einzusetzen, die für das Geschäftsmodell unerlässlich und überdies sehr schnell in die bestehende IT-Anwendungslandschaft integrierbar sind. Unterm Strich lässt sich so deutlich schneller ein betriebswirtschaftlicher Mehrwert erzielen. Überdies verringert man den Zeitraum zur Realisierung eines attraktiven 'Return on Investment'. Das heißt: komponentenbasierte Lösungen sind einfach wirtschaftlicher.

Zusätzlich werden dadurch die Möglichkeiten der IBM Software Group und ihrer Partner, neue interessante Technologien am Markt zu akquirieren und in die bestehende Softwarelandschaft zu integrieren, beträchtlich verbessert. Durch die Komponentisierung gelingt es, die alte Produktorientierung zu überwinden und die Geschäftsprozesse über alle Abteilungen und Partner hinweg in den Mittelpunkt der Bemühungen zu stellen und damit die Anpassungsfähigkeit des Unternehmens an die sich dynamisch ändernden Marktbedingungen deutlich zu steigern.

Die Wünsche und Handlungsnotwendigkeiten unserer Kunden stehen also im Mittelpunkt der Bemühungen der IBM Software Group, die gesamte Softwarelandschaft entsprechend den aufgezeigten Forderungen umzubauen. Die dargestellte Komponentisierung ist die technische Lösung hierzu.

IBM ist mit seinen Entwicklungen sehr weit vorangeschritten und hat sich damit wieder an die Spitze der IT-Branche gesetzt. Unser Haus führt den Umbau der Software-Welt an, und das On Demand Computing-Konzept wird von vielen Marktteilnehmern auf verschiedenste Weise imitiert.

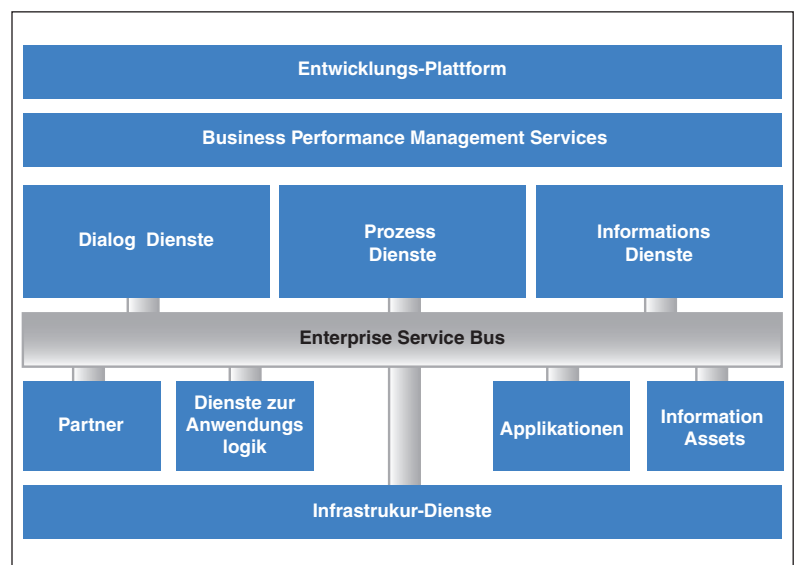
Eine Reihe großer Kunden hat ihre IT-Infrastruktur in diesem Sinne geändert und angepasst. Und die Erfolge, die wir als Rückmeldung erhielten, bestätigen die Richtigkeit dieser Strategie. Unser eigener Weg, aus softwaretechnologischer Sicht, wird den Wirkungsgrad und die Schubkraft unseres Software-Portfolios weiter stärken und den Kunden in der Banken- und Versicherungswelt stets die modernsten und effizientesten Plattformen für spezifische Fachlösungen bieten und ihre eigene Reise in die On Demand Welt beträchtlich beschleunigen.

Software-Produkte im Kontext der vorgestellten fünf Lösungsthemen

Fachspezifische Lösungen: Banken/Vers.	Eingesetzte IBM Middleware-Produkte	Der Business Value
Customer Insight/ Customer Centricity	DB2 Data Warehouse, WPS, WBI	Wachstum durch Customer-Value-Steuerung
Risk & Compliance – Basel II	DB2 UDB, DB2 Data Warehouse, WBI	Aktive Risikosteuerung, optimiertes Kapital-Mgmt.
Prozessoptimierung: Dokumentenakkreditiv – L/C	WAS, WBI, DB2 UDB, WCT	Kostenreduktion, Operational Excellence
Core Banking – Zahlungsverkehrsplattform	WAS, WBI-FN, WPS, Tivoli	Differenzierung im Firmenkundengeschäft, Ertragswachstum
Schaden-/Leistungsmanagement: einstufige Sachbearbeitung	WBI, WBI SF, DB2 Content Mgmt.	Kundenzufriedenheit, optimierte Schaden-/Leistungsbearbeitung

IBM Infrastruktur-Komponenten in einer SOA-Architektur

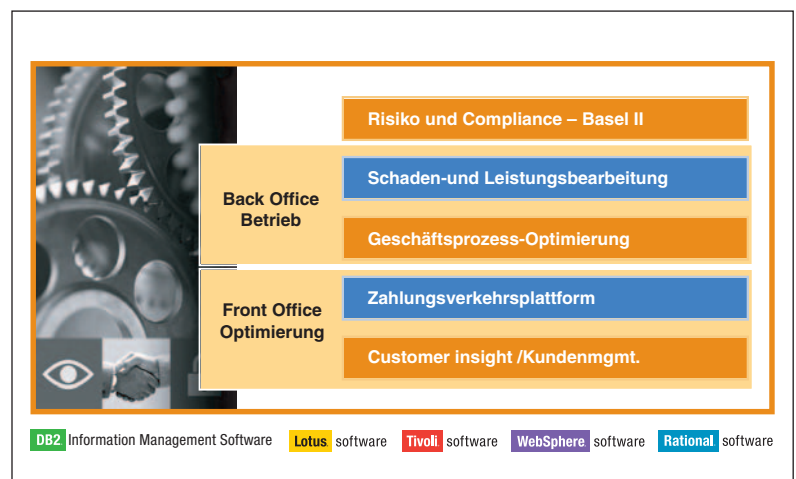
Die folgende Grafik zeigt die wesentlichen IBM Infrastruktur-Komponenten, die im Rahmen einer service-orientierten Architektur bei einer Bank, Sparkasse oder einem Versicherungsunternehmen zum Einsatz gelangen können.



Weitere Lösungsbeispiele für Finanzdienstleister:

ibm.com/de/financialservices/loesungen.html

Die folgende Übersicht zeigt nochmals alle in diesem Papier beschriebenen Lösungen, gruppiert nach Back-Office und Front-Office Domänen.





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.

WebSphere, DB2, Tivoli, Rational und Lotus sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Java und alle Java-basierenden Marken und Logos sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Intel, Intel Inside (Logo), MMX und Pentium sind Marken der Intel Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und anderen Ländern.

Linux ist eine Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

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.

IBM leistet keine rechtliche Beratung oder Beratung bei Fragen der Buchführung und Rechnungsprüfung. IBM gewährleistet und garantiert nicht, dass ihre Produkte oder sonstigen Leistungen die Einhaltung bestimmter Rechtsvorschriften sicher stellen. Der Kunde ist für die Einhaltung anwendbarer Sicherheitsvorschriften und sonstiger Vorschriften des nationalen und internationalen Rechts verantwortlich.

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.