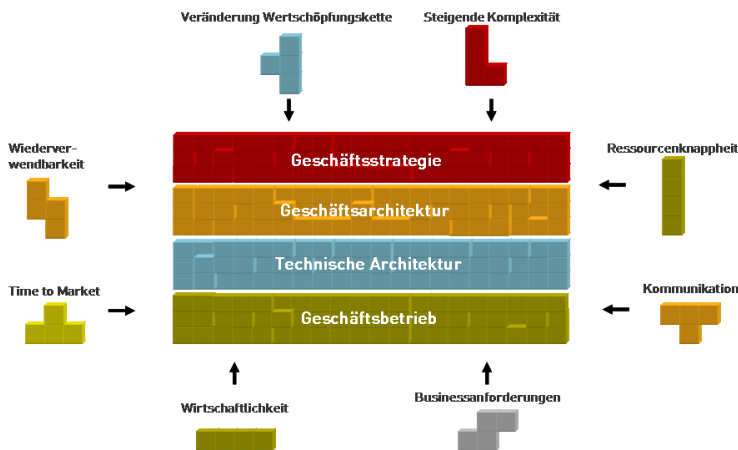


Newsletter – Ausgabe 01/2010

Geschäftsprozesse nach IT-Einführung – Wie weiter?



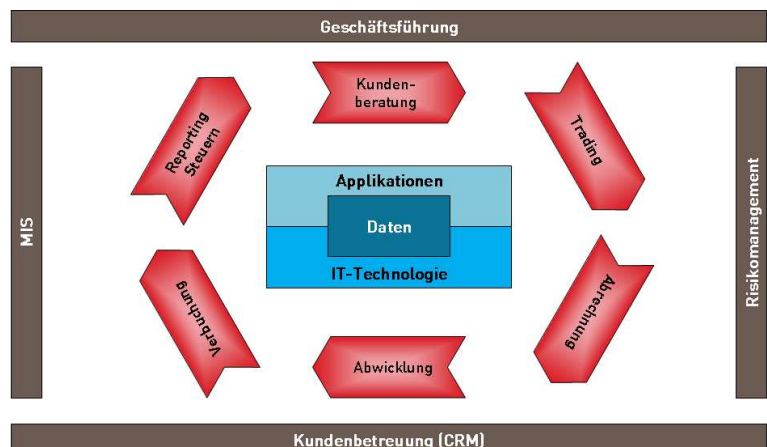
In den letzten Jahren haben die Banken basierend auf Ihrer Businessarchitektur die Basis-IT-Infrastruktur grundlegend erneuert. Finnova, Olympic und T-24 waren nebst Avaloq die erfolgreichsten Software-Pakete auf dem Markt. In der Hoffnung auf eine rasche Rentabilisierung wurden Millionen-Investitionen getätigt. Der Kosten- und Termindruck auf diese Grossprojekte war von Anfang an enorm und wurde durch die Finanzkrise noch weiter verstärkt. Die IT-Projekte sind abgeschlossen, aber viele Anforderungen sowie Prozessoptimierungen wurden in Folge dieser Rahmenbedingungen auf später verlagert. Die Anpassungen der Organisation und der Geschäftsprozesse haben jedoch einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf die zukünftige Wirtschaftlichkeit einer Bank. Das Management ist auch nach der Einführung mit vielen offenen Fragen beschäftigt:

• Konnten alle versprochenen Business-Anforderungen und die wirtschaftlichen Ziele erfüllt werden?
 • Konnten die Geschäfts-Prozesse an die neue Standardsoftware angepasst werden und deckt das neue System die vorgegebene Businessarchitektur vollumfänglich ab, oder wurden aufwändige und riskante manuelle Umgehungs-lösungen eingeführt?
 • Sind die Erwartungen an die neue Applikationslandschaft erfüllt oder bestehen zwischen einzelnen Komponenten Doppelspurigkeiten?
 • Haben sich die Benutzer an die neue Software angepasst oder wurde eine kostspielige Zwischenlösung installiert?

- Konnten alle versprochenen Business-Anforderungen und die wirtschaftlichen Ziele erfüllt werden?
- Konnten die Geschäfts-Prozesse an die neue Standardsoftware angepasst werden und deckt das neue System die vorgegebene Businessarchitektur vollumfänglich ab, oder wurden aufwändige und riskante manuelle Umgehungs-lösungen eingeführt?
- Sind die Erwartungen an die neue Applikationslandschaft erfüllt oder bestehen zwischen einzelnen Komponenten Doppelspurigkeiten?
- Haben sich die Benutzer an die neue Software angepasst oder wurde eine kostspielige Zwischenlösung installiert?

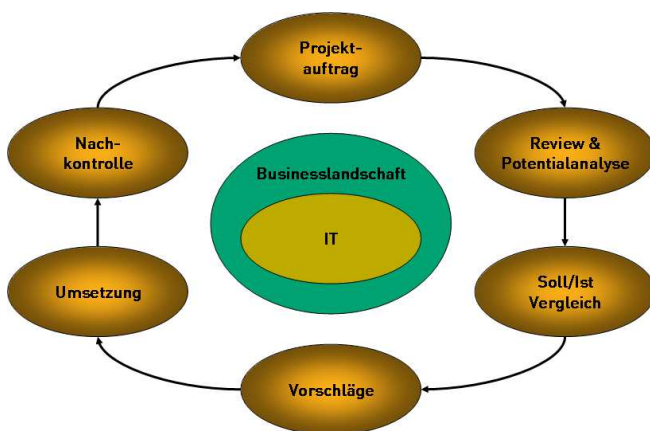
Es steht auch die Frage im Raum: Können wir uns neben einem teuren IT-Projekt auch noch eine Prozessoptimierung leisten? Sollte diese Frage nicht eher lauten: Können wir es uns leisten, eine IT-Plattform einzuführen ohne unsere Geschäftsprozesse zu optimieren und ohne unsere Organisation konsequent an die „Standardsoftware“ anzupassen? Was nützt ein automatischer Workflow, wenn sich die Organisation nicht angepasst hat?

Die Erneuerung von Bankapplikationen steht von Anfang an unter grossem Erfolgsdruck. Auf der einen Seite zwingen die Vorgaben an die Wirtschaftlichkeit und der Termindruck aber auch die fehlenden Ressourcen vor allem bei der Business-Analyse die Projektteams Anforderungen zu verschieben oder gar zu streichen und Umgehungs-lösungen in Kauf zu nehmen. Auf der anderen Seite werden viele „alte Business-Zöpfe“ in die



Applikationslogik eingebaut, damit der Benutzer mit dem neuen System zufrieden ist. Die meisten IT-Projekte stoppen bei der Schnittstelle zum Businessprozess. Erst eine Prozess- und Organisationsoptimierung und Anpassung an die Standardsoftware bringen für die Bank die notwendige Wirtschaftlichkeit und Flexibilität um in der Zukunft effizient auf regulatorische Anforderungen aber auch auf veränderte Kundenbedürfnisse reagieren zu können. Ein automatisierter, kostengünstiger Prozess von der Kundenbetreuung bis zum Reporting für standardisierte Bankenprodukte ist von entscheidender Bedeutung. Der Einsatz von neuen Bankprodukten und deren zeitgerechter Einbau in die Business- und IT-Landschaft sind strategisch überlebenswichtig. Wir empfehlen jedem Kunden, nach Einführung von IT-Projekten eine Konsolidierungsphase mit Prozessanalyse durchzuführen. Die Industrie kennt für diese Arbeiten im weitesten Sinne die sogenannte „Nachkalkulation“. In dieser Phase werden die Projektziele nochmals hinterfragt und die Erfüllung kontrolliert. Auch werden die Prozesse auf deren Effizienz sowie die Applikationen auf deren Doppelspurigkeiten kontrolliert: Haben wir die neue Software bzw. die neuen Applikationen wirklich optimal eingesetzt? Sind die Prozesse schlank und wirtschaftlich? Wurden die Managementvorgaben nicht nur in der IT sondern auch in den Geschäftsbereichen umgesetzt?

Der Zeitpunkt diese Fragen zu beantworten ist nie zu spät und sollte im Abstand von 3 – 5 Jahren oder bei wesentlicher Veränderung der Business- oder IT-Landschaft immer wieder gemacht werden. Laufende Prozessoptimierungen und –Vergleiche sind für jedes Management ein „Muss“. Nur – hat eine Bank in der heutigen Zeit freie Ressourcen oder sind die dafür notwendigen Kompetenzen nicht schon im Tagesgeschäft gebunden und in anderen Projekten eingesetzt? Wichtig für den Erfolg von Prozessoptimierungen sind auch die Unabhängigkeit der Projektmitarbeiter und das Knowhow, wie andere Banken das Problem gelöst haben.



Optimierung der Geschäftsprozesse bei einer Systemerneuerung – Luxus oder Muss?

Lösungsansätze gibt es Viele. Unsere beste Erfahrung haben wir mit einer klaren Aufgabenstellung und mit unabhängigen, erfahrenen und hoch qualifizierten Fachkräften gemacht. Auch muss das Projekt vom Topmanagement getragen werden und dort angesiedelt sein. Das stufenweise Vorgehen mit bankfachlich und methodisch versierten Fachkräften erlaubt es dem Management Projektergebnisse immer wieder zu hinterfragen und zu priorisieren sowie

die Kosten, die Qualität aber auch den Einfluss auf das Betriebsklima zu steuern und zu überwachen.

Confortis AG

Die Confortis ist ein junges, erfolgreiches und unabhängiges Beratungsunternehmen. Die Firma wurde im Juni 2005 von ausgewiesenen Bankfachleuten gegründet.

Unser Geschäftsmodell basiert auf langjähriger Bankerfahrung in den Bereichen Businessarchitektur, Prozessgestaltung, -Management und -Optimierung. Dank der konsequenten Umsetzung unserer Strategie konnten wir seit der Gründung stetig wachsen und dabei die Kundenzufriedenheit auf sehr hohem Niveau konstant halten. Gerne stehen wir Ihnen für ein unverbindliches Gespräch zur Verfügung. Rufen Sie uns an.

Fredy Rüedi

Oliver Achermann

Dirk Hosenfeld