

BankersTalk «connecting leaders»

Klarheit im Dschungel – Die Business Sicht auf BPO

Der 4. BankersTalk «connecting leaders» fand am 26. September 2006 im Hotel Baur au Lac in Zürich zum Thema «Klarheit im Sourcing Dschungel – Die Business Sicht auf BPO» statt. Über 40 persönlich geladene Banker und Vermögensverwalter nahmen daran teil. Referenten waren Prof. Dr. Rainer Alt und Thomas Zerndt vom Sourcin Competence Center der Universität St. Gallen, Dionys Berwert von Reichmuth & Co. Privatbankiers, Werner Vontobel von AIG Privat Bank sowie Stefan Staub von Arevos.

Im 4. BankersTalk „connecting leaders“ wurde das Business Process Outsourcing (BPO) aus Business Sicht thematisiert. Bringt BPO Wachstum dank verstärktem Kundenfokus? Können mit BPO Kosten reduziert werden? Funktioniert BPO im Schweizer Private Banking? Akzeptieren die Kunden BPO?

Referent Dionys Berwert von Reichmuth & Co. Privatbankiers kann auf eine langjährige Sourcing Erfahrung zurückblicken. Dem gegenüber steht Werner Vontobel von der AIG Privatbank AG kurz vor einer Entscheidung zum Thema BPO. Gekonnt schlugen Professor Dr. Rainer Alt, Leiter des bekannten Competence Center Sourcing der Universität St. Gallen, und Thomas Zerndt, ebenfalls vom Competence Center Sourcing die Brücke zwischen Wissenschaft und Praxis.

Den Beginn machte Stefan Staub, Associate Partner Solution Providers und Geschäftsführer der Arevos AG mit seinem Referat **«Klarheit beim Marktangebot»**. Mit einer klar definierten Sourcing Strategie liessen sich verschiedene Nutzenpotenziale erschliessen, so Staub. Dazu zählt er eine erhöhte Innovationskraft, Qualitätssteigerung, Variabilisierung und Senkung der Kosten, sowie den verstärkten Fokus auf die Kernkompetenzen der Bank. Dies führt konkret zum Zugang von Know-how und Ressourcen bei Provider und User Group (z.B. für Compliance, aber auch im Kerngeschäft); Professionalisierung der Services und Prozesse intern und extern durch kulturell kompatible Best-in-Class Provider; Variabilisierung der Kosten dank nachfragebasierten Pricingmodellen; Kostensenkung durch Skaleneffekte und Konzentration der Unternehmensressourcen auf wertschöpfende Prozesse zur Steigerung der Ertragskraft.

«Klarheit bei den Prozessen» verschaffte Prof. Dr. Rainer Alt in seinem Referat. Ausgangslage ihrer Überlegungen ist der Umstand, dass sich in den nächsten fünf Jahren die Eigenfertigung der Banken weiter reduzieren wird. Zeichen der bevorstehenden Transformation zeigen sich vor allem beim Blick in den deutschen Markt.

Die dabei auftretenden Herausforderungen:

- Gestaltungsproblem – Sourcing-Modelle benötigen Klarheit bei den Prozessen
- Bewertungsproblem – Ausgestaltete Prozessmodelle benötigen Klarheit bei der Bewertung
- Kontrollproblem – Netzwerke benötigen eine übergreifende Klarheit über verteilte Prozesse
- Systemproblem – plattformübergreifende Lösungen benötigen Klarheit zwischen Business und Software Communities

Das Halten des Status Quo reiche für Banken immer weniger aus, betonten die Referenten. In den nächsten Jahren könne man vermehrt die Entstehung von (internationalen) Netzwerken und die Verbindung software- und businessgetriebener Communities beobachten. Dabei sei „Klarheit bei Prozessen“ eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Vernetzung.

Dionys Berwert sprach anschliessend zu **«Klarheit beim Nutzen»**. Er betonte in seinem Referat die Wichtigkeit der Wahl des Outsourcingpartners. Der Outsourcer müsse, so Berwert, die hohen Qualitätsansprüche der Kunden abdecken können. Im BPO Markt Schweiz gebe es aber leider zur Zeit nur wenige Anbieter mit langjähriger Erfahrung. Aufgrund seiner eigenen langjährigen Sourcing-Erfahrung fasste er die Situation im laufenden Betrieb wie folgt zusammen: die Mitarbeiter sind der wichtigste Faktor, die Messung der Dienstleistungsqualität mit klassischen Instrumenten stösst an Grenzen und die zugrunde liegenden Kostenmodelle müssen einfach sein. Berwert wies mit Nachdruck darauf hin, dass ein gut eingespieltes BPO sehr viel Zeit brauche.

«Klarheit beim Vorgehen» war das Thema von Werner Vontobel. Er knüpfte nahtlos an den Hinweis seines Vorredners an, indem er sagte, dass BPO sehr viel länger brauche, als man glaube. Bei der AIG Private Bank dauerte die Evaluationsphase mehrere Jahre. Speziell das Erstellen des vom Mutterhaus in den USA abgesegneten Vertragswerk, die Partnersuche und die Evaluation verschiedener IT-Plattformen dauerte länger als erwartet. Beim Entschluss Pro Business Prozess Outsourcing wurden im Speziellen die entstehenden Migrationskosten, mögliche Risiken und Opportunitäten genauestens analysiert.

In der von Martin Spieler, Chefredaktor der HandelsZeitung, moderierten **Publikumsdiskussion** wurde klar, dass Innovationen nicht vom Outsourcer, sondern vom Finanzinstitut, basierend auf den Erfahrungen aus dem Front- und Tagesgeschäft, ausgehen müssen. Und: der Outsourcinggedanke wird auf breiter Front sich in den kommenden 5 bis 10 Jahren durchsetzen.



v.l.n.r: Ralph Morigato, CEO der Solution Providers AG, Dionys Berwert, Chief Operations Officer der Reichmuth & Co. Privatbankiers, Prof. Dr. Rainer Alt, Leiter des Competence Center Sourcing der Universität St. Gallen, Martin Spieler, Chefredaktor der Handelszeitung, Thomas Zerndt, ebenfalls vom Competence Center Sourcing, Werner Vontobel, Chief Operations Officer der AIG Privat Bank AG und Stefan Staub, Associate Partner Solution Providers und Geschäftsführer der Arevos AG.



Weitere Informationen:

BankersTalk

c/o Arevos AG

Neugutstrasse 89

8600 Dübendorf

www.bankerstalk.ch

Tel. +41 43 343 50 00