

Sonderdruck aus



AUF DIE ZUKUNFT VORBEREITET

REGULATORISCHE ANFORDERUNGEN IM FIRMENKUNDENGESCHÄFT



Auf die Zukunft vorbereitet

Bankenregulierung im Vertriebsprozess. Die NORD/LB bildet regulatorische Anforderungen im Bereich des Firmenkundengeschäfts auf der Basis von SAP CRM 6.0 ab. Wie man dies realisiert hat, welche Vorteile es bringt und was bei der Umsetzung zu beachten war, zeigt unsere Anwendungsreportage.



Autor: Sascha Arp, Principal Financial Consultant, CAS AG.

Die Bankenwelt sieht sich ständig neuen Herausforderungen gegenüber. Permanent nehmen Regierungen und Aufsichtsbehörden gesetzliche Änderungen vor und regulieren damit den Bankensektor. Dazu gehören bekannte Schlagworte wie Basel II, MaRisk, IFRS oder KWG. Aber auch das Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) ist fortlaufend von Änderungen betroffen. Insbesondere durch die Finanzmarktkrise bemüht sich der Staat verstärkt um den Anlegerschutz.

Den Banken selbst obliegt es dann, umgehend und gesetzeskonform zu handeln, ohne dabei den eigenen Betrieb negativ zu beeinflussen. So auch bei der Norddeutschen Landesbank (NORD/LB). Die NORD/LB ist eine Universalbank im Herzen Norddeutschlands. Ihre Hauptsitze in Hannover, Magdeburg und Braunschweig markieren die Wurzeln der Bank in ihren Trägerländern Niedersachsen und Sachsen-Anhalt. Die NORD/LB ist als Landesbank für Niedersachsen und Sachsen-Anhalt tätig und übernimmt dort und in Mecklenburg-Vorpommern die Aufgabe einer Sparkassenzentralbank.

Neben dem Privatkundensegment umfasst das Portfolio der NORD/LB auch das Firmenkundengeschäft, für das der Geschäftsbereich „Wholesalebanking“ verantwortlich ist. Um den Service für seine Firmenkunden weiter zu verbessern, sollten die vertriebsunterstützenden Prozesse optimiert und gleichzeitig die gesetzlichen Anforderungen, vor allem die des WpHG, innerhalb dieser Prozesse integriert werden. Gleichzeitig galt es dabei, die Flexibilität und Zukunftsfähigkeit hinsichtlich weiterer regulatorischer Anforderungen zu berücksichtigen. Zudem stand das Vereinheitlichen aller

Vorgänge innerhalb der gesamten Bank im Vordergrund. Ein Themenschwerpunkt im Projekt war daher zunächst eine nachvollziehbare Kundenklassifizierung mit unterschiedlichem Schutzniveau auf Grundlage der gesetzlichen Rahmenbedingungen. Hierauf abgestimmt war es dann wichtig, die entsprechenden konstitutiven Informationen für Finanzmarktprodukte vorzuhalten und zu vermitteln. Weiterhin sollten Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden im Bereich Finanzmarktprodukte nach WpHG eingeholt werden. Nicht zuletzt mussten Beratungsprotokolle integriert werden, die die Kundenberatungsgespräche für Wertpapierdienstleistungen und -nebenleistungen bei Kunden mit hoher Schutzniveau-Klassifizierung umfangreich protokollieren.

Für die Umsetzung dieser Anforderungen arbeitete die NORD/LB mit der CAS AG (Hamburg) zusammen. Das im Jahr 1988 gegründete Beratungshaus ist mit rund 100 Mitarbeitern anerkannter Spezialist für Integrationslösungen und hat langjähriges Know-how im SAP-Umfeld sowie im Kundenbeziehungsmanagement (CRM). Um die beschriebenen regulatorischen Maßnahmen für die NORD/LB zu erfüllen, wurde mit den Experten der CAS AG das Ziel definiert, eine IT-Lösung bereitzustellen, die alle Prozessbeteiligten gleichermaßen involviert und informiert. Hierzu sollten alle relevanten Informationen zentral gespeichert und auswertbar gemacht werden. Bei der Einbindung



Autor: Falk Meyer-Pestinger, Relationship Manager Banken/Sparkassen, NORD/LB.

der Lösung in den Vertriebsprozess sollte dieser möglichst nur marginal beeinträchtigt werden.

SAP CRM 6.0 als wertvolle Basis genutzt

Nach einer Evaluierung der Möglichkeiten und Eigenschaften zur Erfüllung der regulatorischen Anforderungen des WpHG für das „Wholesalebanking“ entschied sich das Projektteam der NORD/LB und der CAS AG für den Einsatz von SAP CRM 6.0. Insbesondere die Standardeigenschaften eines Customer-Relationship-Management-Systems in Kombination mit den leicht zu modifizierenden und integrierbaren Modulen waren hier ausschlaggebend. Zudem waren nicht zuletzt die umfangreichen Möglichkeiten zur Prozessabbildung, um die Interaktion von Markt-, Handels- und Servicebereichen einheitlich und stark integrativ zu unterstützen, eine Entscheidungshilfe für SAP CRM. Als weiterer Pluspunkt wurde die anwenderfreundliche Web-Oberfläche gewertet: Mit dieser war eine selbsterklärende und prozessgeführte Pflege der notwendigen Informationen möglich, die damit einen barrierefreien Vertrieb mit minimalen Aufwand sicherstellt.

Um den gesamten Prozess optimal zu unterstützen, wurden die Phasen des WpHG bei der NORD/LB zunächst klassifiziert. Die Kundenklassifikation wird durch das System anhand der definierten Vorgaben unterstützt. Danach lässt sich ein Informationspaket inklusive Rahmenvereinbarung zusammenstellen und versenden. Die Lösung unterstützt im weiteren Prozessverlauf die Legitimation des Kundenrücklaufes und finale Klassifizierung. Abschließend wird dann der WpHG-Beratungsbogen er-



Die NORD/LB Hannover.

nannten Poweruser war es zudem möglich, die Vorteile des SAP CRM auch an weitere Mitarbeiter besonders praxisnah zu vermitteln.

Für die Zukunft vorbereitet

Mit der Einführung von SAP CRM wurde bei der NORD/LB eine Basis geschaffen, die dem Vertrieb ein belastbares System zur Verfügung stellt und ihm somit ermöglicht, Wertpapierdienstleistungen und -nebdienstleistungen zu verkaufen. Das System wurde zudem auf seine Erweiterbarkeit hin ausgerichtet und wird auch künftigen Anforderungen durch neue Regularierungen standhalten. Insbesondere haben die aufgeführten Erfolgsfaktoren einen signifikanten Beitrag zur Implementierung der Neu-regulierung des WpHG geleistet. Die NORD/LB ist damit nachhaltig auf die Zukunft vorbereitet, um sowohl ihren Kunden einen erstklassigen Service zu bieten, als auch die Erwartungen von Behörden und Regierungen zu erfüllen. ■

stellt – jeweils abgestimmt auf den individuellen Status des Kunden.

Einheitliche Prozesse sind entscheidend

Die von dem umfangreichen IT-Projekt betroffenen Geschäftsfelder weichen stark voneinander ab, was im Laufe der Jahre zu einer dezentralen Struktur und Bereichsführung der NORD/LB führte. Dies erschwerte die Aufnahme der Anforderung in den jeweiligen Fachbereichen. Eine weitere Herausforderung bestand darin, dass die betroffenen Prozesse unterschiedlich gelebt und durchlaufen werden. Um den Regularien jedoch gerecht zu werden, ist ein einheitlicher Prozess für Neukundengeschäfte in den Bereichen Wertpapierdienstleistungen und -nebdienstleistungen unerlässlich. Darüber hinaus müssen die Abläufe innerhalb der NORD/LB unternehmensweit eingeführt werden, um den notwendigen Dialog zwischen dem Markt und Produktbereichen sicherzustellen.

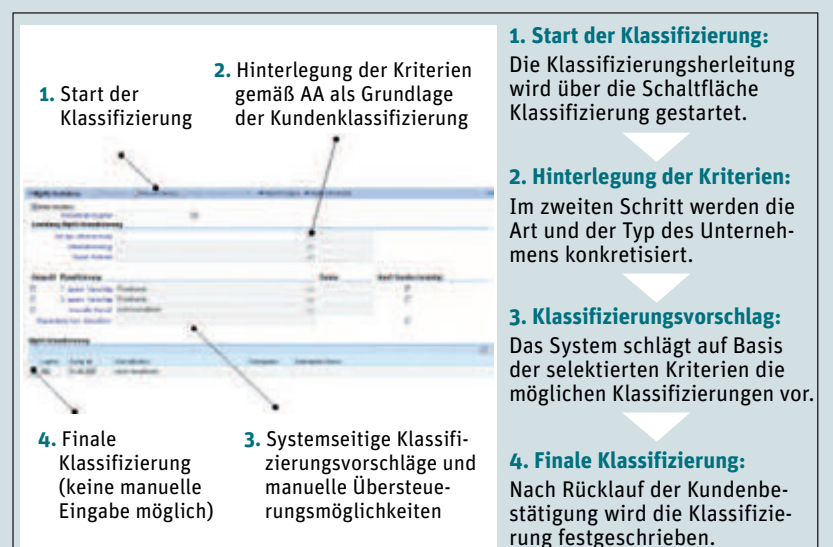
Integration aller betriebswirtschaftlichen Rollen

Beim Aufbau und Design der CRM-gestützten Vertriebsplattform mussten alle regulatorischen Rahmenbedingungen berücksichtigt werden. Neben dem Key Account Manager als primäre Zielgruppe wurde gleichermaßen die Marktfolge beachtet. Da alle Anforderungsbereiche berücksichtigt wurden, konnte als Ergebnis ein Vertriebsprozess abgebildet und unterstützt werden, welcher für einen ganzheitlichen und störungsfreien Vertrieb sorgt und die entsprechenden Vorteile mit sich bringt. Die Auf-

nahme der relevanten Informationen erfolgte in Kombination von Markt- und Handelsbereichen. Die erforderliche Datenpflege und Herstellung der Status- und Kontaktshistorie übernimmt nun größtenteils das Backoffice.

Entscheidend für die erfolgreiche Einführung des CRM-Systems und die Umstellung der Prozesse war die uneingeschränkte Unterstützung durch den Vorstand der NORD/LB. Als ein weiterer Erfolgsfaktor erwies sich das Einbinden von erfahrenen, entscheidungsbefugten NORD/LB-Mitarbeitern in allen Phasen des Projektes. Über weitere Multiplikatoren und die soge-

WpHG: Klassifizierung



Quelle: CAS AG. Grafik: gi