



Nachfragemanagement im Transaction-Banking

Wettbewerbsvorteile schaffen

Der menschliche Faktor produziert entweder systematisch (mittels falsch konfigurierter Zahlungssysteme) oder individuell durch Falscherfassungen Folgefehler. Fehler sind teuer. Sie zu vermeiden, ist ein wichtiger Ansatz in der weiteren Verbesserung der Produktivität. Allein zu hoffen, dass Fehler gänzlich auszuschließen sind, wäre naiv. Daher ist ein weiterer wichtiger Hebel zur Produktivitätsverbesserung, die aus Fehlern resultierenden Reklamationen und die Folgeverarbeitung intelligent zu organisieren und technisch zu unterstützen.



Michael Thiel ist Gruppenleiter Nachforschungen im Transaction-Banking der COMMERZBANK AG.



Lars-Albert Nagtegaal ist Leiter Marketing und Vertrieb der SYRACOM AG – The Business and IT Architects.



Die Automatisierung des Bankgeschäfts hat in den letzten Jahren deutliche Fortschritte gemacht. Zum Beispiel liegt die Straight-Through-Processing-Rate im europäischen Zahlungsverkehr für die europäische Standardüberweisung bei gut 97 Prozent, im Zahlungsverkehr mit Ländern außerhalb der Eurozone immerhin bei rund 70 Prozent. Es bleiben also im letzten Fall 30 Prozent der Zahlungen übrig, die menschliches Zutun benötigen, um durchgeführt werden zu können.

Nach einer Befragung von SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) unter namhaften Finanzinstituten werden Nachfragen im Auslandszahlungsverkehr vielfach noch manuell bearbeitet, was teilweise mehrere Tage in Anspruch nimmt und in fast 60 Prozent der Fälle hätte auto-

matisch erledigt werden können. Hinzu kommt die nur geringe Nutzung der für Nachfragen bestehenden Nachrichtenstandards. Die Folge sind erhebliche Prozesskosten und eine überflüssige Strapazierung der Kundenzufriedenheit.

Kosten senken und Leistung verbessern

SWIFT hat den Handlungsbedarf erkannt und mit SWIFTNet Exceptions and Investigations eine Initiative gestartet, um im Nachfragemanagement die operationalen Kosten zu senken und die Serviceleistung zu verbessern. Das Ziel sind skalierbare Lösungen als Teil eines End-to-End-STP im Transaction-Banking.

Auch eine Reihe von Banken sind bereits aktiv und arbeiten gemeinsam mit SWIFT an der Verbesserung des Nachfragemanagements

im Transaction-Banking. So hat die Commerzbank ihr Commerzbank-Worldwide-Inquiries-System (COWIN), das durchgehend automatisierte System für die Steuerung und Bearbeitung von Nachfragen und Reklamationen bei Banking-Prozessen, weiter optimiert. Neben einer schnelleren und einfacheren Nachfragebearbeitung steigert die übergreifende Integration verschiedener Bankenbereiche erheblich die Skalierbarkeit und Leistungsfähigkeit des Nachfragemanagements. Aktuell deckt die Commerzbank mit COWIN die Nachfragen aus den Bereichen Zahlungsverkehr, Investment-Banking, Wertpapiere sowie weiteren zentralen Bereichen, wie Bilanzabteilung, ab.

Die Weiterentwicklung von COWIN geht mit der Verbesserung der bestehenden technischen Plattform mit der Systemlösung PINQ

▲ *Das integrative Nachfragemanagementsystem PINQ im Überblick.*

(„Process Inquiries Management System“) von SYRACOM einher. Die Vorteile sind eindeutig: PINQ reduziert die Bearbeitungszeit gegenüber den manuellen Prozessen um 50 Prozent und die Kosten für Nachfragen um über 30 Prozent. Gleichzeitig verringern sich die Risiken bei Transaktionen. Das Ergebnis ist eine bessere Serviceleistung und eine signifikante Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Mit Hilfe eines Workflow-Management-Framework unterstützt PINQ die einfache und standardisierte Workflow- und Regel-Model-

lierung für die vollständige und schnelle Automatisierung der Nachfrageprozesse. Das optionale Integration-Framework von PINQ bietet eine erhöhte Flexibilität bei Adaptionen (EDIFACT, SWIFT, FIX, MQS, MERVA) oder Plattformen (Unix, Windows) und vereinfacht die Integration bestehender Back-Office-Systeme. Abgerundet werden die technischen Verbesserungen durch die Unterstützung von Web-Services sowie durch ein modernes User-Interface für ein verbessertes Handling und eine größere Anwenderfreundlichkeit bei der Nachfragebe-

arbeitung. Entwicklungspartner von SYRACOM bei der Realisierung von PINQ ist Imaginos. Zu den Vorteilen von PINQ sagt Elmar Schlautmann, Teamleiter im Bereich Nachforschungen im Transaction-Banking der Commerzbank: „PINQ ist eine Lösung, die die Flexibilität gewährt, die man für den quantitativen und qualitativen Ausbau sowie die eigene Weiterentwicklung von Leistungen im Transaction-Banking benötigt. Der Integrationsaufwand von Prozessen und im Back-Office ist mit Hilfe von PINQ wesentlich geringer als zuvor.“

INFO

WISSEN

Die Vorteile

Mit PINQ lassen sich diese Verbesserungen erzielen:

- ▶ Automatisches Routing der Nachfragen an den Point of Competence.
- ▶ Multichannel-Support für alle Nachfragen und Nachrichten.
- ▶ Reduktion von Kosten und Zeit für Nachfragebearbeitung um bis zu 50 Prozent.
- ▶ Integration unterschiedlichster Prozesse.
- ▶ Signifikante Steigerung der Kundenzufriedenheit.

ZITAT

JOACHIM RACZEK

SYRACOM-Vorstand Joachim Raczek ist vom Erfolg von PINQ überzeugt:

„Immer mehr Kunden konzentrieren ihre Geschäftsabwicklung auf immer weniger Finanzinstitute. Am Ende werden die Institute am Markt Erfolg haben, die ihren Kunden nachhaltigen Mehrwert und Service bieten. Mit dem Einsatz von PINQ erhält die Commerzbank die notwendige strategische Flexibilität, um auch zukünftig ihre Kunden durch hervorragende Leistung zu überzeugen.“

INFO

SYRACOM AG

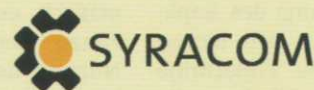
Die SYRACOM Unternehmensgruppe ist eine unabhängige Management- und IT-Beratung mit Schwerpunkt Finanzdienstleistungsunternehmen.

Als **Business and IT Architects** verfügen die Berater über fundierte und praxiserprobte Fach- und Methodenkompentenz von der Strategieumsetzung über den Aufbau einer Prozessorganisation und Anwendungsarchitektur bis hin zur Umsetzung fachlicher und technischer Lösungen.

SYRACOM Leistungsfelder

- ▶ Strategieumsetzungs-Begleitung
- ▶ Organisation und Geschäftsprozessmanagement
- ▶ Projektmanagement
- ▶ Architekturmanagement
- ▶ Architektur-Entwicklung und Integration
- ▶ Software Engineering

Die SYRACOM Unternehmensgruppe betreut Kunden wie Commerzbank AG, Deutsche Leasing AG, Dresdner Bank AG, DZ BANK AG, FIDUCIA IT AG, SEB AG und BMW Group. SYRACOM ist mit Standorten in Wiesbaden und München vertreten.



SYRACOM AG
Otto-von-Guericke-Ring 15
65205 Wiesbaden

Tel: 0 6122 - 91 76 - 0
Fax: 0 6122 - 91 76 - 11
info@SYRACOM.de
www.SYRACOM.de