



Business Process Outsourcing

Unser Kunde stand vor der grossen Hürde, den Wertschriftenbereich einer Kantonalbank nach erfolgter technischer Migration effizient und kostengünstig abzuwickeln. Die grösste Herausforderung des Projektes war es, die Bank in die gängigen Standards (Parametrisierung, Prozesse, Entscheidungswege) zu integrieren und den BPO-Provider auf das Insourcing vorzubereiten.

Ausgangslage

Die Global Custody Lösung unseres Kunden war nach diversen Fusionen und einer Migration auf eine neue Bankenplattform in einer Holding-Struktur aufgesetzt und in Betrieb. Die Marktfähigkeit dieser Lösung war jedoch nicht erwiesen, da noch nie ein Kunde von ausserhalb der Holding die Standardisierung in Anspruch genommen hatte. Die technische Migration war an ein Generalunternehmen mit grosser Erfahrung vergeben. Der BPO-Provider war stark von der technischen Global Custody Lösung abhängig.

Aufgabenstellung

- **Projektleitung Insourcing** für den Wertschriftenbereich einer Bank zu einem BPO-Provider
- **Koordination von technischen** (Migration, Global Custody) sowie **fachlichen Anforderungen** (Standardprozesse, Kundenanforderungen)
- **Leitung fachliche Workshops und Erarbeitung Service Level Agreements**
- **Erstellung** und Aufgabenabstimmung des **Drehbuch BPO** für den Cutover
- Leitung **Testing** und projektübergreifende **Qualitätssicherung**

Vorgehen

Die Grundlage des Outsourcings sowie der Service Level Agreements waren die fachlichen Workshops, welche die Serviceerbringungen definierten. Aufgrund der Definitionen der Bank und des BPO-Providers sowie der angenommenen Mengengerüste konnten die Organisationsanpassungen, die Personalmassnahmen (Aufstockung FTEs) und die Aktivitäten bis zum Cutover in Angriff genommen werden. Die technischen Migrationen sowie die vorgegenommenen Anpassungen mussten fachlich in den einzelnen Testphasen verifiziert werden. Neben den Tests musste der Übergang der Werte (Aktien, Hedge-Funds oder Gold) und der Informationen mit dem bisherigen BPO-Provider besprochen und in einem Drehbuch festgehalten werden. Neben diesen Aktivitäten lag der Fokus auch auf der Einarbeitung und Ausbildung der neuen Mitarbeiter. Nach dem Cutover erfolgte eine spannende Hyper-Care-Phase. Die damit verbundenen Herausforderungen konnten im Zusammenspiel von Linien- und Projektorganisation unter der Führung der Projektleitung erfolgreich gemeistert werden.

Resultat & Erfolg

- ✓ Erfolgreiche Umstellung innert vorgegebener Zeit von rund 8 Monaten
- ✓ Abwicklung Cutover gemäss Drehbuch und Transfer von Vermögenswerten in der dafür geplanten Zeit
- ✓ Einführung von Mehrvolumen in eine angepasste und standardisierte Betriebsorganisation
- ✓ Richtige Einbettung und Koordination des Projektes mit weiteren gewichtigen und gleichzeitig umgesetzten Projektvorhaben



Branche: Banken und Versicherungen
Dauer: 1 Jahr
Funktion: Projektleitung