



Vorlesung Wirtschaftsinformatik I

Übungsblatt 1: Betriebliche Anwendungssysteme

Aufgabe 1

Die SEEBANK ist eine Schweizer Bank mit einem großen Filialnetz. Vor allem in Dörfern und kleinen Städten ist sie Marktführer im Privatkundengeschäft. Vermögende Kunden machen nur einen kleinen, allerdings sehr lukrativen Teil der Kundschaft aus. Als vor einigen Jahren festgestellt wurde, dass diese Kundengruppe aufgrund mangelnder Kompetenz im Wertpapiergeschäft vermehrt zu anderen Banken abwanderte, wurde die finanziell notleidende RABENBANK übernommen.

Die RABENBANK ist auf das Geschäft mit vermögenden Wertpapier-Kunden spezialisiert und verfügt über erstklassige Wertpapierberater und Analysten. Neben der Zentrale in Zürich hat sie Niederlassungen in Lausanne und Genf (die ganz früher eigene Banken waren). Zwischen Berater und Kunde besteht in der Regel ein langjähriger Kontakt. Transaktionen werden meist telefonisch abgewickelt. Jeder Berater verwaltet ein Anlagevermögen in zweistelliger Millionenhöhe und verfügt über eine eigene Assistentin, die auch voll ausgelastet ist. Es ist eine goldene Regel, dass nur der Berater selbst den Kunden kontaktiert. Die Personal- und Gemeinkosten der RABENBANK sind allerdings hoch.

Die DV-Ausstattung der Bank besteht aus älteren PCs, die untereinander vernetzt sind. Auf jedem Rechner sind ein Standard-Bürokommunikationspaket und ein spezielles Börseninformationssystem installiert. In einem Textfenster ist der Zugriff auf die Depot- und Kontendaten der Kunden möglich, die noch auf einem alten System laufen. Es gibt zentrale File- und Printserver. Um die Arbeitsabläufe zu beschleunigen, sollen in den nächsten Monaten neue Arbeitsplatz-PCs angeschafft und die bestehende Verkabelung auf Glasfaser umgestellt werden. Außerdem wird das Standard-Bürokommunikationspaket auf die neueste Version umgestellt und die Anwender darauf geschult.

Die SEEBANK hat nach der Übernahme die Beratungsfirma Zürich Consulting Group (ZCG) damit beauftragt, die RABENBANK zu analysieren. Sie sind als ZCG-Consultant Mitglied des Projektteams. Herr Bernhard, ein Wertpapierberater aus Lausanne berichtet Ihnen über Aufbau und Abläufe in der Niederlassung:

„Wir sind fünf Berater (WP-Ber): Berger, Brun, Behrens, Bauer und ich. Herr Bauer ist gleichzeitig der Direktor. Wir haben hauptsächlich drei Kundengruppen: Die erste Gruppe arbeitet intensiv mit dem Berater zusammen. Hier werden für jeden Depotposten oder jedes interessante Wertpapier Kurslimits angegeben, bei denen ein Kauf oder Verkauf stattfinden oder der Berater den Kunden kontaktieren soll. Diese Limits werden bei uns im Haus zentral überwacht, dafür haben wir die Abteilung Wertpapierüberwachung (WP-Übw) mit Herrn Überling, die allerdings wie die DV-Abteilung mit Herrn Dieter, eine Ein-Mann-Abteilung ist. Die zweite Gruppe trifft alle Entscheidungen selbst und erteilt nur Kauf- und Verkaufsaufträge. Die dritte Gruppe will sich um nichts kümmern, d.h. unsere Abteilung Vermögensverwaltung (Vmö-

Verw) entscheidet aufgrund der Empfehlungen der Analyseabteilung über die Zusammensetzung des Depots bzw. Käufe/Verkäufe. Ansonsten haben wir noch ein zentrales Sekretariat mit drei Damen. Alles andere wird über die Zentrale erledigt. Ein Problem ist bei uns, dass auch Wertpapiertransaktionen grundsätzlich nur über die Zentrale abgewickelt werden können, d.h., wir rufen jedes Mal dort an, erteilen den Auftrag und werden irgendwann zurückgerufen, dass der Auftrag ausgeführt wurde. Im Einzelnen läuft das wie folgt:

Bei der dritten Kundengruppe kommt eine Wertpapier-Analyse in die VmöVerw. Diese prüft, welche Depots betroffen sind. Überall, wo ein Kauf oder Verkauf erforderlich ist, erstellt sie dann ein Auftragsformular, das durch das Sekretariat an den für das Depot zuständigen Berater weitergeleitet wird. Bei der zweiten Kundengruppe geht ein WP-Auftrag meist per Telefon ein, der WP-Ber erstellt dann ein Auftragsformular. Häufig kommt der Auftrag auch per Fax, dann hat ihn der Kunde bereits auf einem ordnungsgemäßen Auftragsformular verfasst. Selten kommt auch ein Auftrag per E-Mail. Wir sehen das ungern, aber einige wichtige Kunden bestehen darauf. Die Zentrale hat dafür vorgeschrieben, dass die betreffende E-Mail vom Kunden verschlüsselt und signiert sein muss. Daher geht die E-Mail gleich bei Herrn Dieter ein, der sie entschlüsselt und an den Berater weiterleitet, damit dieser ein Auftragsformular erstellen kann.

Wenn ein Auftragsformular vorliegt, muss der Auftrag an die Zentrale übermittelt werden. Das macht für mich meine Assistentin, während ich den Auftrag in meine EXCEL-Tabelle eintrage, die ich für jedes Kundendepot führe. Das müsste zwar nicht sein, aber wir machen das alles einheitlich, weil das bankeigene System sehr unübersichtlich ist und auch nicht die Auswertungen liefert, die wir brauchen, wenn wir mit dem Kunden sprechen. Außerdem, wenn ich einem Kunden am Telefon etwas über sein Depot sagen will, brauche ich keinen Zahlenwust, sondern eine Grafik, die ich mit einem Blick erfassen und ihm eventuell auch mal faxen kann.

Wenn der Auftrag ausgeführt wurde, ruft die Zentrale uns zurück. Häufig ist mit dem Kunden vereinbart, dass er dann sofort per Telefon von mir informiert wird. Manche Kunden brauchen das auch nicht, zumal die Zentrale ihnen ja sowieso aus rechtlichen Gründen immer eine Ausführungsbestätigung per Post schickt. In jedem Fall gebe ich die Ausführung dann wieder in meine EXCEL-Tabelle ein, und der Auftrag ist erledigt.

Etwas komplizierter ist es noch für die "Limitkunden", die erste Gruppe. Sobald irgendein Limit erreicht wurde, stößt die WP-Übw die Limitauslösung an, d.h. der Kunde hat zuvor eine Weisung „Kauf“ oder „Verkauf“ für dieses Limit erteilt. Wenn er nicht weiter benachrichtigt werden will, erstellt die WP-Übw direkt ein Auftragsformular, ansonsten ruft Herr Überling den Berater an. Je nachdem, was mit dem Kunden vereinbart war, ruft ihn der Berater dann an und/oder schickt ihm eine SMS über die Limitauslösung (SMS macht meist die Assistentin), bevor das Auftragsformular erstellt wird. Das Erstellen des Auftragsformulars muss dann aber trotzdem durch die WP-Übw erledigt werden, da das bei Limitaufträgen so vorgeschrieben ist. Dieses Limit hat übrigens nichts mit dem Limit zu tun, das man direkt mit einem Börsenauftrag eingeben kann, sondern ist nur eine Richtschnur zwischen Berater und Kunde.“

- a) Stellen Sie anschaulich dar, welche Abteilungen es in der Filiale Lausanne gibt und wer dort jeweils beschäftigt ist.
- b) Für den Merger ist auf Seiten der SEEBANK der Chief Information Officer (CIO) verantwortlich. Er beauftragt Sie, den zentralen Ablauf, die *Abwicklung von Wertpapieraufträgen*, in dieser Filiale zu analysieren. Stellen Sie dem CIO diesen Ablauf detailliert in einem geeigneten Schaubild dar.

Der CIO ist beeindruckt von Ihren analytischen Fähigkeiten. Er bittet Sie um eine Einschätzung der Abläufe und Maßnahmen in der RABENBANK.

- c) Identifizieren Sie die Schwachstellen in dem geschilderten Ablauf. Wo kann es zu Problemen wie denen auf Vorlesungsfolie 34 genannten kommen? Nennen Sie außerdem mögliche Ursachen für die hohen Personal- und Gemeinkosten.
- d) Bewerten Sie die Maßnahmen der Bank zur Beschleunigung der Arbeitsabläufe.
- e) Welche innerbetrieblichen Informationssysteme (Folien 28-31) könnten in der RABENBANK sinnvoll eingesetzt werden? Begründen Sie Ihre Aussage.
- f) Welche Integrationsformen (Folie 35) könnten hier sinnvoll sein? Begründen Sie Ihre Aussage.
- g) Machen Sie Vorschläge wie der Ablauf *Abwicklung von Wertpapieraufträgen* verbessert werden könnte.