

## Shared Service Center sind ein wichtiger Erfolgsfaktor für Schweizer Finanzdienstleister

### *Studie von BearingPoint und E-Finance Lab zeigt: Mindestens 20 Prozent Kostenersparnis möglich, Return on Investment in weniger als drei Jahren*

**Zürich, 28. April 2010** – Shared Service Center (SSC) – interne Bereiche, die prozessorientierte Dienstleistungen bündeln, konzentrieren und in Unternehmen zur Verfügung stellen – sind mittlerweile ein wichtiger Erfolgsfaktor für die Finanzindustrie. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Studie der Management- und Technologieberatung BearingPoint mit Unterstützung des E-Finance Lab unter 138 europäischen Bank- und Versicherungsunternehmen.

Laut Studie hat sich das Modell etabliert: Über 40 Prozent der bestehenden SSCs sind bereits seit drei Jahren und länger im Einsatz. Die Befragten geben an, bedeutende Kosteneinsparungen erreicht zu haben. So konnten nahezu vier von fünf Unternehmen ihre Ausgaben um 20 Prozent und mehr senken. Die meisten erreichten eine Refinanzierung innerhalb von drei Jahren oder schneller. Die SSCs haben die Standardisierung von Prozessen und Methoden verbessert und mehr Zeit für komplexere Aufgaben freigesetzt. So werden beispielsweise schon rund 50 Prozent aller Kunden- und Zahlungsprozesse bereits heute oder in naher Zukunft über ein SSC abgewickelt. SSCs haben nicht nur ein hohes Sparpotenzial, sondern können auch die Qualität von Kern- und Supportprozessen von Finanzdienstleistungen deutlich verbessern und damit den jüngsten Marktentwicklungen entgegenwirken.

„Für den erfolgreichen Betrieb von Shared Service Center sind die Standortattraktivität und die Wirtschaftspolitik von grosser Bedeutung. Wie fragil dieses Gleichgewicht sein kann, konnte man kürzlich an den Beispielen von Google und Ebay deutlich sehen“, sagt Patrick Mäder, Partner bei BearingPoint.

### **Zukunft der Shared Service Center**

Durch die kontinuierliche Entzerrung der Wertschöpfungskette, strukturelle Veränderungen sowie eine anhaltende Finanzmarktkonsolidierung und -regulierung, müssen SSCs steigenden Ansprüchen gerecht werden. Die BearingPoint-Studie identifiziert vier wesentliche Trends, die künftige SSCs und ihre Funktion prägen werden:

- Sogenannte „Centres of Expertise“ (32 Prozent), die Experten-Know-how sammeln und unternehmensweit zur Verfügung stellen, gewinnen an Relevanz.
- Mitarbeiter werden zu internen Kunden der SSCs, die für Leistungen zahlen. Demnach werden Qualität, Risiko- und Service-Level-Management immer wichtiger, um den reibungslosen Betrieb der Zentren zu gewährleisten.

- Zusätzlich werden komplexe „nicht-transaktionsbasierte“ Prozesse das Leistungsspektrum der SSCs erweitern und den Mehrwert für interne Kunden erhöhen.
- Der Standort Ost-Europa wird relevanter: Während heutige Zentren vorrangig im eigenen Land (47 Prozent) operieren, plant ein Drittel der Befragten künftige Zentren in Ost-Europa (gegenwärtig 23 Prozent) und Asien (30 Prozent, inklusive Indien).

### **Unternehmensgrösse und -strategie sind Schlüssel zum Erfolg**

Die Ergebnisse machen deutlich, dass grosse internationale Firmen durch den Einsatz von SSCs relativ gesehen eine höhere Kosteneinsparung erreichen können, als kleine. 80 Prozent der Institute mit mehr als 50'000 Mitarbeitern haben ihre Ausgaben um ein Fünftel und mehr gesenkt. Auch eine Top-Down-Implementierung wurde als Erfolgsfaktor identifiziert: Fast alle Befragten, die diesem Ansatz folgen (70 Prozent), haben grosse Einsparungen erzielt und waren erfolgreicher als Unternehmen, in denen die Nutzung der Shared Services optional ist. Des Weiteren werden alle durch den Einsatz von SSCs verbesserten qualitativen Kriterien und Aspekte der Prozessexzellenz von einer optimierten IT-Infrastruktur sowie gesteuerten Service-Level-Agreements unterstützt. Unternehmen, bei denen Innovation Priorität hat, sind erfolgreicher: Sie haben früher mit der Einführung von SSCs begonnen, erste Hürden bereits gemeistert und eine höhere Kostensenkung erzielt.

„Trotz der beachtlichen Erfolge, die wir durch den Einsatz von SSCs beobachten, konzentriert sich die Branche derzeit noch auf die schnell zu erreichenden Ergebnisse. Nun gilt es, bestehende Leistungen weiter zu optimieren, die Kundenzufriedenheit zu steigern, weitere Prozesse einzubinden und neue Leistungen zu entwickeln, durch die zusätzlicher Mehrwert für die Kunden realisiert werden kann“, fügt Patrick Mäder hinzu. „Mit Prozessoptimierung und Massnahmen zur IT-Anpassung können finanzielle und qualitative Vorteile weiter ausgebaut werden.“

Die vollständige Studie „Shared Services Industry Specifics and Trends in the European FS Market“ finden Sie unter: [http://www.bearingpoint.de/content/library/138\\_8257.htm](http://www.bearingpoint.de/content/library/138_8257.htm).

## Über BearingPoint

BearingPoint berät Unternehmen und Organisationen in den Bereichen Commercial Services, Financial Services und Public Services bei der Lösung ihrer dringendsten und wichtigsten Aufgaben. In enger partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit dem Kunden definieren BearingPoint-Berater anspruchsvolle Ziele und entwickeln Lösungen, Prozesse und Systeme entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Dies bildet die Grundlage für einen ausserordentlichen Beitrag zum Geschäftserfolg – und eine aussergewöhnliche Kundenzufriedenheit. Seit der Übernahme durch seine Partner im Rahmen eines Management Buy-Out ist BearingPoint eine unabhängige Unternehmensberatung, die Unternehmertum sowie Management- und Technologiekompetenz auf einzigartige Weise vereint. Das Unternehmen beschäftigt rund 3.250 Mitarbeiter in 14 europäischen Ländern. Das Unternehmen hat europäische Wurzeln, agiert aber global.

Für weitere Informationen: [www.bearingpointconsulting.com](http://www.bearingpointconsulting.com) und [www.bearingpoint.ch](http://www.bearingpoint.ch)

## Über E-Finance Lab

Das E-Finance Lab ist ein gemeinsames Forschungsinstitut der Universität Frankfurt und der TU Darmstadt. In Zusammenarbeit mit namhaften Partnern aus der Praxis forschen und lehren rund 40 Professoren und Doktoranden mit dem Ziel, die Industrialisierung im Finanzdienstleistungssektor zu fördern. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Banken und Sparkassen sowie deren unterstützende IT-Unternehmen. Praxisnahe Forschung unter aktiver Mitwirkung der Unternehmen, ein intensiver Wissenstransfer sowie eine enge institutsübergreifende Zusammenarbeit im Rahmen des House of Finance ermöglichen wichtige Impulse für die Finanzbranche. Derzeit unterstützen zehn Praxispartner die Arbeit des E-Finance Lab: BearingPoint, Deutsche Bank, Deutsche Börse Group, DZ BANK Gruppe, Finanz Informatik, IBM und T-Systems, 360 Treasury Systems, sowie Interactive Data Managed Solutions und DAB bank.

Für weitere Informationen: [www.efinancelab.de](http://www.efinancelab.de)

## Pressekontakt

Patrick Mäder  
Partner  
Financial Services  
BearingPoint Switzerland AG  
Management & Technology Consultants  
Telefon 043 299 73 21 (direkt)  
[patrick.maeder@bearingpointconsulting.com](mailto:patrick.maeder@bearingpointconsulting.com)