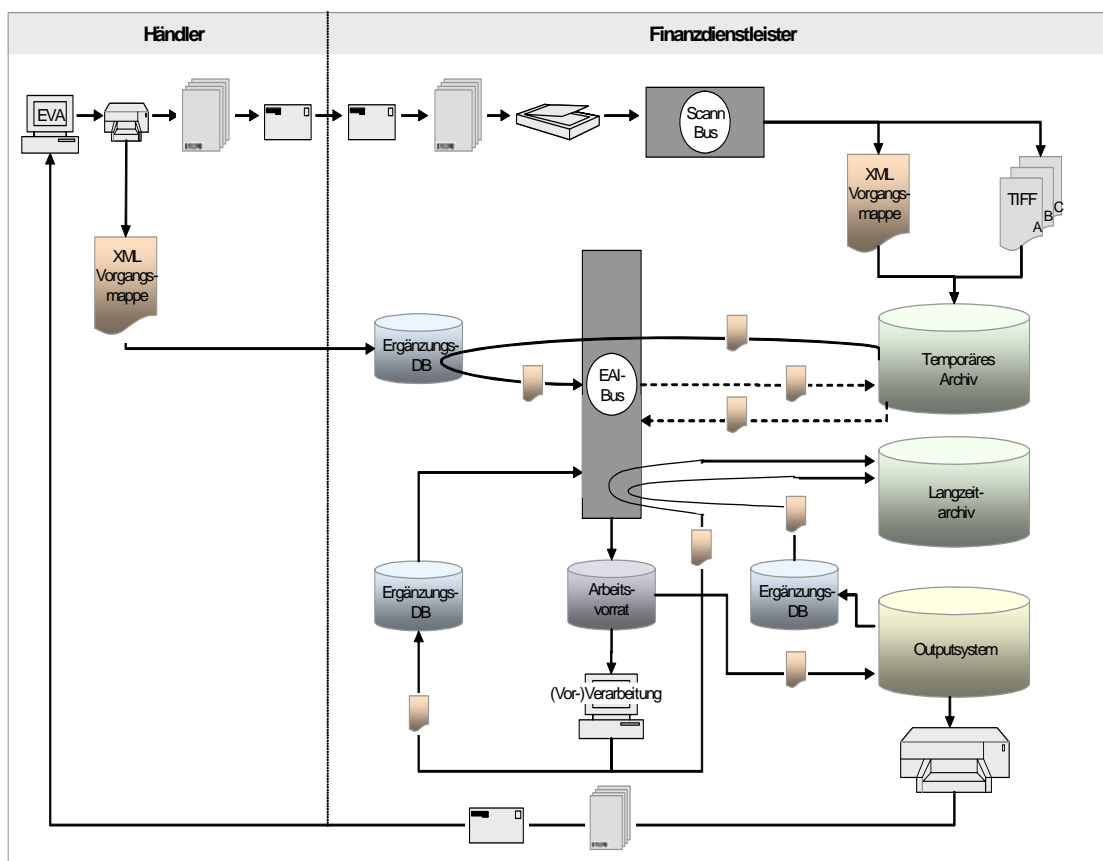


## Konzept eines Centers der Informations- logistik im Kontext der Industrialisierung von Finanzdienstleistungen

Johanna Mählmann<sup>2</sup>, Michael H. Breitner<sup>3</sup> und Klaus-Werner Hartmann<sup>4</sup>



<sup>1</sup> Kopien oder eine PDF-Datei sind auf Anfrage erhältlich: Institut für Wirtschaftsinformatik, Leibniz Universität Hannover, Königsworther Platz 1, 30167 Hannover ([www.iwi.uni-hannover.de](http://www.iwi.uni-hannover.de)).

<sup>2</sup> Diplom-Ökonomin, IT-Consultant, CS Consulting GmbH, Hindenburgstr. 37, 30175 Hannover ([johanna.maehlmann@cs-consulting.de](mailto:johanna.maehlmann@cs-consulting.de)).

<sup>3</sup> Professor für Wirtschaftsinformatik und Betriebswirtschaftslehre und Direktor des Instituts für Wirtschaftsinformatik ([breitner@iwi.uni-hannover.de](mailto:breitner@iwi.uni-hannover.de)).

<sup>4</sup> Dr. rer. nat (Informatik), IT-Consultant, CS Consulting GmbH, Hindenburgstr. 37, 30175 Hannover ([klaus-werner.hartmann@cs-consulting.de](mailto:klaus-werner.hartmann@cs-consulting.de)).

## **Abstract**

**„Die Bereitstellung der richtigen Information, in der richtigen Qualität, am richtigen Ort, zur richtigen Zeit, zu den richtigen Kosten, für den richtigen Benutzer.“** So lautet eine sehr häufig zitierte, abstrakte Definition der Informationslogistik, die viel Spielraum für Interpretationen eröffnet. Für die Finanzbranche wird eine potentielle Interpretation erarbeitet: Welche Rolle die Informationslogistik für Finanzdienstleister spielt, wie sie zu deren Erfolg beitragen kann und welche Maßnahmen zur Umsetzung berücksichtigt werden sind Gegenstand dieses Aufsatzes. Dabei findet ein aktuell viel diskutierter Begriff Berücksichtigung: die Industrialisierung von Finanzdienstleistungen als Erfolgsmodell für diese Branche.

Der Anstoß zu diesem Aufsatz kommt aus einem laufenden Projekt eines Finanzdienstleisters der Automobilbranche, das sich zum Ziel gesetzt hat, ein Center der Informationslogistik umzusetzen. Es soll die Abwicklung von Prozessen der Informationslogistik sowohl für das eigene Unternehmen, als auch für den dazugehörigen, globalen Konzern und mittelfristig auch für weitere Unternehmen anbieten. Nach einer Untersuchung des Projektes, seiner Entwicklung, seiner Beteiligten und deren Vorstellungen, ist es das Ziel dieses Aufsatzes, einen Bezug zwischen dem praktischen Vorgehen und den theoretisch vertretenen Standpunkten herzustellen.

# 1 Industrialisierung von Finanzdienstleistungen

Aktuellen Bezug stellt das Thema Industrialisierung von Finanzdienstleistern in diesem Zusammenhang dar. Es wird als nachhaltiges und strategisches Thema betrachtet, um aktuelle Probleme der Branche zu lösen. Unter der Industrialisierung von Finanzdienstleistungen versteht man die Übertragung industrieller Erfolgsfaktoren auf die Finanzbranche [SOK05].

Wie die Finanzbranche heute, so steckte die Industrie vor rund 15 Jahren in einer schwierigen Phase, die sie erfolgreich bewältigt hat. Die Idee, aus den Fehlern und Erfahrungen einer anderen Branche lernen zu können, ließ den Begriff der Industrialisierung der Finanzbranche aufkommen [PET05, LAM04]. Im Zuge der aktuellen Herausforderungen der Finanzbranche wurde in der Folge die Industrie zum Vorbild der Finanzbranche. Diese Tatsache resultiert in der Überlegung, die Erfolgsfaktoren der Industrie, die zu der „Industriellen Exzellenz“ geführt haben, auf die eigene Branche zu übertragen [SOK05], vgl. Abb. 1.

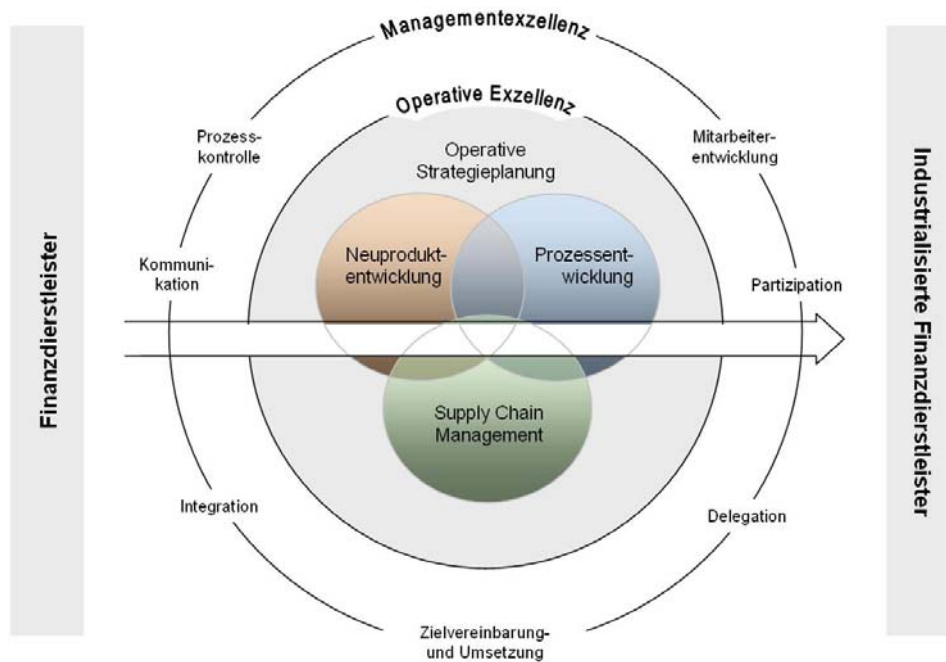


Abbildung 1: Erfolgsfaktoren Industrieller Exzellenz für Finanzinstitute (Eigene Darstellung in Anlehnung an [LÖS05])

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass für die Umsetzung eines Centers der Informationslogistik die fachkundige und in Einklang gebrachte Berücksichtigung der erläuterten Elemente Geschäftsprozessmanagement, Enterprise Content Management und Serviceorientierte Architektur eine solide Basis darstellt, um die Operative Exzellenz zu erreichen. Ein unternehmensübergreifendes Geschäftsprozessmanagement liefert die Voraussetzung für die bedeutsame ganzheitliche Sichtweise auf die Prozesse, die end-to-end-Betrachtung. Unternehmensintern liefert der Ansatz des ECM die notwendige Infrastruktur zur Umsetzung der Informationslogistik entlang der Geschäftsprozesse. Die Umsetzung einer geschäftsprozessorientierten SOA schließlich liefert insgesamt die notwendige Flexibilität zur Anpassung, insbesondere für die unternehmensübergreifende Betrachtung des ECM-Ansatzes, vgl. auch Abbildung 10.

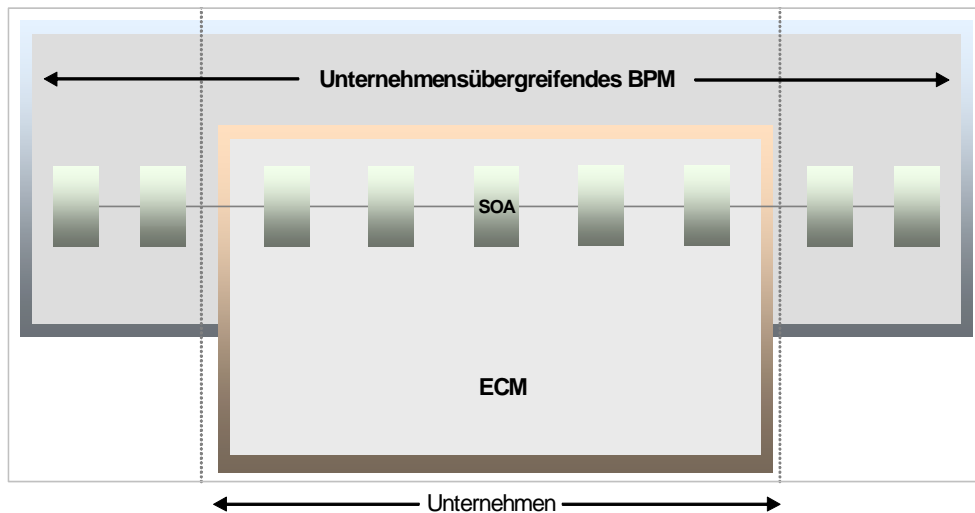


Abbildung 10: Zusammenspiel der Maßnahmen für die Umsetzung eines Centers der Informationslogistik (Eigene Darstellung)

## 5 Fazit

Die abstrakte Definition der Informationslogistik „Die Bereitstellung der richtigen Information, in der richtigen Qualität, am richtigen Ort, zur richtigen Zeit, zu den richtigen Kosten, für den richtigen Benutzer.“ wird in diesem Aufsatz mit Leben gefüllt. Der Fokus der Betrachtungen liegt dabei auf der Finanzbranche, die mit dem Ansatz der Industrialisierung von Finanzdienstleistungen beleuchtet wird. Dieser Ansatz fasst die Erfolgsfaktoren der heutigen Industriebranche abstrahiert als Industrielle Exzellenz zusammen und überträgt sie auf die Finanzbranche. Das Erreichen der Operativen Exzellenz als Bestandteil der Industriellen Exzellenz findet dabei besondere Berücksichtigung. Industriellen Exzellenz definiert sich über die Bereitstellung der benötigten Ressourcen zum richtigen Zeitpunkt, am richtigen Ort in der richtigen Menge und Qualität.

Die Ressource Information an der richtigen Stelle, zum richtigen Zeitpunkt, am richtigen Ort bereit zu stellen, bedeutet einen elementaren Bestandteil des Geschäftes von Finanzdienstleistern. Die Logistik der Informationen gewinnt eine mit der klassischen Logistik sehr gut vergleichbare Bedeutung. An dieser Stelle entwickelt sich das Bild der Informationslogistik als Bereitstellung von logistischen Kernleistungen zur Abwicklung der Massen-Kernprozesse. Das damit zu unterstützende Ziel ist die Erreichung der Operativen Exzellenz als wichtiger Bestandteil der erfolgswirksamen Industrialisierung von Finanzdienstleistungen. Zur organisatorischen Umsetzung dieser funktionsübergreifenden Aufgabe stellt sich ein Shared Service Center als gut geeignet heraus. Es unterstützt die Bereitstellung von Querschnittsfunktionen in einer der Zielerreichung zu Gute kommenden Art und Weise.

Das Zusammenspiel aus Geschäftsprozessmanagement, Enterprise Content Management und Serviceorientierter Architektur schafft eine solide Basis für die erfolgreiche Umsetzung eines Centers der Informationslogistik. Insgesamt greifen die Maßnahmen stark ineinander. Eine solide aufgebaute SOA erfordert zwangsläufig ein Geschäftsprozessmanagement und ermöglicht zudem eine unternehmensübergreifende Integration der technischen Infrastruktur. Der Erfolg der Industrialisierung von Finanzdienstleistungen kann also nicht nur aus der Umsetzung einer Teildisziplin resultieren. Dieser Erfolg kann nur durch die Gesamtheit und Ganzheitlichkeit der Betrachtung herbeigeführt werden [SOK05]. Unter Berücksichtigung der Managementexzellenz kann der langfristige Erfolg im Wettbewerb um Marktanteile gesichert werden. Insgesamt betrachtet das hier beschriebene Center der Informationslogistik einen Ausschnitt aus dem Gesamtpaket umzusetzender Maßnahmen, um den gegebenen und zukünftigen Marktbedingungen des Finanzdienstleistungsmarktes gewappnet entgegenzutreten zu können.

## Literaturverzeichnis

[ALW05] Allweyer, T. (2005): Geschäftsprozessmanagement: Strategie, Entwurf, Implementierung, Controlling, Bochum 2005.

[BEN06] Bening, G./Zimmer, A. (2006): SOA erfolgreich nutzen. In: JavaSpektrum, 3/2006, S. 19 – 22.

[BUH03] Buhl, U., Lindinger, M. (2003): , IT Service Management nach ITIL, [http://www.future-network.at/files/events/2003/ITIL\\_FOLDER.pdf](http://www.future-network.at/files/events/2003/ITIL_FOLDER.pdf)), abgerufen am 20.11.2007.

[COO05] Coors, V. (2005): Informationslogistik für ortsbezogene Dienste, [http://www.fht-stuttgart.de/fbv/fbvweb/veranstaltungen/GIS-Day/Rueckblick2005/GIS-Day2005\\_Coors.pdf](http://www.fht-stuttgart.de/fbv/fbvweb/veranstaltungen/GIS-Day/Rueckblick2005/GIS-Day2005_Coors.pdf), abgerufen am 2.12.2007.

[DOS05] Dostal, W./Jeckle, M./Melzer, I./Zengler, B. (2005), Service-orientierte Architekturen mit Web-Services: Konzepte – Standards – Praxis, München 2005.

# IWI Discussion Paper Series/Diskussionsbeiträge

ISSN 1612-3646

- Michael H. Breitner, *Rufus Philip Isaacs and the Early Years of Differential Games*, 36 p., #1, January 22, 2003.
- Gabriela Hoppe and Michael H. Breitner, *Classification and Sustainability Analysis of e-Learning Applications*, 26 p., #2, February 13, 2003.
- Tobias Brüggemann und Michael H. Breitner, *Preisvergleichsdienste: Alternative Konzepte und Geschäftsmodelle*, 22 S., #3, 14. Februar, 2003.
- Patrick Bartels and Michael H. Breitner, *Automatic Extraction of Derivative Prices from Webpages using a Software Agent*, 32 p., #4, May 20, 2003.
- Michael H. Breitner and Oliver Kubertin, *WARRANT-PRO-2: A GUI-Software for Easy Evaluation, Design and Visualization of European Double-Barrier Options*, 35 p., #5, September 12, 2003.
- Dorothee Bott, Gabriela Hoppe und Michael H. Breitner, *Nutzenanalyse im Rahmen der Evaluation von E-Learning Szenarien*, 14 S., #6, 21. Oktober, 2003.
- Gabriela Hoppe and Michael H. Breitner, *Sustainable Business Models for E-Learning*, 20 p., #7, January 5, 2004.
- Heiko Genath, Tobias Brüggemann und Michael H. Breitner, *Preisvergleichsdienste im internationalen Vergleich*, 40 S., #8, 21. Juni, 2004.
- Dennis Bode und Michael H. Breitner, *Neues digitales BOS-Netz für Deutschland: Analyse der Probleme und mögliche Betriebskonzepte*, 21 S., #9, 5. Juli, 2004.
- Caroline Neufert und Michael H. Breitner, *Mit Zertifizierungen in eine sicherere Informationsgesellschaft*, 19 S., #10, 5. Juli, 2004.
- Marcel Heese, Günter Wohlers and Michael H. Breitner, *Privacy Protection against RFID Spying: Challenges and Countermeasures*, 22 p., #11, July 5, 2004.
- Liina Stotz, Gabriela Hoppe und Michael H. Breitner, *Interaktives Mobile(M)-Learning auf kleinen End-geräten wie PDAs und Smartphones*, 31 S., #12, 18. August, 2004.
- Frank Köller und Michael H. Breitner, *Optimierung von Warteschlangensystemen in Call Centern auf Basis von Kennzahlenapproximationen*, 24 S., #13, 10. Januar, 2005.
- Phillip Maske, Patrick Bartels and Michael H. Breitner, *Interactive M(obile)-Learning with UbiLearn 0.2*, 21 p., #14, April 20, 2005.
- Robert Pomes and Michael H. Breitner, *Strategic Management of Information Security in State-run Organizations*, 18 p., #15, May 5, 2005.
- Simon König, Frank Köller and Michael H. Breitner, *FAUN 1.1 User Manual*, 134 p., #16, August 4, 2005.
- Christian von Spreckelsen, Patrick Bartels und Michael H. Breitner, *Geschäftsprozessorientierte Analyse und Bewertung der Potentiale des Nomadic Computing*, 38 S., #17, 14. Dezember, 2006.
- Stefan Hoyer, Robert Pomes, Günter Wohlers und Michael H. Breitner, *Kritische Erfolgsfaktoren für ein Computer Emergency Response Team (CERT) am Beispiel CERT-Niedersachsen*, 56 S., #18, 14. Dezember, 2006.
- Christian Zietz, Karsten Sohns und Michael H. Breitner, *Konvergenz von Lern-, Wissens- und Personalmanagementssystemen: Anforderungen an Instrumente für integrierte Systeme*, 15 S., #19, 14. Dezember, 2006.
- Christian Zietz und Michael H. Breitner, *Expertenbefragung „Portalbasiertes Wissensmanagement“: Ausgewählte Ergebnisse*, 30 S., #20, 5. Februar, 2008.
- Harald Schömburg und Michael H. Breitner, *Elektronische Rechnungsstellung: Prozesse, Einsparpotentiale und kritische Erfolgsfaktoren*, 36 S., #21, 5. Februar, 2008.
- Halyna Zakhariya, Frank Köller und Michael H. Breitner, *Personaleinsatzplanung im Echtzeitbetrieb in Call Centern mit Künstlichen Neuronalen Netzen*, 35 S., #22, 5. Februar, 2008.
- Jörg Uffen, Robert Pomes, Claudia M. König und Michael H. Breitner, *Entwicklung von Security Awareness Konzepten unter Berücksichtigung ausgewählter Menschenbilder*, 14 S., #23, 5. Mai, 2008.

