

PostFinance setzt auf IBM-Lösung für Stammdaten-Management (MDM)



Referenzstudie WebSphere



Der Kunde: PostFinance

[PostFinance](#) ist ein Geschäftsbereich der Schweizerischen Post und erbringt mit 3'500 Mitarbeitern Finanzdienstleistungen in den Bereichen Zahlen, Sparen, Anlegen, Finanzieren und Vorsorgen sowohl für Privats als auch für Geschäftskunden. In den 2'500 Poststellen in der Schweiz arbeiten ebenfalls insgesamt 12'000 Personen, die zu 30 - 50 Prozent für PostFinance tätig sind. Das Finanzinstitut der Post gewann im letzten Jahr (2008) 120'000 neue Kunden und erhöhte die Anzahl der Konten um 311'000.

Eine der grossen Herausforderungen im operativen Geschäft von Banken ist die zentrale und einheitliche Verwaltung von Konten. Vor allem wenn ein Kunde über mehrere Konten verfügt, müssen die Stammdaten pro Kunde einheitlich und für alle verantwortlichen Mitarbeiter auf Abruf verfügbar sein. Bei einer begrenzten Sicht auf die Kundenstammdaten ist die Gefahr der Geldwäscherei oder anderer krimineller Handlungen gross



PostFinance setzt seit November 2008 auf [IBM WebSphere Customer Center](#). Die damit aufgebaute Kundenstammlogik erleichtert die Verwaltung der Kunden und verringert die Gefahr der Geldwäscherei.

„Mit der neuen Lösung wurde eine stringente Kundenstammlogik aufgebaut, was die Verwaltung eines Kunden enorm erleichtert“

Jochen Schneider, Leiter Informatik Postfinance

Highlight

- **Effizienzverbesserndes Stammdatenmanagement:** Der einheitliche Aufbau der Kundendaten durch IBM WebSphere ermöglicht Postfinance eine schnellere und effizientere Prozessabwicklung.
- **Verhinderung von Geldwäsche:** IBM WebSphere Customer Center ermöglicht durch die verbesserte Datenstruktur exakte und ganzheitliche Kontrollen und verhindert dadurch Geldwäscherei.
- **Zentrale Datenverwaltung:** IBM WebSphere Customer Center sichert die Einheitlichkeit und die Aktualität der Informationen für alle Mitarbeiter/innen.

Die Herausforderung

PostFinance verfügt über eine moderne IT-Infrastruktur und ist Client-Server-orientiert. Der Finanzkonzern arbeitet mit Linux-, Windows- und Unix-Betriebssystemen, jedoch nicht mit Host-Systemen, was für den Bankenbereich eher untypisch ist. Daher suchte PostFinance eine Stammdatenmanagement-Lösung, die in das technische Umfeld passt.

Die Stammdaten von PostFinance wurden bisher in über 30 Systemen wiederverwendet, teils im Online-Zugriff, teils wurden die Daten repliziert. Aus diesem Grund wurde die Verwaltung von Kontonummern immer komplexer und unübersichtlicher, besonders wenn ein Kunde über mehrere Kontonummern verfügt. Diese eingeschränkte Transparenz der Stammdaten kann beispielsweise die Geldwäscherei begünstigen.

Gerade vor dem Hintergrund der Geldwäscherei-Problematik war PostFinance gezwungen, eine neue Lösung in Betracht zu ziehen. Zunächst wurde versucht, mit den bestehenden Systemen eine neue Lösung zu finden. Jedoch blieben diese Bemühungen ohne befriedigendes Ergebnis.

Die Lösung

Nach einer intensiven Evaluierungsphase, bei der auch der Rat von externen Analysten eingeholt wurde, entschied sich PostFinance im April 2006 für die Implementierung des IBM WebSphere Customer Center, die zentrale MDM-Lösung von IBM (MDM = Master Data Management). Seit November 2008 arbeiten nun über 1 000 Mitarbeiter mit dem neuen System und es zeichnen sich bereits erste Erfolge ab.

„Mit der neuen Lösung wurde eine stringente Kundenstammlogik aufgebaut, was die Verwaltung eines Kunden enorm erleichtert“, erklärt Jochen Schneider, Leiter der Informatikabteilung bei PostFinance. Seit der Einführung des Systems profitiert der Vertrieb von besseren und genaueren Auskünften über die einzelnen Kunden. Dies führt zu einer schnelleren und besseren Abwicklung. Durch den gezielten Abgleich mit schwarzen Listen kann das neue System beispielsweise Geldwäscherei verhindern.

Darüber hinaus kommen die Vorteile des einheitlichen Stammdatenmanagements auch direkt dem Kunden zu Gute: Durch ein erheblich schnelleres Abwicklungsverfahren kann zum Beispiel eine Kontoeröffnung inklusive aller notwendigen Berechtigungen für elektronisches Banking und die Erstellung einer Debitkarte innerhalb von nur sechs Minuten durchgeführt werden.

Die Vorteile von WebSphere Customer Center

- IBM WebSphere Customer Center integriert alle Kundendaten in eine für alle berechtigten Mitarbeiter zugängliche Plattform und sichert dadurch die Einheitlichkeit und die Aktualität der Informationen.
- IBM WebSphere Customer Center verbessert die Kontrolle und verhindert durch den Abgleich der Kundendaten mit schwarzen Listen die Möglichkeit zur Geldwäscherei.
- Sowohl die Prozessabwicklung als auch die Eröffnung eines neuen Kontos wird durch das IBM WebSphere Customer Center effizienter und ist mit weniger Fehler behaftet.

Kontakt:

IBM Switzerland
Software Group Marketing
Vulkanstrasse 106
P.O. Box
8010 Zürich

Die Schweizerische Post
PostFinance
Engelhaldestrasse 37
3030 Bern



© Copyright IBM Corporation 2008 Alle Rechte vorbehalten

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfrage der Leistungen bestimmen sich ausschliesslich nach den jeweiligen Verträgen.

Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschliesslich der allgemeinen Information.