

Fast Mover Advantage: Front Office Performance mit der „Front Office Architecture“ – strukturiert und transparent zum Erfolg

Ausgangslage

Ein Finanzdienstleistungs-Unternehmen lässt sich grob in zwei Teile gliedern: das Back Office und das Front Office. Das Front Office umfasst alle Bereiche die gegen den Markt bzw. die Kunden gerichtet sind wie z.B. Beratung, Kundenservice, Marketing. Im Interesse der Kostenoptimierung wurden in den letzten zwanzig Jahren viele Projekte im Back Office mit sichtbarer Wirkung realisiert. In der gleichen Zeit wurden die Front Office-Bereiche Schritt für Schritt organisch ausgebaut. Mitunter wurden neue Technologien adaptiert, um Kundenerwartungen und Effizienzansprüchen gerecht zu werden. Call- und Contact-Centers wurden eingerichtet, Internet-Kanäle aufgebaut, Geschäftsstellen neu konzipiert und Vertriebspartner-Netzwerke aufgebaut. Damit repräsentieren die Front Offices von Banken und Versicherungen substantielle Investitionen aber auch Kostenblöcke. Die Strukturen der Front Offices sind über die Jahre komplexer, intransparent und „reich“ an Misalignments geworden – definitiv ein unerwünschter Zustand.

Herausforderung & Chance

In den Front Offices sind nicht nur viel Kapital und Betriebskosten gebunden, sondern es können dort auch substantielle Potentiale genutzt werden: Kosteneinsparungen und Ertragspotentiale können weitgehend durch optimiertes Zusammenspiel der einzelnen Teile des Front Office („Alignment“) genutzt werden.

Die Potentiale sind einerseits auf der Kosteneinsparungsseite, aber auch im Bereich von erheblichen Ertragssteigerungen, zu sehen.

Die markITing ag hat einen innovativen Lösungsansatz entwickelt – die „Front Office Architektur“ – mit der die genannten Potentiale gezielt greifbar gemacht werden können.

Die neuartige Lösung

Aufgrund der beschriebenen Ausgangslage und der augenfälligen Potentiale hat der Fachexperte Christoph Oggenfuss speziell für die Finanzindustrie die Methode „Front Office Architektur“ entwickelt. Die Methode ermöglicht es, die komplexe und wenig transparente Situation des Front Office in einem intuitiv verständlichen Bild („Blueprint“, Architektur) wiederzugeben. Damit z.B. die vorhandene Komplexität transparent und damit handhabbar. Die feingliedrige und dennoch übersichtliche Darstellung hilft die Performance Potentiale sichtbar zu machen.

