

Druckoutsourcing für Vermögensverwalter ein Erfolgsmodell?

Vermögensverwalter scheuen (noch) das Outsourcen von Kundenreporting

Frankfurt, 21.06.2012

In zwei Wochen ist es wieder so weit. Für die Mitarbeiter des Office-Management der Modellvermögensverwaltung „Zaster und Partner“ gilt dann wieder die 14-tägige Urlaubssperre zum Halbjahresende. Dann gilt es für die 230 Kunden das 30-seitige Vermögensreporting zu drucken, zu kontrollieren, zu binden und zu versenden. Sind genug Toner, Umschläge, Etiketten vorhanden?

Für Vermögensverwalter sind die erzeugten Berichte ein Heiligtum und besonders schützenswert. Das Kundenreporting ist die Visitenkarte des Unternehmens. Dort werden Strategien, Erfolg und Allokation aufbereitet und analysiert. Hier dürfen keine Fehler passieren oder gar Verwechslungen geschehen. Die Qualitätsanforderungen sind sehr hoch. Nicht auszudenken wenn Herr Maier die Vermögensinformationen von Herrn Müller erhält. Das kann zu einem immensen Reputationsschaden für die Firma führen. Aus diesem Grunde geben Vermögensverwalter diese Aufgabe nicht gerne aus dem Hause.

Der Frage nach Qualitäts- und Sicherheitseinbußen durch Outsourcing sind die Berater der vv.de Finanzdatensysteme auf den Grund gegangen. Besteht hierbei tatsächlich ein Risiko durch Outsourcing?

Der physikalische Sicherheitsaspekt lässt sich in die Bereiche Datentransport und Datenhaltung aufteilen. Bei dem Datentransport müssen die Dateien von der Vermögensverwaltung zu dem Dienstleister übermittelt werden. Für diesen Weg existieren sichere, verschlüsselte Verbindungen. Datensicherheit und Datenschutz sind die Kernkompetenzen der spezialisierten Outsourcing Dienstleister. Spezialisten sind vor Ort, neueste Methoden und Erkenntnisse werden bewertet und eingesetzt.

Weitere Sicherheitsaspekte ergeben sich aus der Behandlung von Ausdrucken und dem Missbrauchsrisiko durch Mitarbeiter. Das Schreddern, die Zugangskontrollen, Geheimhaltungsverpflichtungen und die sorgsame Auswahl der Mitarbeiter an den Daten zählen schon lange zum Standardrepertoire der Dienstleister. Die Abstimmung des Kunden mit dem zuständigen Datenschutzbeauftragtem ist obligatorisch.

Es ist zu bezweifeln, dass ein Vermögensverwalter die Datensicherheit und den Datenschutz mit gleicher Intensität behandeln **kann** wie ein IT-Outsourcer die Themen behandeln **muss**.

Bleibt noch der Aspekt der Qualität. Die Printqualität von professionellen Druckstraßen ist von einem Offsetdruck kaum mehr zu unterscheiden. Das kann selbst der teure eigene Farblaser nicht erreichen. Wie steht es aber mit der Fertigungsqualität, sprich dem Binden und dem Versand der Berichtsmappen? Hier steht ein kleines Team, welches sich regelmäßig (Monat, Quartal, Jahr) an

den Drucker stellt und die Drucke manuell bindet, einem hochprofessionellem Prozess und Qualitätsmanagement gegenüber. Drucktermine sind von den Mitarbeitern des Office-Management verhasst. Sie stehen unter Zeitdruck, haben ggf. etwas Wichtigeres zu erledigen und Fehler dürfen schon gar keine passieren. Der IT-Outsourcer hingegen ist dankbar für den Auftrag und wird mit allen Mitteln und Methoden für die Kundenzufriedenheit sorgen.

Die zentralen Bedenken konnten durch die Ausführungen vielleicht entkräftet werden. Wie schaut es nun mit den Kosten aus? Wussten Sie, dass Geräteanschaffungskosten bloß 15 bis 25% der Gesamtdruckkosten ausmachen. Die Hauptkostenträger sind vielmehr Verbrauchsmaterialien wie Toner und Papier und deren Beschaffung, Energieverbrauch, Arbeitszeit vom Starten eines Druckjobs bis hin zur Endfertigung wie Sortieren und Heften sowie natürlich die Wartung und gegebenenfalls der Kauf von Ersatzteilen. Ein konsequentes und effektives Outsourcing ist mehr wie das Leasing von Druckern und Papier. Ein externer Dienstleister wird einen klaren Preis für die Dienstleistung nennen können. Aus dem Fixkostenblock und „Eh-da-Kosten“ werden variable Kosten, die auf den einzelnen Kunden heruntergebrochen werden können.

Fazit:

Kontoauszüge, Abrechnungen und hochsensible Daten werden schon heute von Outsourcing-Dienstleistern für große und kleine Unternehmen täglich verarbeitet. Ein Vermögensverwalter kann mit seinen Anforderungen diesem Prozess einfach beitreten. Die Argumente der Qualitäts- und Sicherheitseinbußen können schnell entkräftet werden. Sie sprechen bei näherer Betrachtung sogar für ein Outsourcing. Eine Antwort auf die individuelle Aufgabenstellung kann aber nur eine individuelle Analyse bringen.

Kontakt:

Thomas Gotta, vv.de Finanzdatensysteme GmbH
thomas.gotta@vv.de

vv.de Finanzdatensysteme GmbH, VermögensVerwalter IT - Die Berater der vv.de sind mit den spezifischen technischen und fachlichen Fragestellungen im Umfeld der Vermögensverwaltungen, Family-Offices und Banken bestens vertraut. Das Angebot umfasst eigene Lösungen und Konzepte sowie einen speziellen Wartungsvertrag „Share the Expert“.