

Case Study

31. August 2015

Mercantil Bank (Schweiz) AG

«Das gewünschte Rundumsorglospaket»

Das uneingeschränkte Vertrauen der Kunden ist für jede Bank lebenswichtig. Zugleich verlangt dieses Geschäft schnelles Reagieren und Umsetzen. «Was die Kunden von uns erwarten, müssen wir von allen unseren Partnern verlangen», sagt Sandra Righetti – das gilt laut der COO der Mercantil Bank (Schweiz) AG auch für die IT.

Kriterien, Analyse, Besuche

Mercantil pflegt eine langjährige, gute Partnerschaft mit SOBACO, die schon für das Application Management der vorherigen Lösung verantwortlich zeichnete. «Im 2010 wurden wir darüber informiert, dass die Weiterentwicklung dieser Software eingestellt wird und SOBACO auf die Standardlösung Finnova setzt», blickt Righetti zurück. Als Konsequenz lancierte die Privatbank eine eigene Produktevaluation, definierte einen detaillierten Kriterienkatalog, analysierte den Markt, besuchte die Anbieter und entschied sich für: Finnova mit SOBACO.

Kürzer, direkter, schneller

Was sprach für das Paket SOBACO und Finnova? «Bei beiden Partnern stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis. Wir sind keine Nummer, man nimmt uns ernst. Für uns ist wichtig, auf solide Firmen mit breiter Kundenbasis zu bauen. Das sichert eine Weiterentwicklung der Software, etwa bei den Regulatorien.» Diese Faktoren, die Kosten sowie die ausgeprägte Parametrierbarkeit sind Pluspunkte der Finnova Plattform. Die Vorteile von SOBACO als Betreiber des Systems ortet die COO im breit abgestützte Know-How, den kurzen Wegen, direkten Kontakten und schnellen Entscheidungen. «Das ist zentral, wenn eine Bank einen so elementaren Bereich wie die IT outsourced – heute würden wir wieder gleich entscheiden. Denn wir haben, was wir wollen: ein Rundumsorglospaket.»

Drei Länder, drei Systeme

Zwei Jahre nach dem Plattformwechsel auf Finnova gab Mercantil das Trade Finance auf, und konzentrierte sich ausschliesslich auf Private Banking & Wealth Management. Nach wie vor sind die meisten Kunden in Venezuela domiziliert. Obwohl alle Kunden eine Geschäftsbeziehung zum Mutterhaus verfügen und einige eine Bankverbindung nach Miami oder Panama haben, pflegt jedes Land seine eigene IT. «Die regulatorischen Vorgaben sind zu unterschiedlich, als dass sie von nur einer Lösung abzudecken sind. Vereinheitlichungen betreffen die Handhabung und das Erscheinungsbild der Lösung», fasst Righetti zusammen. «Ansonsten bilden alle eine in sich geschlossene, autonome Einheit.»

Was, wie, womit

Die SOBACO Plattform deckt mit der Standardlösung Finnova eine sehr breite Palette an Applikationen ab. Durch die Integration von Dritt- und Fremdprodukten wird das System an die spezifischen Anforderungen der einzelnen Banken angepasst. So hat Mercantil das Archiv und bald auch Bloomberg integriert. «Nicht zu vergessen das über SOBACO lizenzierte Qlikview», fügt Righetti an. «Diese Software hat uns intern in punkto Reporting, Risikokontrolle und Monitoring sehr viel weiter gebracht. Zugleich haben unsere Kundenbetreuer jederzeit die Übersicht über alle Kunden, Dokumente und Finanzen.» Die Offenheit und Flexibilität der SOBACO Plattform vereinfacht manuelle Eingriffe bei definierten Prozessen, die auf diese Weise kosteneffizienter erledigt werden. «Finnova gewährt eine grosse Flexibilität, da müssen sich die Banken gut überlegen, was sie wie womit machen wollen.»

Mobile und eBanking

Die grosse Distanz zwischen Venezuela und der Schweiz wird durch die Kommunikationsinfrastruktur überbrückt. Die Zeitverschiebung spielt beim Betrieb der Plattform keine Rolle – für den Kontakt mit den Kunden sieht das etwas anders aus: «Das eBanking kann hier einiges abnehmen. Mehr als die Hälfte der Kunden nutzt diesen Kanal für individuelle Portfolio Reports und für den Zahlungsverkehr. Je nach Kundensegment bevorzugen viele jedoch nach wie vor den telefonischen Austausch.» In anderen Bereichen wiederum setzt die Bank auf den persönlichen Kontakt zwischen den Kunden und ihren Beratern, so steht das eBanking für das Trading nicht zur Verfügung. Als ergänzender Kanal wird Mobile Banking zum Thema: «Zum einen benötigt es weniger Infrastruktur, zum anderen haben unsere Kunden eine starke Affinität zu neuen Technologien», meint Righetti.

Zwölf Jahre, null Probleme

«Die IT ist ein wichtiger Kostenfaktor, steht bei unseren Betrachtungen aber nicht zuoberst», erklärt die COO von Mercantil. Denn die Cost Income Ratio lässt sich im Fall einer kleinen Bank nicht primär durch eine Senkung der Ausgaben verbessern. Neben finanziellen sind andere Betrachtungen laut Righetti ebenso relevant. So profitiert die Bank vom Umstand, dass die IT-Kosten trotz kontinuierlich steigendem Funktionalitätsumfang über die Jahre stabil geblieben sind.

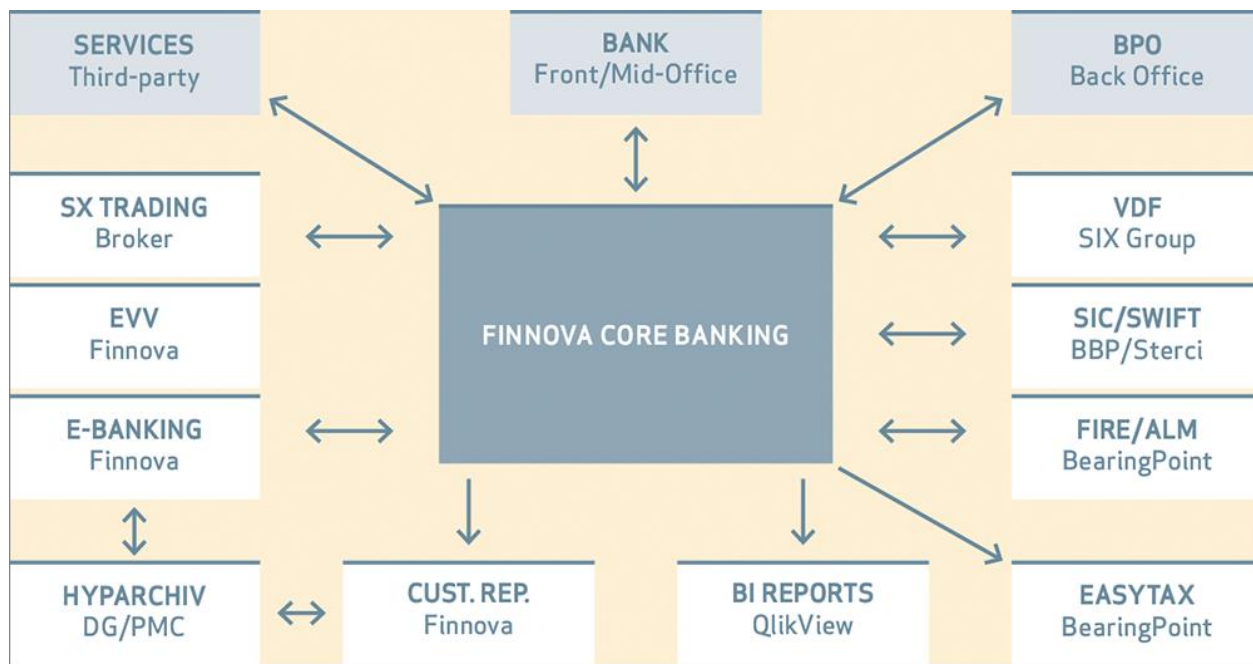
Beim Betrieb der ganzen Plattform trägt der SOBACO Mandantenturm wesentlich zur Preisoptimierung bei. Dabei stehen alle technischen und fachlichen Ressourcen permanent zur Verfügung, der gesamte Aufwand wird unter den Mandanten aufgeteilt. «Es reduziert unsere Kosten und optimiert unsere Organisationsstruktur», bilanziert Righetti. Und: in den vergangenen zwölf Jahren gab es nie ein Problem wegen der Datensicherheit.

Alle an einem Tisch

Mercantil steht mehrmals täglich mit SOBACO in direktem Kontakt, um Fragen des Betriebs der Bankenplattform zu klären. Dabei handelt es sich meistens um operative Fragen, oder kleinere Projekte, wie Verbesserungen der Prozesse. SOBACO zeichnet nicht nur für den gesamten Support verantwortlich, auch für komplexere Projekte vertraut die Privatbank aufgrund ihrer guten Erfahrungen auf die Dienstleistungen von SOBACO. Alle Software- und Betriebsspezialisten am gleichen Tisch zu haben, bringt einige Vorteile, so Righetti: «Das Zusammenspiel zwischen diesen zentralen Bereichen funktioniert sehr gut, das ist eine Einheit.» Dies sei bei mehreren Partnern wegen unterschiedlicher Kompetenzen und unklarer Abgrenzungen nicht immer selbstverständlich.

Ein Zeichen der Stabilität

Mit dem Softwarehaus Finnova pflegt Mercantil im Rahmen der Community einen institutionalisierten Austausch. Zwar deckt SOBACO auf Basis von Finnova alle Anforderungen der Bank ab, trotzdem ist der Kontakt zwischen Benutzern und Softwarehersteller für die zukünftige Weiterentwicklung der Banken und der Lösung zentral. «In den spezifischen Gremien der Finnova Community werden wir gehört und nehmen Einfluss. Ebenso wichtig ist der Austausch mit anderen Kundenvertretern», fasst die COO die Vorteile einer breit abgestützten Community zusammen. Innerhalb von SOBACO trifft sich die Community, abgesehen von Ad-Hoc-Zusammenkünften, einmal pro Jahr. «Mehr ist auch gar nicht nötig – ich bewerte das als Zeichen für die Stabilität der SOBACO-Plattform.»



Die SOBACO Plattform mit der Finnova Kernbanklösung

Persönlich und elektronisch

Bezüglich Banken-IT der Zukunft erwartet Mercantil so einige Änderungen. Die Regulatorien werden die Banken sowie die Softwarehersteller weiter in Atem halten. «Die gesamte Branche investiert in die technische Abbildung von Regeln und Gesetzen, was teilweise von der Weiterentwicklung des Bankgeschäfts ablenkt», so Righetti. Dabei wäre die aktuelle Roadmap für die SOBACO Plattform mit Themen wie Internet und mobile Banking, Portfolio Management System, Börse, Advisory und Automatisierung auch für die Privatbank von grossem Interesse.

Hat der persönliche Kundenkontakt angesichts der technischen Fortschritte und Möglichkeiten ausgedient? «Nein», Sandra Righetti ist davon überzeugt, «dass der persönliche Kontakt zum Kunden weiterhin einen wichtigen Stellenwert im Private Banking haben wird». In Zukunft wird es darum gehen, den Kunden eine gute Mischung aus verschiedenen elektronischen und persönlichen Kanälen zu offerieren – und die SOBACO Plattform bietet diesbezüglich von der Funktionalität bis zum produktiven Betrieb auch weiterhin attraktive und integrierte Lösungen.

Die Mercantil Bank (Schweiz) AG

Im Jahr 1988 wurde die Mercantil Bank (Schweiz) AG unter dem Namen BMS Finanz AG gegründet. Zwölf Jahre später erhält das Institut die schweizerische Banklizenz und nimmt ihre Tätigkeit als Finanzintermediär auf: Die erste Bank in der Schweiz mit lateinamerikanischen Wurzeln. Ab 2012 konzentriert sie ihre Aktivitäten auf das reine Private Banking und Wealth Management für Kunden aus Venezuela und stellt ihre Trade Finance Aktivitäten ein. Die Privatbank ist eine hundertprozentige Tochter der 1925 gegründeten Mercantil Gruppe in Venezuela, die mit Banken und Vertretungen in insgesamt neun amerikanischen und europäischen Ländern tätig ist – in der Schweiz zählt die Privatbank zurzeit rund 23 Mitarbeitende.

Kontakt:

Peter Haist, CEO
peter.haist@sobaco.ch

SOBACO Solutions AG

Brandstrasse 26
8952 Schlieren
Telefon: 044 355 11 11

SOBACO Services AG

Albulastrasse 47
8048 Zürich
Telefon: 044 496 60 00

SOBACO Services SA

20, rue du Mont-Blanc
1201 Genève
Telefon: 022 510 57 00

info@sobaco.ch
www.sobaco.ch