



Qualitätssicherung in Zeiten des kontinuierlichen Wandels im Asset Servicing

**Investment Forum München
24. November 2010**

**CACEIS Bank Deutschland GmbH
David Vorih**

www.caceis.com

Agenda

1. Kurzprofil CACEIS
2. Kontinuierlicher Wandel im Asset Servicing
3. Single Point of Contact (SPOC) Ansatz zur Sicherstellung der Qualität für den Kunden
4. Qualitätsmessung und kontinuierliche Verbesserung
5. Fazit



1 Kurzprofil CACEIS

Die CACEIS Gruppe ist ein wachsendes Unternehmen



Internationale Bankengruppe mit europäischen Wurzeln

- CACEIS gehört zu 85% zur Crédit Agricole Gruppe¹ und ist in 11 Ländern vertreten.
- Solides AA- Standard & Poor's Rating
- Gruppenkapital 916 Mio. €²



Führend als Depotbank und Fonds-Administrator in Europa

- 665 Mrd. € Depotbankvolumen³
- 1.060 Mrd. € Assets im Bereich Fund Administration³



Umfassendes Serviceangebot und Expertise

- Custody & Depotbank, Fonds-Administration
- Clearing
- Transaction Banking



Lokale Verankerung und Commitment

- Deutschland ist ein strategischer Kernmarkt der CACEIS-Gruppe

Die CACEIS Gruppe definiert ihre Stärken und Ziele als Leistungsversprechen an ihre Kunden

Unser Leistungsversprechen

Der Kunde im Fokus

Basis für individuelle Angebote, maßgeschneiderte Services und Ansprechpartner

Innovation zum Vorteil der Kunden

Produktanpassung für Kundenbedürfnisse und an Marktanforderungen

Kontinuierliche Weiterentwicklung der eigenen Servicestandards

Einheitliches Produktprofil innerhalb der CACEIS Gruppe

Realisierung der Fonds-Administration zur Ergänzung des Angebots in Deutschland

Globale IT-Strategie

Zusammenführung inhaltlich kongruenter Entitäten (Abwicklung Paris & Luxemburg)

Stärkung von Standort - Kompetenzcentern durch gezielte Investitionen in neue Produkte und IT Systeme (Deutschland) – Beispiele: Fondsbuchhaltung - GP3; Derivate Clearing - UBIX

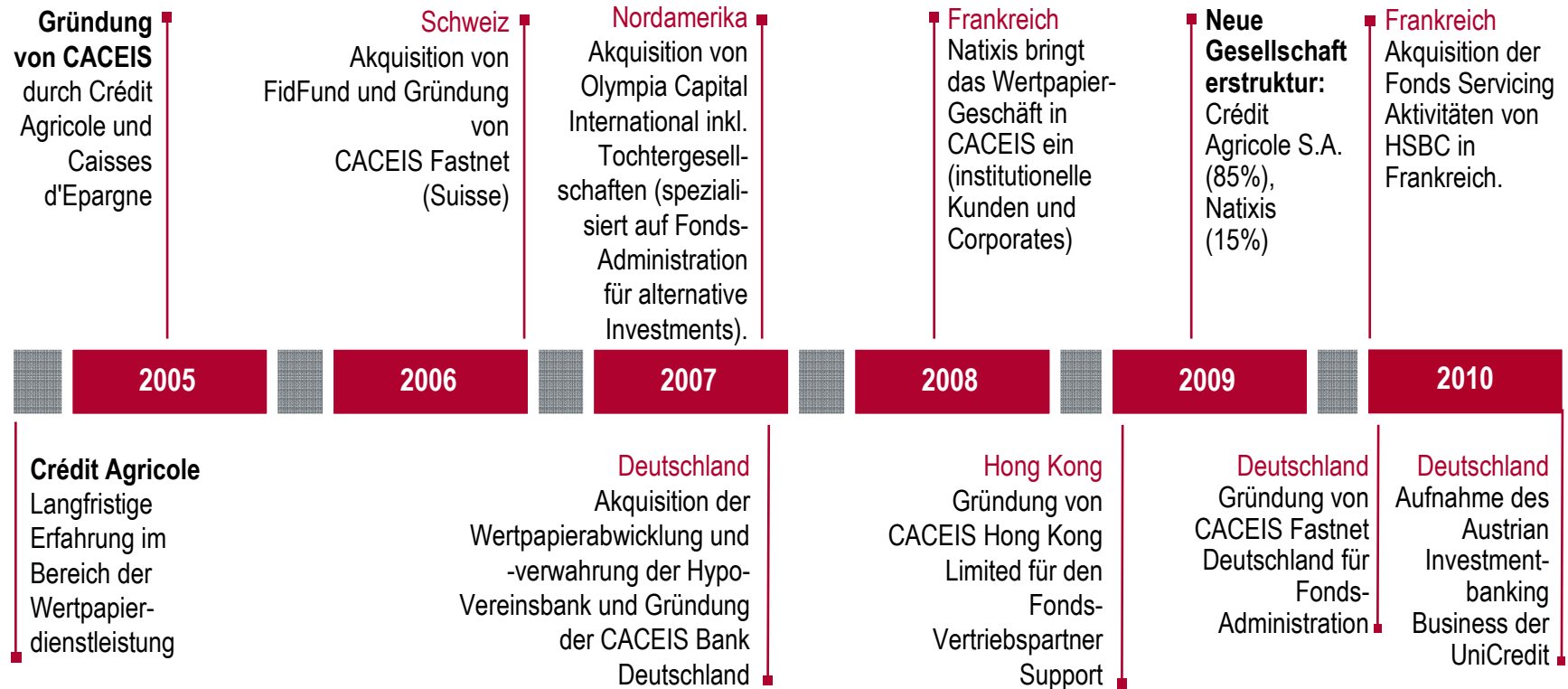
Ständiges Streben nach Optimierung

Kontinuierliches Screening der IT-Landschaft und Abwicklungsprozesse nach Kosten-, Effizienz- und Qualitätsmerkmalen

Überzeugende Integrationskompetenz

Erfolgreicher Abschluss verschiedener Migrations- und Integrationsprojekte

Erfolgreiche Partnerschaften und Akquisitionen sind die Basis unseres starken Wachstums



Eine große Herausforderung liegt in den wechselnden Produkt- und Marktanforderungen sowie dem kontinuierlichen Wachstum der CACEIS

Die Ausrichtung der eigenen Dienstleistungen zur optimalen Bedarfsdeckung von Bestands- und potenziellen Neukunden wird durch drei wesentliche Dimensionen beeinflusst.

Unternehmensinnere Sicht:

Eigene Weiterentwicklung zur Sicherstellung und Optimierung einer langfristigen Kundenbeziehung (Bestandskunden als Multiplikatoren)

Marktanforderungen Bestandskunden:

Managen der Kundenbedürfnisse durch aktive Erweiterung der Produkt- und Servicepalette

Grundsätzliche Marktanforderungen:

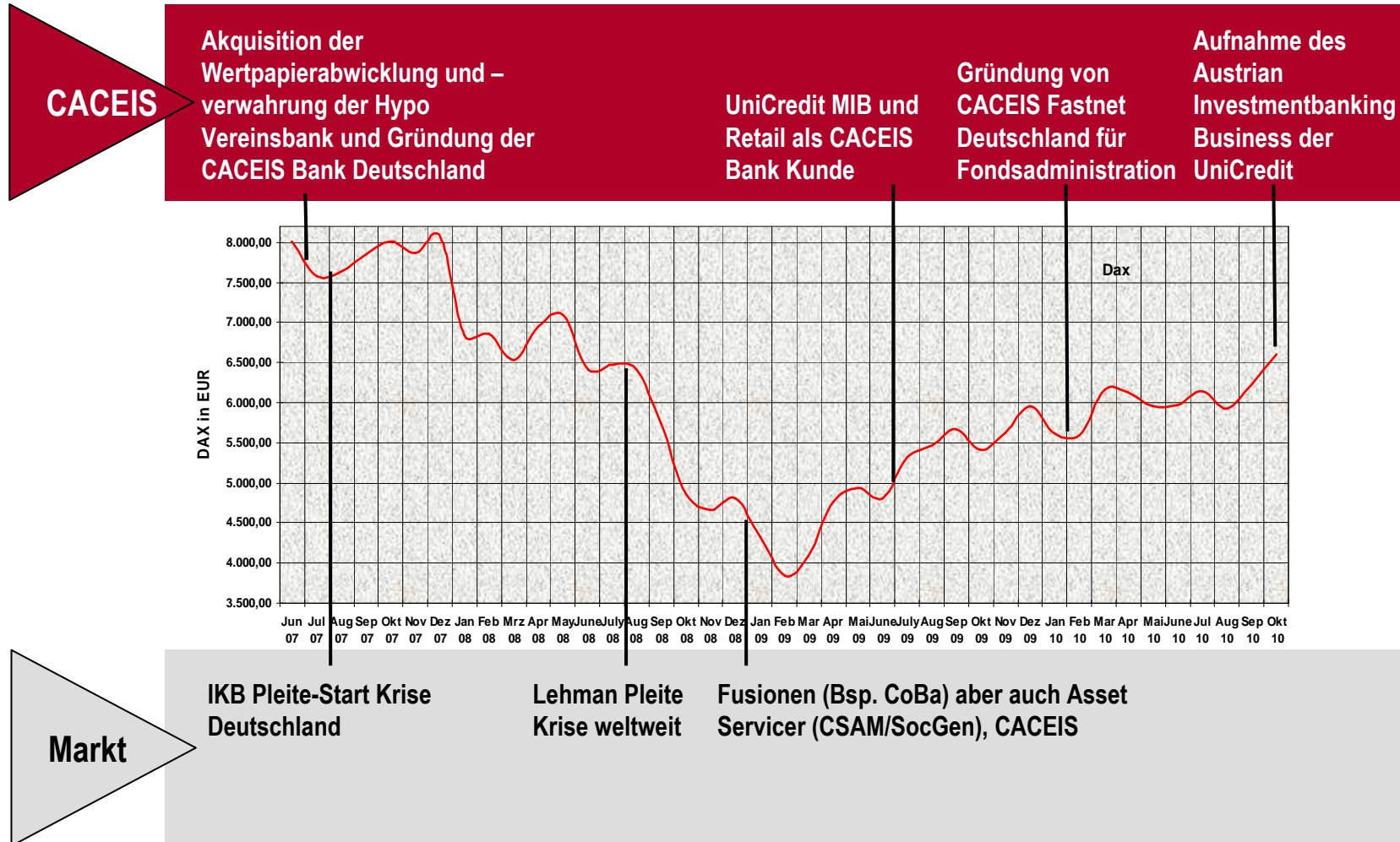
Aktives Screening der Marktanforderungen und -entwicklungen sowie Einbeziehung dieser zur strategischen Weiterentwicklung

Hohe Qualität erfordert ein Management des Wandels in einer nahen Kundenbeziehung zur Stärkung und Erweiterung der Dienstleistung.

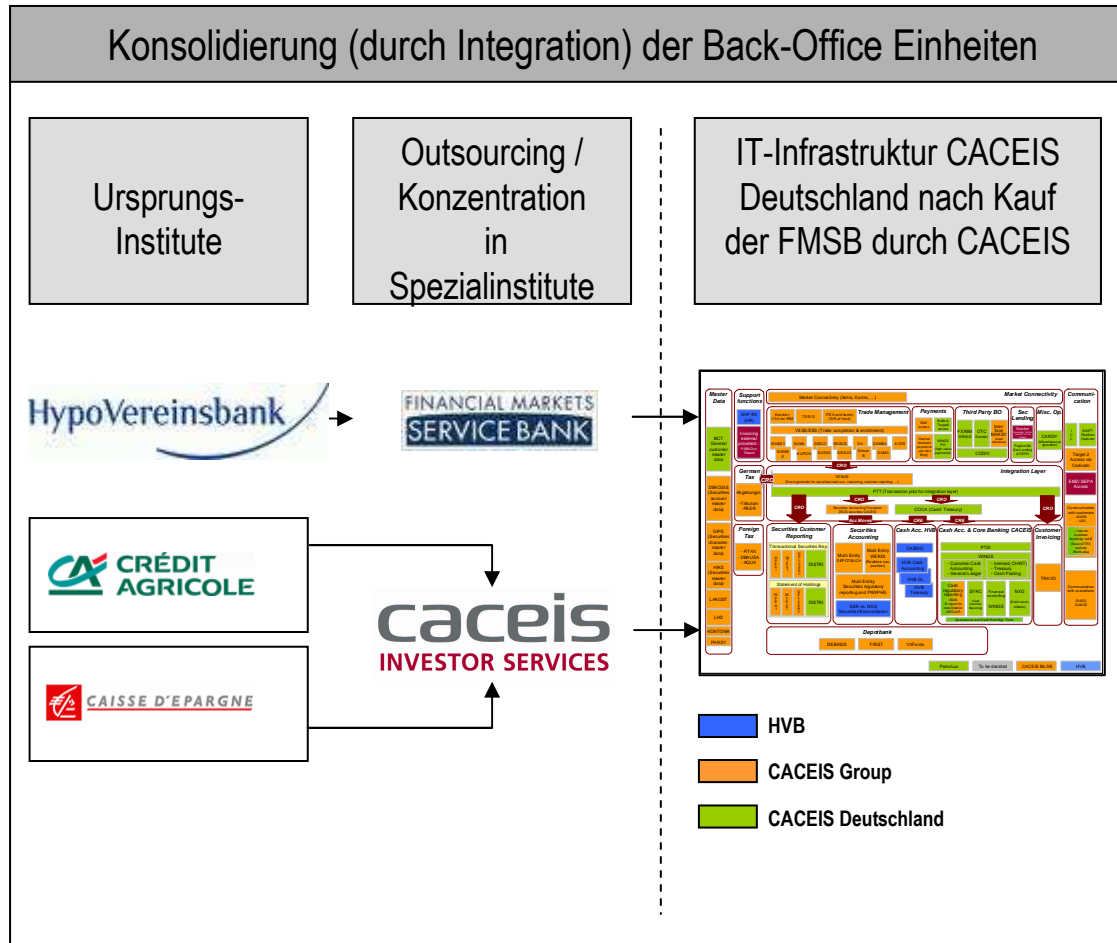


2 Kontinuierlicher Wandel im Asset Servicing (Markt- und Produktentwicklung)

Ständige Veränderung des Marktumfelds zwingt die Finanzmarkt-Akteure zum Wandel



Konsolidierung von Back-Office-Einheiten der Finanzdienstleister als Baustein zur Steigerung der Wandlungsfähigkeit



- Zielsetzung des Projekts
- > Business Anforderungen können durch IT abgebildet werden
 - Optimierte Abbildung bestehender Services / Produkte
 - Abbildung zukünftiger Kunden- und Marktanforderungen
 - > Reduzierte Komplexität
 - Reduzierte Maintenancekosten
 - Reduzierte Komplexität und Ausfallrisiko
 - > Kosteneinsparung durch IT Konsolidierung
 - Kostenreduzierung um 40%, speziell externe Kosten
 - > Synergieeffekte innerhalb der CACEIS Gruppe

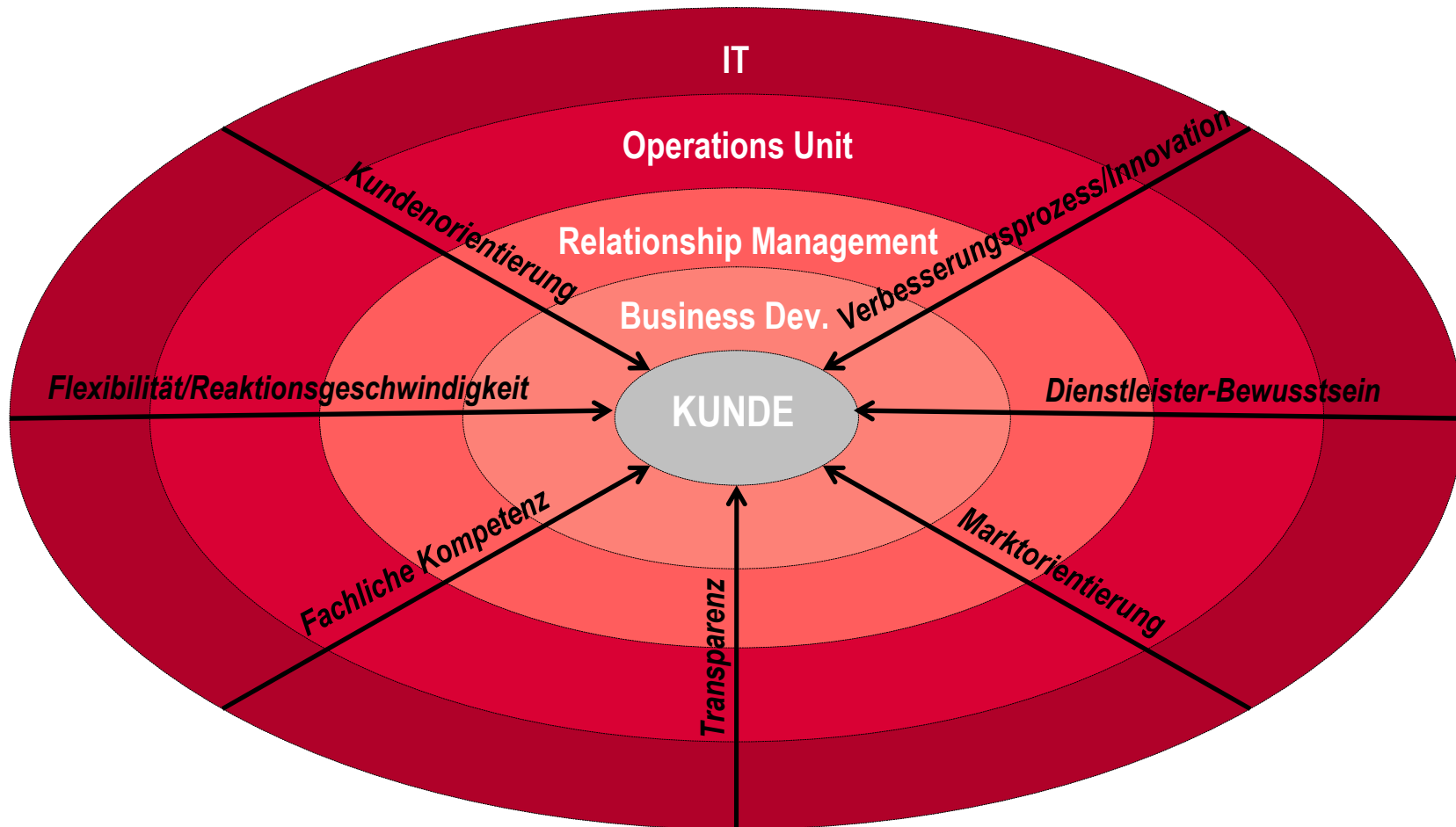
Produkterweiterung als positiver Wandel zur kontinuierlichen Erhöhung des Kundenangebots



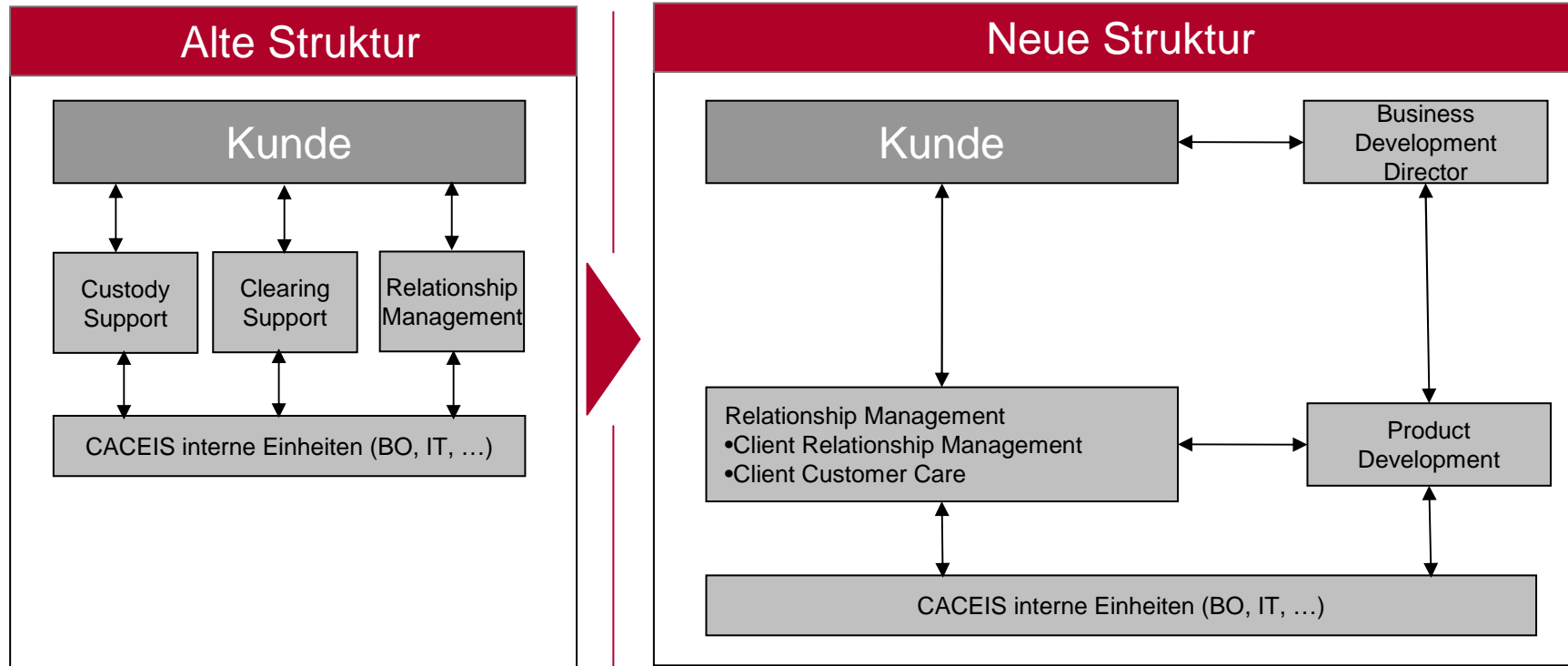


3 SPOC Ansatz zur Sicherstellung der Qualität für den Kunden

Sicherstellung der Qualität durch kundenorientierte Gesamtorganisation



Durch einen zentralistischen Ansatz der Kundenbetreuung Sicherung der Qualität und Fokus auf Kundenbedürfnisse

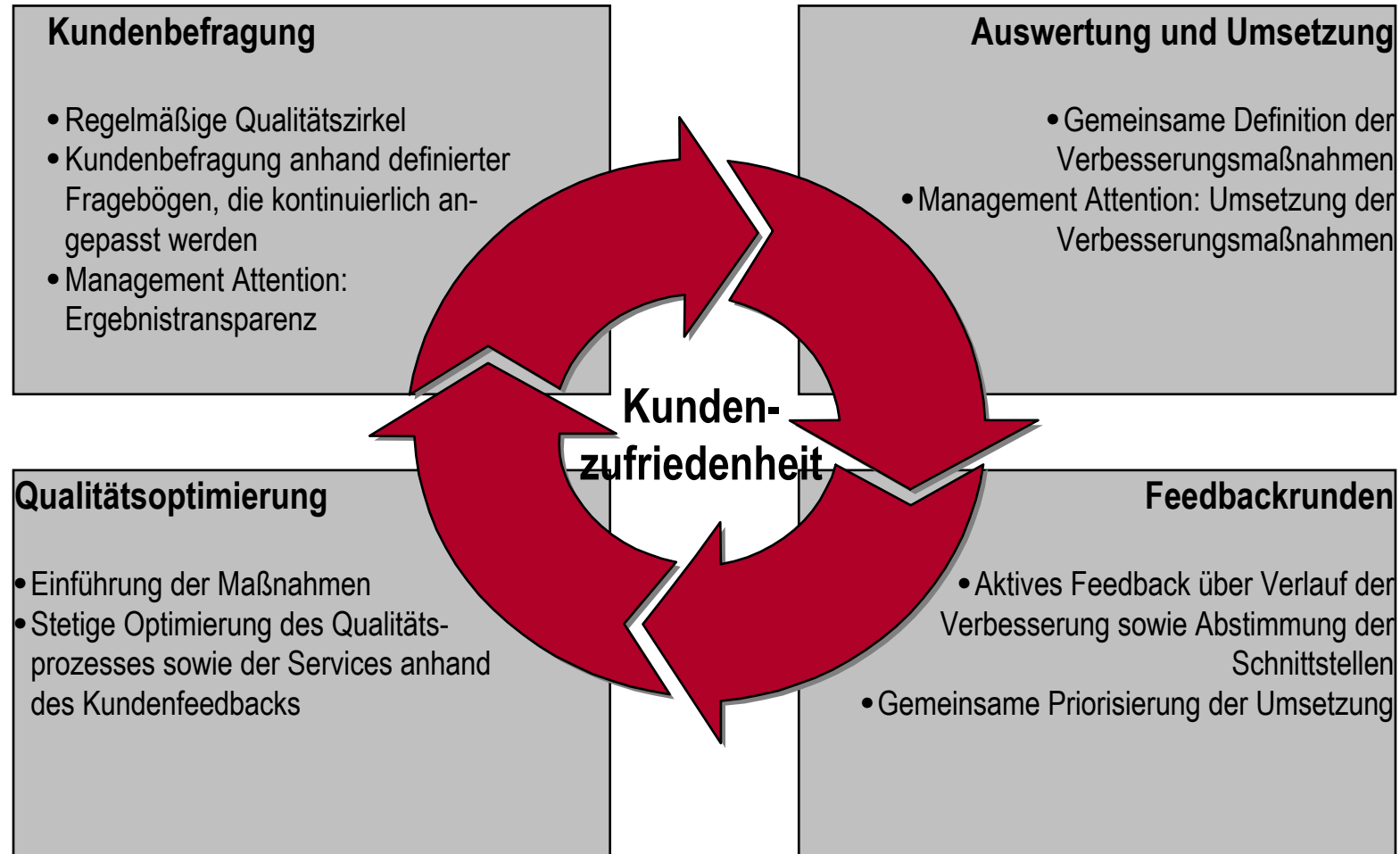


- > Die kundenbetreuenden Einheiten als SPOC und finaler Qualitätslayer der CACEIS Bank
- > Das Relationship Management agiert nicht als "typischer" Call Center sondern als kompetenter Ansprechpartner für den Kunden. Sicherstellung der Fachkompetenz durch Recruiting aus eigenen Back-Office-Einheiten
- > Enge Zusammenarbeit zwischen Business und Product Development zur gezielten Erweiterung der Produkt- und Serviceangebote



4 Qualitätsmessung und kontinuierliche Verbesserung

Kundenzufriedenheit als zentrale Handlungsgröße zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung



CACEIS interne, qualitätssteuernde KPIs sind die Basis für die Kundenzufriedenheit





4 Fazit

Die Kundenzufriedenheit als zentral steuernder Faktor für die Dienstleistungsqualität



Vielen Dank für Ihr Interesse!

David Vorih
Head of Relationship Management

CACEIS Bank Deutschland GmbH
Telefon +49 89 5400 – 1597
David.Vorih@caceis.com