

: qualityconsult ag  
: Matthofstrand 1  
: Postfach 3756  
: 6002 Luzern

: Telefon 041 226 45 35

: Ausgabe 2016\_02  
: © 2016 qualityconsult ag



## GRÜEZI!

Liebe Leserin, lieber Leser

„Hello, it's me – I was wondering if ...“ Ja, diese Worte hört man derzeit über alle Musikanäle, landauf landab. Aktuell ist es die Stimme von Adele, welche uns in den Bann zieht – morgen ist es ein anderes „Hallo“ oder „Grüezi“.

Es erfüllt uns mit stolz, dass wir seit 15 Jahren immer wieder „Hello“, „Bonjour“ oder „Grüezi“ sagen dürfen. Seit 2001 haben wir immer wieder die Chance, eine herzhaft Begrüssung auszusprechen und neue Mandate und Aufträge anzunehmen. Dass es dabei vielfach nicht nur beim einmaligen Grüezi bleibt, sondern sich eine vertraute Partnerschaft über Jahre entwickelt, freut uns ganz besonders.

Unser „Hello“ oder eben „Grüezi“ tönt seit 15 Jahren immer gleich frisch. Wir sind seit 15 Jahren mit Leib und Seele für unsere Kundinnen und Kunden im Einsatz. Seit 15 Jahren tragen wir nicht nur das unverwechselbare :Q in unserem Logo – unsere Honorartarife sind seit der Gründung vor 15 Jahren unverändert. Ich meine, dass solides Beratungshandwerk und innovative Konzepte gerade in wirtschaftlich anspruchsvollen Zeiten auch ohne Preisaufschläge erfolgreich sind.

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen.

Felix Graber, Geschäftsleiter  
qualityconsult ag

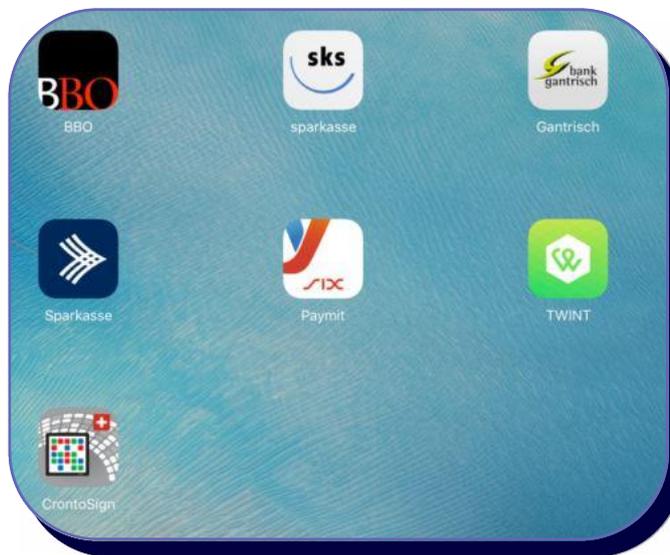
Mail: felix.graber@qualityconsult.ch

# qualitynews

## AKTUELLES ZUM THEMA STRATEGIE UND QUALITÄT

### FINTECH: VERÄNDERTE SOURCING-STRATEGIEN

Das Geschäftsjahr 2015 war für viele Regionalbanken wirtschaftlich gesehen ein erfolgreiches Jahr. Trotz vieler Herausforderungen und regulatorischer Eingriffe (Stichwort Negativzinsen, Kapitalpuffer) konnten einige die Margen bei der Haupteintragungsquelle ausbauen, anderen gelang es, vor allem die Sachkosten zu senken. Aus den Geschäftsberichten ist auch zu vernehmen, dass eine Vielzahl der Institute neue Sourcing-Strategien erarbeitet und weitreichende Entscheidungen in den langfristigen IT-Verträgen getroffen hat. Einige haben sich im 2015 in der Informatik für eine Multiprovider-Strategie entschieden, d.h. eine Aufteilung der Sourcing-Provider für den Rechenzentrumsbetrieb und u.a. für das Application Management und weitere ausgelagerte Leistungen. Andere setzen auf eine abgesicherte und integrale Provider-Strategie und werden auch in Zukunft die für Banken vitalen IT-Dienstleistungen aus einer Hand beziehen. Die Virtualisierung der Plattformen und eine straffere Provider-Führung durch einen starken Netzwerkverbund sollten dazu führen, dass der hohe Kostenblock für Informatikleistungen sinnvoller aufgeteilt werden kann. Der Anteil für die Entwicklung innovativer Produkte und Prozessoptimierungen dürfte sich zu Lasten des zunehmend automatisierten IT-Betriebs positiv verändern. Diese Gelder können künftig in die Fintech-Aktivitäten der Banken fließen, damit diese die Bedürfnisse der neuen Kundengeneration wenigstens teilweise befriedigen können.



Die meisten Regionalbanken haben im vergangenen Jahr und nicht ohne Stolz eine umfassende E-App lanciert. Die Durchdringungsquote bei den traditionellen E-Banking-Nutzern ist derzeit aber noch schwach. Weitere Aktivitäten zur Vermarktung werden nötig sein, um das Zielpublikum zu begeistern.

Ebenso wurden neue und effiziente Login-Verfahren lanciert (Cronto). Mit Twint hat sich eine Provider unabhängige Bezahl-Plattform nach wenigen Monaten bereits stark etabliert. Twint bietet einen hohen Komfort

und Nutzen und hat mit Migros und Coop die führenden Retailer an Bord. Mit noch weit weniger Funktionalität als Twint kommt Paymit langsam aber sicher auch ins Rennen. Hier werden wohl die hohen Transaktionsgebühren für die Retail-Anbieter eine langfristige Hürde darstellen. Wir gehen jedoch davon aus, dass beide Plattformen von den Banken in den kommenden Monaten forciert werden und so den Kunden echte Alternativen für ihr virtuelles Portemonnaie bieten. Bleibt zu hoffen, dass Paymit nicht das gleiche Schicksal ereilt, wie seinerzeit der ebenfalls von SIX lancierten „Cash“-Funktion auf den Debitkarten. Die Funktion wurde mangels Kundenakzeptanz nach wenigen Jahren eingestellt. Doch wer nun Twint und Paymit aktiv nutzt, wird als Konsument die feinen Unterschiede in der Anwendung bemerken und rasch feststellen, welche App derzeit die Nase im Wind hat. Wir werden wohl erst in 2- 3 Jahren sehen, wie viele unterschiedliche Bezahl-Applikationen sich in der (kleinen) Schweiz etablieren können und ob eine Anbindung an das Bankkonto von der neuen Kundengeneration überhaupt verlangt wird. Gerne beraten wir Banken bei der Formulierung einer sinnvollen Fintech-Strategie.

## FEUER IM DACH - EVAKUATIONSÜBUNGEN IM FOKUS

Jeder hofft, dass der Fall nicht eintrifft. Auch statistisch gesehen sind Brände in Bankgebäuden oder generell in Bürogebäuden eher selten. Dennoch, es gibt spektakuläre Beispiele, wie der Brand vom Hauptsitz der Zuger Kantonalbank. Dass die Zerstörung der vitalen Infrastruktur keine fatalen Auswirkungen auf die Bankkunden hat, dafür sorgt die Richtlinie „Empfehlungen für das Business Continuity Management“ der Schweizerischen Bankiervereinigung.



Die Richtlinie sieht vor, nicht nur jährlich die Business Impact Analyse zu aktualisieren, sondern auch die Business Recovery Pläne zu überprüfen. Es muss ferner sichergestellt werden, dass die Mitarbeitenden hinsichtlich ihrer Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen, die sich aus den jeweiligen BCM Aktivitäten ergeben, ausreichend geschult werden. Die qualityconsult ag unterstützt Regionalbanken und andere Firmen bei der punktuellen Überprüfung der BCM-Massnahmen und des Krisenmanagements. Auch Schiedsrichter- und Beobachtereinsätze, z.B. bei Evakuationsübungen von Bankgebäuden oder bei Krisenstabsübungen gehören zum Aufgabenspektrum. Gerne setzen wir unsere detaillierten Kenntnisse der Infrastruktur-, IT- und Supportprozesse, gepaart mit langjähriger Generalstabserfahrung auch bei Ihrer nächsten Übung ein.

BCM-Training für Krisenstäbe, Unterstützung bei der BIA, Evakuationsübungen, KRIMA-Sensibilisierung

## FÜHRUNGSFÄHIGKEIT SICHERSTELLEN & ERHALTEN

Bereits zum vierten Mal in den letzten 10 Jahren durfte Felix Graber das Mandat als Vorsitzender der Geschäftsleitung einer Regionalbank als ad interim Manager übernehmen. Die Verwaltungsräte der Auftrag gebenden Banken gelangen mit ihren Anfragen aus verschiedenen Gründen an uns, denn ein Führungswechsel ist oftmals nicht von langer Hand planbar. So unterschiedlich die Gründe sind, die Gemeinsamkeit liegt beim nahtlosen Sicherstellen der Führungsfähigkeit und bei der lückenlosen Gewährsbietung gegenüber den Kunden, Mitarbeitenden und Aufsichtsbehörden. Felix Graber verpflichtet sich als Organ und Finma-Gewährsträger jeweils für mehrere Monate, die operative Gesamtbanksteuerung von Retailbanken zu übernehmen und die Geschäftsleitung zu führen. Parallel dazu werden die besonderen Herausforderungen, welche zum Führungswechsel geführt haben, durch gezielte Personalentwicklung, Teambildung oder besondere organisatorische Massnahmen oder Stabilisierungsprojekte erfolgreich und langfristig gelöst.

## HERZLICHEN DANK FÜR IHRE TREUE

Liebe Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner

Seit nunmehr 15 Jahren dürfen wir vertrauensvolle Partnerschaften mit unseren Kundinnen und Kunden pflegen. Die vielen interessanten, herausfordernden und spannenden Aufträge sind für uns Ansporn und Verpflichtung, auch in den nächsten Jahren unsere Dienstleistungen als Unternehmensberater auf hohem Niveau und mit viel Praxiswissen weiter zu perfektionieren. Auch als Verwaltungsrat oder ad interim Manager lösen wir komplexe Führungsaufgaben. Für Ihr Vertrauen und das Interesse an unserer Leistungsfähigkeit bedanken wir uns. Ihre Aufträge sind für uns die Existenzgrundlage und treibende Motivation, unser Wissen mit Ihnen zu teilen. Denn auch Sie sind ein Teil unserer Erfolgsgeschichte. Herzlichen Dank für Ihre Treue. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit und auf weitere spannende Fragenstellungen, die wir mit Freude und Elan für Sie lösen.

## Agenda

### Bankenseminar 2016: Unsere Praxismodule

Modul 1: 18.04.2016  
Bankstrategie  
Praxiswissen

Modul 2: 18.04.2016  
Zins- und Liquiditäts-  
management

Modul 3: 19.09.2016  
Engpassfaktor Eigen-  
mittel / Kapitalisierung

Modul 4: 19.09.2016  
Erfolgsfaktor Vertriebs-  
optimierung / Fintech

CHF 550.--/Modul,  
Konferenzhotel Arte, Olten

### Grundlagenseminar für (neu gewählte) Bank Verwaltungsrätinnen und Verwaltungsräte

6. Juni 2016 Luzern

Ein "Must" für alle neu  
gewählten Bank VR von  
Regionalbanken und als  
Refresher

Schwerpunkte: Organisa-  
tion, Aufgaben und Pflich-  
ten von VR, Bank Board  
Governance

09.00 - 16.00 Uhr in Luzern  
CHF 790.00 /ganzer Tag

Anmeldung/Infos:  
sekretariat@qualityconsult.ch

[www.qualityconsult.ch](http://www.qualityconsult.ch)

## qualityconsult ag

Unternehmensberatung für Qualität:Strategie:Organisation

Die qualityconsult ag ist eine etablierte Unternehmensberatungsgesellschaft mit Sitz in Luzern. Ihre Kernkompetenzen liegen im Bereich der Qualitäts-, Strategie- und Organisationsberatung sowie beim Coaching von Führungskräften, vorwiegend für Banken, Finanzdienstleister, Private-Equity Firmen sowie für Rechtsanwälte und law firms.