Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

School of
Engineering

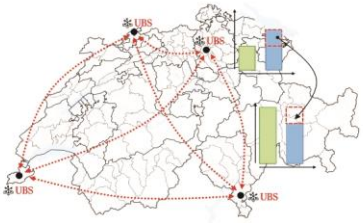
IDP Institut für Datenanalyse
und Prozessdesign

Kapazitätsvisualisierung im Rahmen der operativen Prozessplanung einer Grossbank

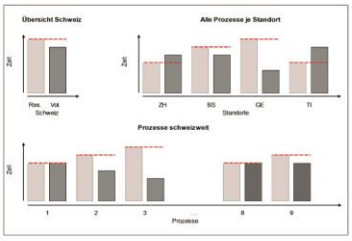
Diplomierende
Damian Candinas
David Klöti

Dozierende
Andreas Klinkert
Stephan Bütikofer

Die UBS ist die führende Universalbank in der Schweiz und zudem an allen wichtigen Finanzplätzen der Welt mit Niederlassungen vertreten. Sie bietet Dienstleistungen für private, institutionelle und Firmenkunden auf der ganzen Welt an. In den letzten Jahren erfuhr das Bankgeschäft aufgrund der Finanzkrise 2007 einen Wandel. Der gestiegene Kostendruck zwingt die Banken, ihre Kosten stärker denn je laufend zu senken und gleichzeitig die Kundenprozesse zu optimieren sowie die Bearbeitungseffizienz zu steigern.
Für die Bearbeitung der Kundenprozesse bei der UBS ist die Abteilung Credit & Document Services verantwortlich. Bei einem solchen Kundenprozess handelt es sich beispielsweise um eine Kontoeröffnung. Innerhalb der Abteilung Credit & Document Services durchlaufen die Kundenprozesse von der Erfassung über die Abwicklung bis hin zum Versand mehrere Service Lines. Die für diese Bachelorarbeit wesentliche Service Line Data & Document Services stellt dabei die fristgerechte Abwicklung von Basis-Kundenprozessen an vier Standorten sicher. Die Volumensteuerung hierfür basiert heute auf einer rudimentären und manuellen Eingabe durch die Standortleiter. Dabei wird das Arbeitsvolumen innerhalb der Standorte nach der Erfahrung und dem Ermessen der Standortleiter verteilt. Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, eine verbesserte und effizientere Verteilung des Arbeitsvolumens mit Hilfe einer Visualisierung der Kapazitäten als Entscheidungsgrundlage für die Standortleiter zu ermöglichen.
Die Bachelorarbeit gliedert sich in fünf Teile. In den ersten beiden Teilen werden das komplexe Netzwerk der UBS anhand einer Systembeschreibung vorgestellt und untersucht sowie Ziele und Bedürfnisse analysiert. Die Analyse wird insbesondere durch Gespräche und Interviews mit den Führungskräften gestützt. Anschliessend werden die Konzepte für die Bereitstellung und Aufbereitung der Daten sowie für die Visualisierung der Kapazitäten erarbeitet und diskutiert. Hierzu werden primär die vorhandenen Möglichkeiten mit Business Intelligence und Data Warehouse untersucht. Schliesslich wird die Umsetzung und Implementation der Konzepte mit Hilfe von SAP Business Objects und einer externen Abteilung durchgeführt.
Die erarbeiteten Konzepte und Resultate aus den Visualisierungen könnten fortan als Entscheidungsgrundlage für die Verteilung des Arbeitsvolumens innerhalb von Data & Document Services dienen.



Kapazitätsplanung als Mittel zur Steigerung der Wertschöpfung von Data & Document Services



Visualisierungen nach den Kategorien Gesamtsicht, Standortsicht und Prozesssicht.