

Wirtschaftsinformationseinrichtungen von Finanzdienstleistern im Wandel

Autor(en): **Duc, Thierry**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): - **(2014)**

Heft 3: **Kulturerbe der Wirtschaft - kollektives Gedächtnis = Patrimoine culturel économique - mémoire collective = Patrimonio culturale economico - memoria collettiva**

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-769571>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Wirtschaftsinformationseinrichtungen von Finanzdienstleistern im Wandel

Thierry Duc, Credit Suisse AG

Den Schweizer Finanzinstituten weht seit einigen Jahren ein rauer Wind ins Gesicht. In der Folge haben Umstrukturierungen und Sparmassnahmen einerseits, aber auch die bessere Verfügbarkeit elektronischer Daten und der leichtere Zugang zu Onlineinformationen für Endnutzer andererseits dazu geführt, dass ganze Bibliotheken, Dokumentationsstellen und Informationszentren von Banken schliessen mussten. Einige Informationszentren haben sich über Wasser halten können, indem sie ihre Dienstleistungen bzw. ihr Informationsangebot der sich stetig ändernden Nachfrage angepasst haben.

Informations- und Dokumentationszentren wie auch Bibliotheken in privatwirtschaftlichen Unternehmen haben nicht immer einen einfachen Stand. Während ihre Kosten bezifferbar sind, ist der Grad ihres Nutzens nicht unumstritten: «Nice to have, aber keine Notwendigkeit». Dagegen ermöglichen vermehrt strengere rechtliche und regulatorische Erfordernisse Firmenarchiven und dem Records Management, der korrekten Ablageordnung interner, teils vertraulicher Dokumente, eine erhöhte Daseinsberechtigung.

Physische und elektronische Bestände

Bei grösseren Beratungsunternehmen und Wirtschaftsprüfern sind Informationsspezialisten traditionell nach Branchen ausgerichtet. Ein jeder Rechercheur ist für (s)eine Branche zuständig. Dabei kann es um Konkurrenzbeobachtung gehen, um Informationen zu Produktions- oder Marktvolumina, zu Segmentierungen in geografischer Hinsicht oder zur Produktionskette. Bei den grösseren Banken, die über Informations- und Dokumentationsstellen verfügen, sind die «Wissensarbeiter» eher Generalisten. Das führte dazu, dass auch physische Bestände zentral als «Dokumentation» und/oder als Bibliothek verwaltet wurden. Während solche physischen Be-

stände bei den Beratungsfirmen schon in den 1990er-Jahren verschwanden, hielten sie sich bei den Banken wesentlich länger. Doch auch hier forderte die Digitalisierung mittlerweile ihren Tribut. In den letzten fünf Jahren wurden bei mehreren Banken die Bestände der Dokumentationen und Bibliotheken aufgelöst. Über eine firmeneigene zentrale und an das Informationszentrum angebundene Bibliothek verfügt von den drei grössten Schweizer Banken mittlerweile nur noch eine.

Die meisten I+D-Stellen von Banken waren bei ihrer Entstehung in den 1970er- und 1980er-Jahren an die ökonomischen Research-Abteilungen angeschlossen. Ihr Service bestand in der Hauptsache darin, den Ökonomen und Analysten Statistiken und Informationen zu Märkten, Firmen, Branchen und Ländern zu liefern, möglichst aus vertrauenswürdigen Quellen. Das war damals nicht so leicht und selbstverständlich. Dazu mussten auch die relevante Tagespresse und die einschlägigen Fachzeitschriften durchforstet werden. Man schnitt – zum Teil auf Vorrat – aus, was wichtig schien, klebte es auf Karton oder scannte es später in ein – rückblickend – altertümliches System ein, legte es richtig verschlagwortet am richtigen Ort ab. Auch als in den 1990er-Jahren der PC in die Büroräume Einzug hielt und Online-Hosts abgefragte Daten an Retrieval-Terminals sandten, waren fachtechnische Fertigkeiten wichtig. Jeder Host verlangte eine eigene Abfragesprache, die sich der Informationsspezialist erst aneignen musste. Daneben verfügten die grösseren Banken über eine umfangreiche Sammlung von physischen Geschäftsberichten fast aller publizierenden Schweizer und grossen ausländischen Firmen, die man auf Wunsch den Kunden aushändigte. Je nach Institut waren damit bis zu einem Dutzend Mitarbeiter beschäftigt.

Vereinfachter Information Retrieval

Mit dem Siegeszug des Internets Ende des letzten Jahrhunderts änderte sich

dies. Die kotierten Firmen publizierten ihre Geschäftsberichte im Internet. Die Informationsdatenbanken waren nun auch webbasiert, die Morphologie der Abfragesprache glich sich immer mehr den Boole'schen Operatoren der Internetsuchmaschinen an. Anders gesagt: Die Informationssuche wurde immer einfacher. Immer mehr Informationen waren – auch kostenlos und teils sogar einigermaßen verifizierbar – elektronisch vorhanden. Nicht nur virtuell vorhanden, sondern auch für Endnutzer ohne spezifische Fachkenntnisse leicht erhältlich, ausdrückbar und für den Eingegebrauch speicher-, verarbeit-, weiterverwend- und verwertbar.

Parallel dazu erschienen auf dem Informationsmarkt vermehrt spezialisierte Anbieter elektronischer Fachmedien, für fast jedes ökonomisch relevante und einträgliches Segment. Wer stets dieselben Länder-, Branchen- oder Börseninformationen brauchte, konnte sich bei einschlägigen externen Providern direkt ein Abonnement mit vorgefertigten standardisierten Informationen oder Reports besorgen. Dies war zumindest bis zur Finanzkrise vor sechs Jahren trotz horrender Kosten dieser Angebote noch möglich. In der Folge nahmen solcherlei wiederkehrende und häufig weniger anspruchsvolle Anfragen und Rechercheaufträge an den internen Informationsdienst ab.

Anpassung der Dienstleistungen

Diese Abnahme des Informationsbedarfs bewirkte auch einen markanten Stellenschwund. Besonders bei den Beratungsunternehmen verschwanden ganze Abteilungen. Es gibt auch Finanzinstitute, welche ihre Informationszentren und Bibliotheken vor einiger Zeit merklich verkleinert oder endgültig geschlossen haben. Bestehen blieben hingegen ursprünglich benachbarte Abteilungen, die sich auf die Erstellung firmeninterner Pressespiegel fokussiert haben (Media Intelligence & Analysis). Dieser Spiegel erscheint täglich und enthält die wichtigsten Artikel der Tagespresse, die

über das eigene Unternehmen berichten. Auf dieser Schiene fahren einigermaßen erfolgreich auch entsprechende Abteilungen deutscher Banken. Diese Ressorts sind denn in der Regel auch bei der Unternehmenskommunikation angesiedelt.

Einige Banken und Versicherungen haben ihre Angebotspalette im Gegensatz dazu eher ausgeweitet: Neben der Bibliothek und dem Firmenarchiv werden so bei der Wirtschaftsinformation auch grössere Themengebiete bearbeitet und regelrechte Analysen erstellt. Konkurrenzbeobachtung, Auswertungen von Umfragen sind gerne nachgefragte Dienstleistungen mit klar qualifiziertem Mehrwert. Sie haben die einfachen Anfragen über Kennzahlen von Firmen oder historische Kurse von Wertpapieren in den Hintergrund gedrängt. Oder wie der Angelsachse es kurz auf den Punkt bringt: «From information to intelligence». Auf diese Mehrwertdienste haben sich insbesondere auch die Informationsspezialisten in grösseren Industrieunternehmen verlegt. Bei den grossen Chemieunternehmen spielt nebst der Patentrecherche diese Art der Trend- und Konkurrenzbeobachtung eine ebenso wichtige Rolle.

Chancen und Risiken

Wie dem Records Management haben bei Finanzinstituten die Finanzmarktaufsicht und andere staatliche Regulatorien auch den Recherchen

über Personen zu einem Wiederaufleben verholfen. Das Informationszentrum einer grösseren Schweizer Bank konnte sich bislang halten, weil es sich auf Personenrecherchen spezialisierte. Waren um die Jahrtausendwende noch Anfragen zu Firmen, Branchen, Ländern und Managementthemen in der Überzahl, so änderte sich dies in den letzten Jahren markant. Unter dem Motto «Know your customer» (KYC) auferlegen sich Bankkundenberater die Pflicht, sich über ihre Klientel gründlich zu informieren. Dazu gelangen sie ans Informationszentrum, das in den einschlägigen kommerziellen Datenbanken weltweit (potenzielle) Kunden identifizieren und überprüfen hilft. Konkret geht es darum, mittels Personen-, Firmen- und Pressedatenbanken Hintergrundinformationen über potenzielle Kunden in Erfahrung zu bringen. Ziel ist es zu verhindern, dass Schwarzgeld oder Gelder aus kriminellen Machenschaften in die Bank gelangen und ihre Reputation gefährden. Die

Einbettung in diesen Prozess verleiht dem Informationszentrum eine stärkere Position, die es sich auch durch die Beachtung besonderer Qualitätskriterien (vgl. *arbido* 12 (2003), S. 22–24), die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit involvierten Abteilungen und das Engagement in speziellen Projekten erarbeitet hat. Das Umfeld im Finanzsektor kann sich aber schnell wieder ändern, in Stein gemeisselt ist nichts.

Es ist deshalb von Wichtigkeit, gleichgültig, welche Richtungen die einzelnen Abteilungen eingeschlagen haben, sich möglichst rasch neuen Gegebenheiten anzupassen, auf die spezifischen Bedürfnisse der Nachfrage einzugehen, sich gut zu vernetzen, möglichst mit benachbarten Abteilungen gemeinsame Projekte zu verfolgen und eine gute Visibilität innerhalb der Firma zu erlangen bzw. zu erhalten.

Kontakt: thierry.duc@credit-suisse.com

ABSTRACT

Les centres d'informations des services financiers à un tournant

Ces dernières années, de nombreux centres d'informations ont été fermés dans des entreprises privées. Cet article en explique les raisons et comment certaines de ces entités se sont adaptées aux nouvelles conditions de travail et comment elles ont pu se maintenir.

(traduction: gk)