

---

# In sourcing-Rating

*Dezember 2009*

Société Générale Securities Services  
Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH



# TELOS

## Inhaltsverzeichnis

<b>Präambel.....</b>	<b>4</b>	<b>Produktion.....</b>	<b>14</b>
Insourcing .....	4	Umfang der Zusammenarbeit.....	14
<b>Rated Party.....</b>	<b>5</b>	Vorgehensmodell Insourcing.....	14
Einheiten.....	5	Operations.....	15
Ratinggegenstand.....	5	Implementierung, Handel und	
Kundengruppen.....	5	Abwicklung.....	15
Stichtag.....	5	Fondsbuchhaltung.....	16
<b>Management.....</b>	<b>6</b>	Qualitätsmanagement.....	16
Organisationsstruktur und Team.....	6	Qualitätssicherung.....	16
Wettbewerbsposition und Strategie.....	6	Investmentcontrolling.....	16
Kommentar Management:.....	7	Performancemessung.....	16
<b>Kunden.....</b>	<b>10</b>	Kommentar Produktion:.....	18
Marketing & Vertrieb.....	10	<b>Infrastruktur.....</b>	<b>19</b>
Produkte- und Dienstleistungen.....	10	IT.....	19
Reporting.....	11	Software und Schnittstellenanbindung.....	19
Client Relationship Management.....	12	Zugriffsberechtigungen.....	19
Kommentar Kunden:.....	13	Revision.....	20
		Kommentar Infrastruktur:.....	21



**Parameter**

**Datum** 25. 01. 2010  
**Einheiten** Société Générale Securities Services Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH  
**Kundengruppen** Kapitalanlagegesellschaften und Asset Manager

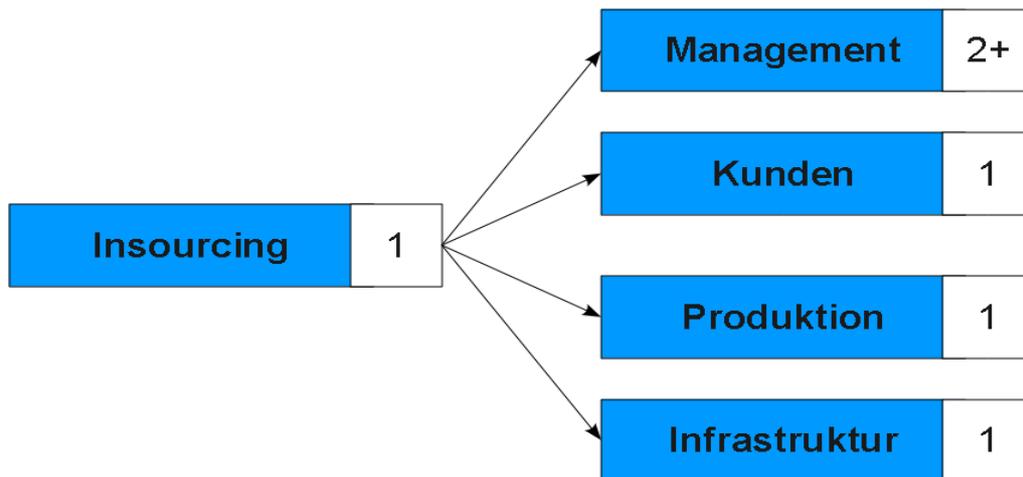
Rating Skala	
+	1
-	
Exzellent	
+	2
-	
Sehr gut	
+	3
-	
Gut	
+	4
-	
Befriedigend	
+	5
-	
Mangelhaft	
+	6
-	
Ungenügend	

**Kontakt**

**Rated Party** Christian Wutz, Geschäftsführer  
 ☎ +49-89-33033-4300, christian.wutz@sgss.socgen.de  
 Kathrin Sick, Head of Product Management  
 ☎ +49-89-33033-3366, kathrin.sick@sgss.socgen.de  
**Analysten** Dr. Frank Wehlmann, Geschäftsführer  
 ☎ +49-611-9742-100, frank.wehlmann@telos-rating.de  
 Antje Marloh, CFA  
 ☎ +49-611-9742-116, antje.marloh@telos-rating.de

**Ergebnisse**

**Bewertung**



Alle Rechte vorbehalten. Die Quellen zu den Fakten in diesem Insourcing-Rating-Report halten wir für zuverlässig, können jedoch deren Richtigkeit und/oder Vollständigkeit nicht garantieren. TELOS GmbH übernimmt keine Verantwortung für Verluste oder Schäden aufgrund von Fehlern oder vorgenommenen Wertungen. Ratings und Einschätzungen können sich ändern und sollten nicht alleinige Grundlage für Investmententscheidungen sein.

## Präambel

---

### Insourcing

Asset Manager und Kapitalanlagegesellschaften werden mit immer komplexeren Investmentvehikeln und -produkten konfrontiert. Damit einhergehend unterliegen auch die Leistungen, die Front, Middle und Back Office gewährleisten müssen, einem kontinuierlichen Wandel. Die Anforderungen, welche an die Fondsadministration und insbesondere auch an das Reporting gestellt werden, sind in den vergangenen Jahren permanent gestiegen.

Für Asset Manager und Kapitalanlagegesellschaften ist das Vorhalten eines Apparates im eigenen Haus, der in der Lage ist, den gestiegenen administrativen und regulatorischen Herausforderungen gerecht zu werden, mit regelmäßigen hohen Investitionen in die technische Infrastruktur verbunden. Zum anderen erfordert die Aufrechterhaltung einer eigenen Maschinerie aber auch einen über die rein technische Komponente hinausgehend Ressourceneinsatz. Diese Kapazitäten gehen wiederum in anderen Bereichen verloren, nicht zuletzt auch in dem eigentlichen Kerngeschäftsfeld eines Asset Managers, dem Portfoliomanagement.

In diesem Zusammenhang stellt sich für immer mehr Asset Manager die „make or buy“-Frage. Dabei gilt es abzuwägen, ob das Aufrechterhalten

einer eigenen Organisation für die administrativen Tätigkeiten sinnvoll ist, oder aber ob es nicht effizienter ist, diese an einen hierauf spezialisierten Partner auszulagern. Vor diesem Hintergrund hat das bis vor wenigen Jahren auf dem deutschen Markt kaum - oder nur sehr wenig - etablierte Geschäftsfeld „Insourcing“ in der jüngeren Vergangenheit stark an Bedeutung gewonnen. Effizienz- und Kostengesichtspunkte sprechen für eine weitere Expansion dieses Services.

TELOS versteht das Insourcing-Rating als konsequente Weiterentwicklung der bereits vorhandenen Produkte im Bereich qualitativer Manager-Ratings. Dieses von TELOS eigens entwickelte Produkt lehnt sich an die Expertise der Master- KAG-Ratings an.

Entsprechend dem Aufbau der bisherigen qualitativen Manager-Ratings von TELOS werden auch innerhalb des Insourcing-Ratings die vier Themenblöcke Management, Kunden, Produktion und Infrastruktur analysiert. Auch der Rating-Report zum Insourcing untergliedert sich in diese vier einzelnen Bereiche.

Als erste Adresse hat sich die Société Générale Securities Services Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH einem qualitativen Rating ihrer Insourcing-Expertise durch TELOS unterzogen.

## Rated Party

### Einheiten

Das vorliegende Rating wurde für die Gesellschaft **Société Générale Securities Services Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH** (kurz: SGSS D KAG) mit Sitz in Unterföhring bei München erstellt.

### Ratinggegenstand

Im Mittelpunkt der Betrachtung dieses Ratings steht der Bereich Insourcing Fondsadministration der *SGSS D KAG*.

Das zweite Geschäftsfeld der *SGSS D KAG*, der Bereich Master-KAG, war bereits im Mai 2009 Gegenstand eines Master-KAG-Ratings durch TELOS. Dabei wurde die *SGSS D KAG* mit „1-“ (Exzellent) bewertet.

### Anmerkung:

*Die beiden Geschäftsfelder Insourcing und Master-KAG der SGSS D KAG ergänzen sich gegenseitig. Bezogen auf das vorliegende Rating weisen von den vier einzelnen analysierten Bereichen insbesondere die Themenblöcke Organisation und Infrastruktur*

*inhaltlich größere Überschneidungen auf. Aus diesem Grund werden Organisationsstrukturen, Prozesse und Systeme, die für das Geschäftsfeld Insourcing identisch zu denen für das Master-KAG-Geschäft sind, in dem vorliegenden Rating-Report teilweise nur verkürzt dargestellt. Eine ausführlichere Beschreibung hierzu können dem Report zum Master-KAG-Rating-Report entnommen werden. Diesen Report finden Sie [hier](#) oder unter [www.telos-rating.de](http://www.telos-rating.de).*

### Kundengruppen

Mit dem Angebot im Geschäftsfeld Insourcing Fondsadministration richtet sich die *SGSS D KAG* speziell an die Zielgruppen Kapitalanlagegesellschaften und Asset Manager. Darüber hinaus gehören auch Versicherungen und Depotbanken zu der Zielkunden. Bezogen auf die regionale Ebene richtet sich das Angebot insbesondere an Kunden mit Sitz in Deutschland.

### Stichtag

Sofern nicht anders vermerkt, beziehen sich alle Angaben in diesem Report auf den Stichtag 30.11.2009.

Gesellschaft	<b>Société Générale Securities Services Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH</b>
Adresse	Apianstraße 5 85774 Unterföhring
Telefon	+49-89-33033-0
Internet	<a href="http://www.sg-securities-services.de">www.sg-securities-services.de</a>
Gründung	2007
Mitarbeiter	196
AuA (EUR Mrd.)	55.55
Geschäftsfeld	Insourcing Fondsadministration und Master-KAG

## Management

---

### Organisationsstruktur und Team

Die *Société Générale Securities Services Deutschland Kapitalanlagegesellschaft mbH* (SGSS D KAG) mit Sitz in Unterföhring bei München wurde im Dezember 2007 als KAG nach deutschem Investmentrecht gegründet. Die Gesellschaft ist auf die beiden Geschäftsfelder Insourcing Fondsadministration und Master-KAG spezialisiert. Gegenstand dieses Reports ist das Geschäftsfeld Insourcing.

Die bestehende Organisationsstruktur der SGSS D KAG wurde im wesentlichen mit der Gründung der Gesellschaft Ende 2007 etabliert. Die Geschäftsführung wurde im Zuge der Unternehmensgründung mit vier Managing Directors besetzt, die seitdem alle unverändert in ihrer Position tätig sind. Im Juli 2009 wurde die Geschäftsführung um einen weiteren Managing Director ausgebaut. Dieser übernimmt jedoch weniger operative Funktionen für die Geschäftsaktivitäten auf dem deutschen Markt, sondern fungiert vielmehr als Bindeglied der SGSS D KAG zu dem Mutterkonzern in Frankreich.

Derzeit sind etwa 200 Mitarbeiter in der SGSS D KAG beschäftigt.

Die Konzern- und Eigentümerstruktur der SGSS D KAG ist in Abbildung 1 auf Seite 8 dargestellt.

Der funktionale Aufbau der SGSS D KAG und die Zuständigkeitsbereiche der Managing Directors sind Abbildung 2 auf Seite 9 zu entnehmen.

### Wettbewerbsposition und Strategie

Die beiden Geschäftsfelder Insourcing Fondsadministration und Master-KAG ergänzen sich gegenseitig. Einzelne Bausteine aus der Produktpalette sind sowohl für Master-KAG-Kunden wie auch für Kunden im Bereich Insourcing interessant. Ziel der Gesellschaft ist es, die bestehenden Synergien zwischen den beiden Geschäftsfeldern effizient zu nutzen. Bezogen auf das verwaltete Volumen bildet das Geschäftsfeld Insourcing den Schwerpunkt der Geschäftsaktivitäten der SGSS D KAG.

Im Bereich Insourcing der Fondsadministration fungiert die SGSS D KAG mit € 35.2 Milliarden AuA (Stand: November 2009) als Marktführer in Deutschland. Sowohl die Anzahl der Mandate wie auch das verwaltete Volumen im Insourcing über-

steigen die Größen der anderen in Deutschland tätigen Anbieter.

Die Angebotspalette der SGSS D KAG an Insourcing-Services ist auch im Vergleich mit den Wettbewerbern innovativ. Das verfügbare Angebot zeichnet sich insbesondere durch die hohe Modularität aus. Die Flexibilität, mit der Insourcing-Kunden je nach ihren individuellen Bedürfnissen einzelne Bausteine aus dem Leistungsspektrum beziehen können, ist hoch.

Die Weiterentwicklung des Geschäftsfelds Insourcing in Deutschland wird seitens der SGSS D KAG als treibende Kraft aktiv vorangetrieben.

Innerhalb der Strategie der Gesellschaft wird dem Erreichen und der Beibehaltung einer hohen Kundenzufriedenheit eine sehr hohe Bedeutung beigemessen. So setzt die SGSS D KAG mit ihrem kundenfokussierten Qualitätsmanagement Maßstäbe auf dem Markt. Der Durchführung von Maßnahmen, welche der Qualitätsverbesserung und der Kategorisierung der erreichten Qualität dienen, wird in der SGSS D KAG ein hoher Stellenwert beigemessen.

Für das Geschäftsfeld Insourcing besteht das erklärte Ziel darin, das verwaltete Volumen und den Marktanteil weiter zu erhöhen, ohne dass die Qualität bei der Leistungsausführung davon beeinträchtigt wird. In diesem Zusammenhang werden auch die personellen Kapazitäten regelmäßig überprüft, insbesondere auch dann, wenn die Migration eines neuen Mandates bevorsteht. Mit steigendem verwalteten Volumen wird die Personalbasis kontinuierlich angepasst. Der Profitabilität eines jeden einzelnen Mandates wird eine hohe Bedeutung beigemessen. Sie ist eine grundlegende Bedingung dafür, dass ein Mandat überhaupt zustande kommt.

**Kommentar Management:**

- *Mit ihren Aktivitäten im Bereich Insourcing nimmt die SGSS D KAG in Deutschland eine Vorreiterstellung ein. Die Gesellschaft treibt die Weiterentwicklung dieses in Deutschland im Vergleich zu anderen Ländern wenig etablierten Geschäftsfeldes aktiv voran und setzt qualitative Maßstäbe.*
- *Durch die Stellung der SGSS D KAG als zentraler Hub für Middle- und Back-Office-Services innerhalb des Konzerns verfügt die Gesellschaft über umfangreiche Expertise und Erfahrungswerte, von denen insbesondere auch die Leistungen der Gesellschaft im Geschäftsfeld Insourcing profitieren.*
- *Die erfolgreiche Positionierung der SGSS D KAG als Dienstleister von Insourcing-Services spiegelt sich auch in der vergleichsweise hohen Anzahl der Mandate wider, obwohl dieses Geschäftsfeld erst seit 2007 aktiv betrieben wird.*
- *Dadurch, dass die SGSS D KAG selbst nicht als Asset Manager auftritt, entstehen keine Interessenskonflikte, wenn Asset Manager und KAGen Zuständigkeiten an die SGSS D KAG im Rahmen von Insourcing-Mandaten auslagern. Es besteht somit auch nicht die Gefahr, dass die SGSS D KAG als Konkurrent eines Mandanten, der die Auslagerung in Erwägung zieht, wahrgenommen wird.*
- *Insbesondere der durch die Finanzmarkt-  
krise entstandene Margendruck und das damit einhergehende stärker gewordene Kostenbewusstseins sowie die gleichzeitig gestiegenen Qualitätsanforderungen werden aus Sicht der SGSS D KAG dazu beitragen, dass Insourcing-Leistungen in Zukunft stärker nachgefragt werden. Dies wird auch dazu führen, dass der Wettbewerb in diesem Bereich zunimmt. Die SGSS D KAG ist sehr gut aufgestellt, um einem steigenden Konkurrenzdruck zu begegnen.*
- *Erklärtes Ziel der SGSS D KAG ist es, nicht nur als Marktführer, sondern insbesondere auch als Qualitätsführer, im Insourcing aufzutreten. Dementsprechend besteht eine notwendige Bedingung für die Übernahme eines neuen Mandates darin, dass die Profitabilität gegeben ist und somit eine hohe Qualität bei der Ausführung sichergestellt werden kann.*
- *Die Mitarbeiterkapazitäten in der SGSS D KAG werden seitens der Geschäftsführung regelmäßig daraufhin überprüft, ob ausreichende Ressourcen auch dann vorhanden sind, wenn das im Insourcing verwaltete Volumen steigt. Dies betrifft insbesondere den Bereich Middle-Office. Wenn sich die Übernahme eines neuen Mandates abzeichnet, wird die Personalbasis frühzeitig angepasst. Das Management ist in diesem Zusammenhang bestrebt, nur gut qualifizierte Mitarbeiter mit Fachkenntnissen einzustellen.*

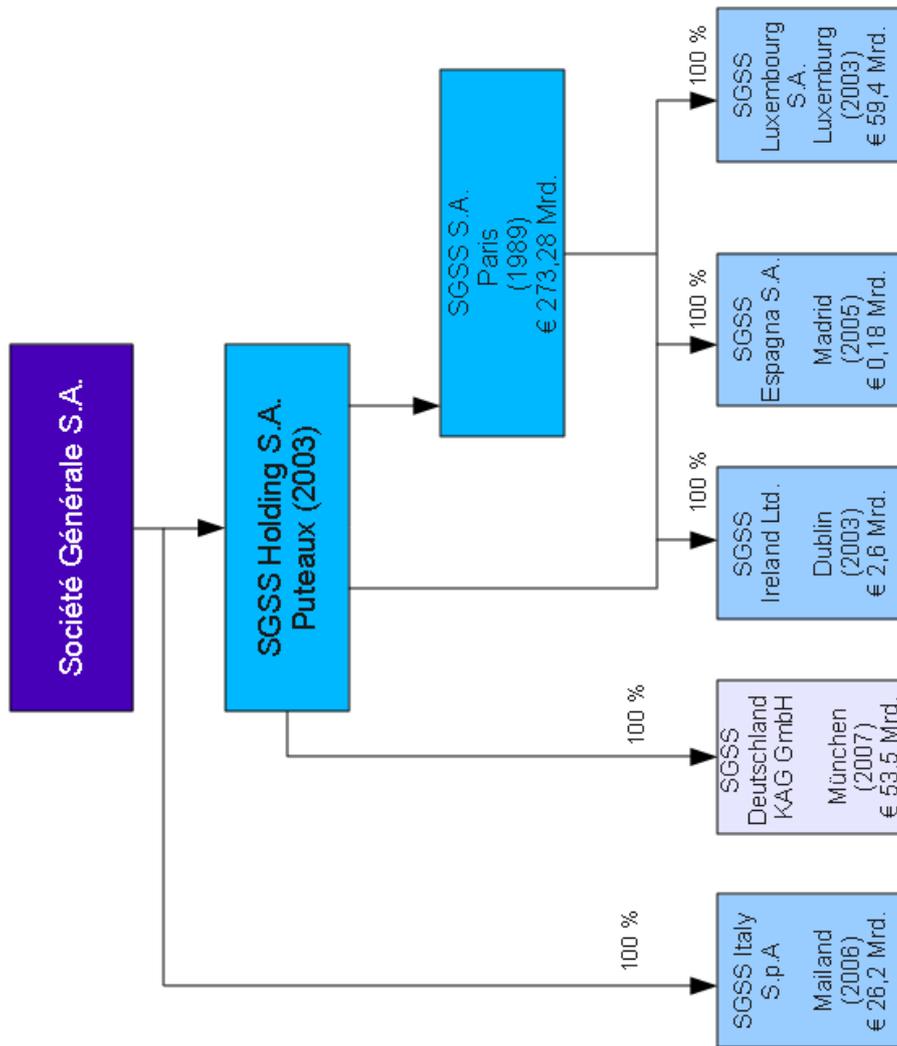


Abbildung 1: Konzern- und Eigentümerstruktur der Société Générale Securities Services

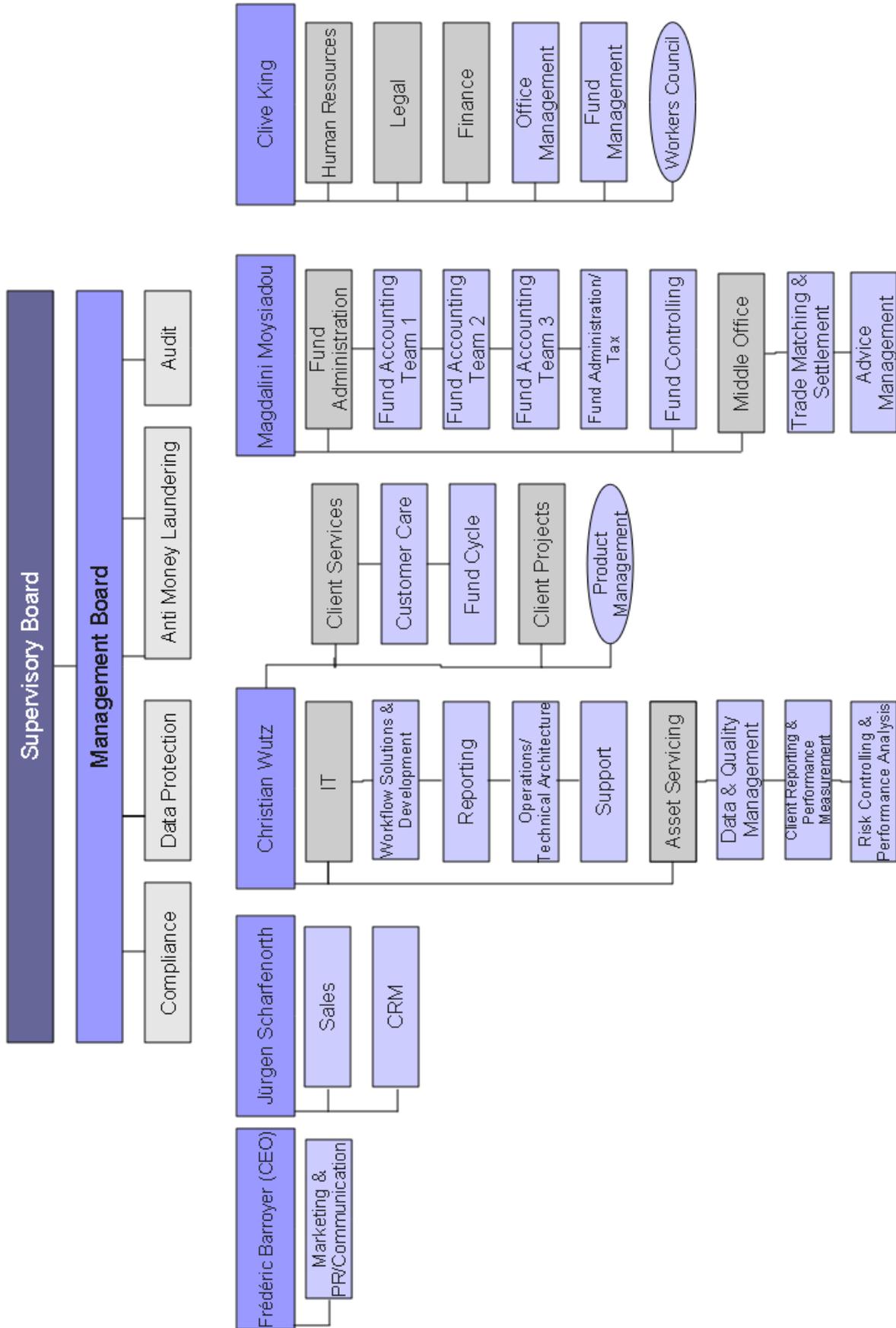


Abbildung 2: Funktionaler Aufbau der Société Générale Securities Services Deutschland KAG

## Kunden

---

### Marketing & Vertrieb

Für das Geschäftsfeld Insourcing Fondsadministration sind für die *SGSS D KAG* die beiden Vertriebskanäle Eigenakquise und Vermarktung über Consultants relevant. Die Eigenakquise erfolgt zum einen durch das Team *Sales*, zum anderen durch das auf Konzernebene organisierte *Global Commercial Team* (GTC).

Der Vertriebsprozess wird ab der Identifizierung eines potentiellen Kunden, und damit ab einem sehr frühen Stadium, auch seitens der Geschäftsführung aktiv begleitet. Ein Managing Director der *SGSS D KAG* ist bereits in die ersten Gespräche mit einem Interessenten involviert.

Die Vertriebsaktivitäten für das Insourcing-Angebot der *SGSS D KAG* wird weiterhin aktiv von dem *Technical Sales* begleitet. Alle involvierten Mitarbeiter verfügen über detaillierte Kenntnisse des gesamten Prozesses, der mit dem Insourcing von Services (bzw. aus Mandantensicht mit dem Outsourcing) verbunden ist. Durch die Einbeziehung der *Technical Sales* in den Vertrieb soll gewährleistet werden, dass auch sehr spezifische Kundenfragen beantwortet werden können. *Technical Sales* sind auch dann involviert, wenn es darum geht, gemeinsam mit dem Kunden den Umfang zu eruieren, welchen ein Mandat umfassen soll. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang beratend von *Technical Sales* dabei unterstützt, das Auslagerungsspektrum zu identifizieren, das seinen Bedürfnissen am besten gerecht wird.

Nachdem der angestrebte Scope des Insourcings (aus Sicht der *SGSS D KAG*; bzw. des Outsourcings aus Kundensicht) festgelegt ist, wird die *Sales Taskforce* mit in den Vertriebs- und Abstimmungsprozess involviert. Bei diesem Team handelt es sich um ein Projektteam, das von *Technical Sales* aufgestellt wird und dessen Tätigkeitsschwerpunkt darin besteht, die Implementierung eines neuen Mandates vorzubereiten und Details der Auslagerung abzustimmen. So ist dieses Team beispielsweise auch dafür zuständig, Schnittstellen zu definieren. Wie viele Mitarbeiter in der *Sales Taskforce* vertreten sind und aus welchen Bereichen der *SGSS D KAG* diese Mitarbeiter kommen, ist von dem zugrunde liegenden Mandatumfang abhängig.

Das Vorgehensmodell für den Vertriebsprozess und

die Vorbereitung der Migration eines neuen Mandates - angefangen von dem ersten Kundenkontakt, über die Evaluierung des genauen Umfangs der Auslagerung bis hin zur endgültigen Vertragsunterzeichnung - wird in Teil C, Produktion, dieses Reports noch detaillierter erläutert.

Zielkunden der *SGSS D KAG* für die Insourcing-Produktpalette sind insbesondere Kapitalanlagegesellschaften und Asset Manager, aber auch Versicherungen und Depotbanken.

Grundsätzlich kommen Kunden mit sehr unterschiedlichen Ausgangslagen, Größen und Bedürfnissen als Insourcing-Kunden in Frage. Zu den Zielkunden zählen beispielsweise kleinere KAGen oder neu gegründete Asset Management Gesellschaften, für die sich die Frage stellt, ob die Aufrechterhaltung bzw. die Etablierung einer eigenen technischen Infrastruktur und das Vorhalten personeller Kapazitäten für Front-, Middle und Backoffice Services effizient sind.

Aber auch für KAGen mit relativ hohen Assets unter Management können Auslagerungen von Interesse sein. So kann ein Vorteil für diese Unternehmen beispielsweise darin bestehen, dass sie nicht in regelmäßigen Abständen mit Investitionen in neue IT-Systeme konfrontiert werden.

Durch die Flexibilität und Individualität, mit der Insourcing-Mandate seitens der *SGSS D KAG* ausgestaltet werden können, gehören aber auch Kunden, die nur Teile des Aufgabenspektrums auslagern möchten, zu den Zielkunden. So erwartet die Gesellschaft beispielsweise, dass vor dem Hintergrund der gestiegenen regulatorischen Anforderungen an das Reporting, KAGen bzw. Asset Manager zunehmend auch das Outsourcing des Reportings in Erwägung ziehen, ohne dass die Fondsadministration ausgelagert wird.

### Produkte- und Dienstleistungen

In der *SGSS D KAG* ist das Angebotsspektrum modular aufgebaut. Dabei können die einzelnen Module von den Kunden in Abhängigkeit der individuellen Bedürfnisse flexibel zusammengestellt werden. Auch die Leistungstiefe orientiert sich an den zugrunde liegenden Kundenanforderungen.

Ein Mandat kann derart ausgestaltet werden, dass der Leistungsumfang die gesamte Fondsadministration umfasst. Alternativ können aber auch nur einzelne Bausteine der Servicepalette, wie z.B. die Übernahme der Reportingaktivitäten oder von Middle-Office-Services, Bestandteil eines Insour-

cing-Mandates sein.

Die *SGSS D KAG* bietet ihren Kunden im Bereich Insourcing - genauso wie auch im Bereich Master-KAG - ein Basis-Paket mit verschiedenen Services an. Darüber hinaus kann der Kunde aus einem Spektrum weiterer individueller Services gemäß dem Baukastenprinzip zusätzliche Leistungen auswählen. Soweit möglich können die einzelnen Leistungsbau- steine den individuellen Kundenbedürfnissen ange- passt werden.

Bei der Bereitstellung des Produkt- und Dienstleis- tungsangebotes greift die *SGSS D KAG* zum Teil auch auf die Expertise und Unterstützung von Kooperationspartnern zurück. So wird z.B. bei steu- erlichen Fragestellungen mit externen, in erster Linie konzerninternen, Partnern zusammengearbeitet.

Die *SGSS D KAG* ist bestrebt, regelmäßige Erweite- rungen der Produktpalette umzusetzen, gegebenen- falls auch unter Einbeziehung von externen Partnern.

Wesentliche Elemente der Basis-Leistungen der *SGSS D KAG* im Geschäftsfeld Insourcing sind:

- Übernahme der Fondsbuchhaltung (z. B. Verarbeitung von Transaktionen, Umsatzan- zeige, Ermittlung des NAV's, Jahresab- schlusserstellung, Abgleich mit der Depot- bank)
- Investmentcontrolling (z. B. ex-post Anlage- grenzprüfung, Marktgerechtheitsprüfung, Ermittlung des Risikos gemäß Investment- gesetz und Derviateverordnung)
- Fondsadministration (z. B. Durchführung sämtlicher Tätigkeiten im Rahmen der Fondsaufgabe, -übernahme, -liquidation und -verschmelzung, Bearbeitung von Fonds- steuern)
- CORE-Mandanten-Reporting (z.B. rech- tliche Fondsreporting, Standard Reporting, Outsourcing Controlling Reporting, Liefe- rung von Rohdaten)
- Datenmanagement (z. B. Monitoring/Anpas- sung von Markt- und Preisdaten, Qualitäts- sicherung der Daten)
- Servicemanagement (individuelle Kunden- betreuung und Durchführung definierter Servicemanagement-Prozesse inklusive regelmäßiger Service Review Meetings)

Zu den individuellen Leistungen, die der Mandant darüber hinaus beziehen kann, gehören:

- Middle-Office-Aktivitäten
- Performancemessung
- Performance Attribution
- Risikoanalyse
- Direktbestandsreporting

- IFRS Reporting
- Wertpapierleihe
- Schattenbuchhaltung
- Kundenreporting und Partnerreporting (d.h. Erstellung von Reports für externe Partner, mit denen der Mandant zusammenarbeitet)
- Overlay Management
- Cash Management
- Fee Recapture
- Transaktionskostenanalyse

Weiterhin gehören auch Beratungsleistungen zu dem Serviceangebot der *SGSS D KAG*. So wird der Kunde beispielsweise auf Wunsch bei der Auswahl von externen Asset Managern bzw. Advisern oder bei dem Aufbau eines Outsourcing-Controllings beratend durch die *SGSS D KAG* unterstützt.

Die Bepreisung von Insourcing-Mandaten erfolgt für jedes Mandat individuell und hängt insbesondere von dem zugrunde liegenden Volumen und Service- spektrum ab. Grundsätzlich ist seitens der *SGSS D KAG* sowohl die Implementierung eines variablen wie auch eines fixen Gebührenmodells möglich. Unabhängig davon, wie die Bepreisung im Einzelfall erfolgt, wird jedoch eine Mindestgebühr (Floor) pro Fonds festgelegt. Dadurch soll die Profitabilität eines jeden einzelnen Mandates sichergestellt werden.

## Reporting

Ziel der *SGSS D KAG* ist es, modulare Reporting- Lösungen anzubieten, welche den Kunden Transpa- renz über ihre Kapitalanlagen und deren Risiken geben. Die Reporting-Module der *SGSS D KAG* im Geschäftsfeld Insourcing unterscheiden sich von denen im Geschäftsfeld Master-KAG. Die Module sind dabei jeweils so ausgestaltet, dass sie den un- terschiedlichen Bedürfnissen der Kunden in diesen beiden Geschäftsfeldern gerecht werden.

Die Reporting-Infrastruktur ermöglicht einen Reportingservice mit Push- und Pull Mechanismus und wird somit unterschiedlichen Kundenbedürf- nissen gerecht. Reportingrelevante Rohdaten werden über eine Schnittstelle aus dem Fondsbuchhaltungs- system SimCorp Dimension automatisiert in das Datawarehouse importiert, welches die Grundlage der gesamten Reportingarchitektur bildet.

Beim Insourcing der Fondsadministration stellt das Mandanten-Reporting eine Basisleistung dar, welche aus dem Paket CORE oder PREMIUM besteht und um individuelle Reportingservices ergänzt werden kann.

Zum CORE-Reporting gehören dabei die Module Management Reportings, Rechtliches Fondsrepor-

ting, Standard Reporting, Rohdatenreporting und Outsourcing Controlling Reporting.

Das PREMIUM-Reporting kann von Kunden bezogen werden, die auch Performancemessungen durch die *SGSS D KAG* erstellen lassen. Neben den bereits im CORE-Paket erhaltenen Bausteinen umfasst das PREMIUM-REPORTING Value Added Reports, Premium Management Reports und Inventarberichte.

Zu den darüber hinaus beziehbaren Individual-Reports gehören u.a. Performance Attributions Reports, BVI-Statistiken, Risikoanalyse Reports und Transaktionskosten Reports.

Das Layout, die Frequenz und der Lieferweg (Onlinezugang, Email, Postversand) der Reports werden für jedes Mandat individuell vereinbart.

Zum Insourcing-Angebot der *SGSS D KAG* gehört auch die Konzeption von Reports für Kunden des Mandanten (Kundenreporting) sowie für externe Adviser/Asset Manager, mit denen der Mandant zusammenarbeitet (Partnerreporting). Seitens der *SGSS D KAG* besteht in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zur Generierung von White-Lable-Reports.

Die *SGSS D KAG* bietet den Kunden der Mandaten die Möglichkeit eines passwortgeschützten Web-Reportings. Dieses kann mandantenindividuell aufgerufen und gelayoutet werden. In dem Webreporting-Portal ist für jeden Kunden eine Postbox eingerichtet, in die alle Berichte des jeweiligen Kunden eingespielt werden. Je nach Kundenwunsch erfolgt dies im pdf- oder Excel-Format. Das Webreporting-Portal bietet dem Kunden auch die Möglichkeit, ad hoc Abfragen zu erstellen. Dabei können die Zeiträume und die Aggregationsebenen flexibel festgelegt werden.

## Client Relationship Management

Im Geschäftsfeld Insourcing verfolgt die *SGSS D KAG* ein dreistufiges Betreuungskonzept.

Vertragsgestaltungen und die Festlegung der strategischen Ausrichtung eines Mandates werden auf Managementebene durchgeführt. Die Abstimmung erfolgt dabei zwischen der Geschäftsführung der *SGSS D KAG* und der Geschäftsführung des Mandanten.

Auf zweiter Ebene wird die Mandantenbetreuung im Tagesgeschäft durch einen Relationship Manager der *SGSS D KAG* aus dem Team *Customer Care* verantwortet. Die Kommunikation erfolgt dabei in der Regel mit einem Mitarbeiter des Mandanten, der für das Outsourcing-Controlling verantwortlich ist. Auf

Kundenwunsch kann auch vertraglich festgelegt werden, dass ein bestimmter Relationship Manager ausschließlich für die Betreuung eines einzelnen Mandates verantwortlich ist.

Darüber hinaus sind jedem Mandat explizite Ansprechpartner aus den verschiedenen Fachabteilungen der *SGSS D KAG* zugeordnet, von denen die Leistungserbringung übernommen wird (z.B. aus der Fondsbuchhaltung). Dadurch soll sichergestellt werden, dass auch themen- und ablaufspezifische Fragen des Mandanten umfänglich beantwortet werden.

Zur Kundenbetreuung der *SGSS D KAG* im Geschäftsfeld Insourcing gehören auch regelmäßige Service Review Meetings. Dabei ist die Meetingstruktur derart ausgestaltet, dass sowohl die strategische als auch die operative Komponente einer Kundenbeziehung abgedeckt wird. So finden zum einen themenspezifische Meetings zwischen Mitarbeitern der Fachabteilungen der *SGSS D KAG* und des auslagernden Unternehmens statt. In diesen operativen Meetings werden beispielsweise Fragestellungen, die das Reporting oder IT-Leistungen betreffen, thematisiert sowie eventuelle Verbesserungspotentiale diskutiert. In verschiedenen regelmäßigen Service Management Meetings mit dem Mandanten sind darüber hinaus auch der zuständige Relationship Manager und/oder der zuständige Geschäftsführer der *SGSS D KAG* vertreten.

Die Frequenz der einzelnen Meetings wird individuell festgelegt. Tendenziell finden die Meetings auf der operativen Ebene in vergleichsweise kurzen Zyklen statt (wöchentlich oder zweiwöchentlich). Persönliche Treffen zwischen dem zuständigen Geschäftsführer der *SGSS D KAG* und dem Management des Mandanten erfolgen in der Regel mindestens einmal im Monat.

**Kommentar Kunden:**

- Die Insourcing-Produktpalette der SGSS D KAG ist modular aufgebaut und zeichnet sich dabei durch eine hohe Flexibilität aus. Der Kunde hat dadurch die Möglichkeit das Spektrum der Services, die er an die Gesellschaft auslagern möchte, sehr individuell zusammenzustellen. Bestehende Insourcing-Mandate können relativ schnell um weitere Services ergänzt werden.
- Eine pauschale Aussage darüber, welches Outsourcing-Spektrum für einen Kunden das optimale ist, lässt sich nicht treffen. Vielmehr muss dieses individuell unter Berücksichtigung der jeweiligen Kundenbedürfnisse festgelegt werden. Bei der Evaluierung und Abgrenzung des „besten“ Auslagerungsumfangs wird der Mandant beratend von der SGSS D KAG unterstützt, und zwar sowohl auf Managementebene als auch auf operativer Ebene. Dass die SGSS D KAG dabei die Interessen des Kunden im Auge hat, ist daran ersichtlich, dass es auch schon vorgekommen ist, dass dem Mandanten davon abgeraten wurde, Services auszulagern.
- Bei Bedarf werden die Mandanten auch bei der Auswahl externer Partner beratend seitens der SGSS D KAG unterstützt. Der Kunde profitiert dabei von der Erfahrung der Gesellschaft in der Zusammenarbeit mit einer hohen Anzahl verschiedener Asset Manager und Depotbanken.
- Der Kunde verfügt nicht nur bei der Zusammenstellung der Insourcing-Services, die er beziehen möchte, über eine sehr hohe Flexibilität, sondern auch bei der Festlegung des Spektrums, welches in das Reporting integriert werden soll. Auch bei der Gestaltung von Kunden- und Partnerreportings können die individuellen Präferenzen des Mandanten umfänglich berücksichtigt werden.
- Das Relationship Management der Gesellschaft gegenüber ihren Insourcing-Mandanten ist durch eine sehr hohe Intensität gekennzeichnet. Dem persönlichen Austausch innerhalb von Meetings wird eine hohe Bedeutung beigemessen. Ziel ist es, eventuell bestehende Verbesserungs- und Optimierungspotentiale frühzeitig zu erkennen und umzusetzen.
- In der fortlaufenden Kundenbetreuung nimmt nicht nur die operative Komponente, sondern insbesondere auch die strategische Komponente, einen sehr hohen Stellenwert ein. Bestehende Mandate werden auf Managementebene regelmäßig daraufhin überprüft, ob sie dem sich ändernden Marktumfeld noch gerecht werden. Fachspezifische Aspekte der Kommunikation werden auf operativer Ebene ausgetauscht.

## Produktion

---

### Umfang der Zusammenarbeit

Der Dienstleistungsumfang im Insourcing wird mandantenindividuell vereinbart. Die durch die *SGSS D KAG* übernommenen Leistungen können dabei nur einzelne Middle-Office-Services wie z.B. die ex-ante Anlagegrenzprüfung und/oder den Abgleich der Brokerkonfirmation umfassen. Ein Mandat kann aber auch so ausgestaltet sein, dass ein umfassendes Tätigkeitspektrum von der *SGSS D KAG* übernommen wird - von der ex-ante Anlagegrenzprüfung bis hin zur Depotbankinstruktion. Neben der Übernahme von Middle-Office-Services besteht für den Mandanten auch die Möglichkeit, das Reporting und die gesamte Fondsadministration an die *SGSS D KAG* auszulagern.

### Vorgehensmodell Insourcing

In der *SGSS D KAG* ist ein Vorgehensmodell für die Migration neuer Insourcing-Mandate definiert. Darin wird der Ablauf des Vertriebsprozesses inklusive der Vorbereitung der Migration abgebildet. Für jede der darin dargestellten Phasen ist als Orientierungsgröße auch jeweils ein Zeitraum für die Dauer der jeweiligen Phase festgelegt. Wie lange jeder einzelne Schritt der Prozesskette tatsächlich in Anspruch nimmt, hängt allerdings immer vom Einzelfall und den zugrunde liegenden Gegebenheiten ab (z.B. der Mandatsgröße, der Infrastruktur des Mandanten oder dem Umfang der Leistungen, die der Mandant auslagern möchte).

Der gesamte Vertriebs- und Migrationsprozess wird durch einen Geschäftsführer der *SGSS D KAG* begleitet. Dieser Geschäftsführer wird nach Abschluss der Migration auch für die Betreuung des jeweiligen Kunden verantwortlich sein.

Während des Abstimmungsprozesses zur Vorbereitung einer Migration erfolgt eine enge Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern der *SGSS D KAG* und den Mitarbeitern des Mandanten. Dabei sind jeweils die Fachabteilungen involviert, deren Tätigkeitsbereich von dem Auslagerungsspektrum tangiert wird.

Das Vorgehensschema für den Vertriebs- und den Abstimmungsprozess neuer Insourcing-Mandate wird im folgenden erläutert.

Die Vorstellung des Insourcing-Angebots bei potentiellen Neukunden erfolgt durch einen Geschäfts-

führer der *SGSS D KAG* gemeinsam mit einem Mitarbeiter aus dem *Technical Sales*. *Technical Sales* ist speziell für die Begleitung der ersten Phasen eines Migrationprojektes zuständig und übernimmt die Koordination aller Termine, Workshops u.ä.. Die Mitarbeiter aus *Technical Sales* verfügen über umfangreiche Expertise zu inhaltlichen und technischen Aspekten des Insourcings (bzw. aus Sicht des Mandanten des Outsourcings).

Das Spektrum der Leistungen, für die ein Mandant eine Auslagerung anstrebt, wird anhand eines ersten, standardisierten Fragebogens ermittelt. Ziel der *SGSS D KAG* ist es, anhand dieser ersten Abfrage eine Vorstellung über die Fonds, Prozesse und Schnittstellen zu erhalten, für die der Kunde eine Outsourcing-Lösung in Erwägung zieht. Auf Grundlage der darin abgefragten Informationen erstellt die *SGSS D KAG* ein erstes unverbindliches Angebot. Das Angebot stellt für den Kunden auch eine erste Indikation für die Bepreisung des Mandates dar.

Im Folgenden wird den potentiellen Mandanten, bei denen sich das Interesse an einer Auslagerung von Prozessen bzw. Zuständigkeiten verfestigt, ein zweiter, detaillierterer Fragebogen übermittelt. Die Tiefe und der Umfang der darin abgefragten Inhalte und Strukturen ermöglichen der *SGSS D KAG*, ein genaueres Bild über die Mandatsausgestaltung zu gewinnen, die den Kundenbedürfnissen am besten gerecht wird. In diesem Stadium wird auch festgelegt, ob und wie externe Partner des Mandanten (z.B. Adviser und Depotbanken), an die *SGSS D KAG* angebunden werden sollen.

Alle Informationen, die der *SGSS D KAG* in den Fragebögen und darüber hinaus zur Verfügung gestellt werden, werden auf jeden Fall vertraulich behandelt unabhängig davon, ob ein Vertrag zustande kommt.

Auf Basis der Erkenntnisse, die aus den Fragebögen gewonnen werden, wird die sogenannte *Sales Taskforce* zusammengesetzt. Dabei handelt es sich um ein Projektteam, das speziell für die Vorbereitung und Durchführung einer konkreten Migration etabliert wird. In der *Sales Taskforce* sind Mitarbeiter aus allen Fachabteilungen der *SGSS D KAG* vertreten, die von dem (wahrscheinlichen) Insourcing-Spektrum tangiert sein werden. Dabei ist ein Mitarbeiter mit Expertise zum Schnittstellenmanagement in jedem Fall Mitglied der *Sales Taskforce*.

Im nächsten Schritt werden von *Technical Sales*

Workshops angesetzt. Die genaue Anzahl und die Dauer der verschiedenen, themenspezifischen Workshops ist abhängig von dem (wahrscheinlichen) Umfang der Leistungen, die der Mandant auslagern möchte. In den Workshops sind jeweils Mitarbeiter aus den operativen Fachabteilungen der *SGSS D KAG* und des potentiellen Kunden vertreten. Ziel der Workshops ist die endgültige Abgrenzung des Dienstleistungskatalogs, den ein Insourcing-Mandat umfasst. Bei der Ermittlung des aus Kundensicht möglichst optimalen Auslagerungsumfangs wird der Mandant beratend durch die Mitarbeiter der *SGSS D KAG* unterstützt. In den Workshops werden auch die Schnittstellen definiert, die für die Durchführung der angestrebten Migration notwendig sind. In den Workshops wird außerdem das weitere Vorgehen zur Vorbereitung der geplanten Migration abgestimmt.

Im Anschluss an die Workshops und auf Basis aller bisher gewonnenen Informationen wird ein verbindliches Angebot seitens der *SGSS D KAG* erstellt. Dieses Angebot bildet die Grundlage für den Vorvertrag, der zwischen der Geschäftsführung der *SGSS D KAG* und dem Management des Mandanten geschlossen wird.

Die eigentliche Konzeption und detaillierte Vorbereitung des Migrationprojektes ist im Anschluss Gegenstand der Phasen Ablauf- und Migrationskonfiguration, Leistungsstufen Anforderungen sowie Partnerschaftsteuerung. Dabei erfolgt die Definition und schriftliche Fixierung aller Anforderungen, Zuständigkeiten, Prozesse, Schnittstellen und Kontrollen, die Gegenstand eines Mandates sein sollen. In die Festlegung und Abstimmung dieser Strukturen sind sowohl Mitarbeiter aus den operativen Bereichen des Mandanten als auch aus den operativen Bereichen der *SGSS D KAG* involviert.

Bei auftretenden Fragestellungen seitens des Mandanten wird dieser beratend durch die Mitarbeiter der *SGSS D KAG* unterstützt, beispielsweise hinsichtlich des Aufbaus eines Outsourcing-Controllings im eigenen Haus.

Alle im Projektmodus ausgearbeiteten Vereinbarungen, Schnittstellen, Zuständigkeiten, Fristen und Kommunikationswege fließen in Service Level Agreements (SLAs) und Operation Memoranden ein. Diese bilden die Grundlage für den endgültigen Servicevertrag zwischen dem Mandanten und der *SGSS D KAG*. Bei der Erstellung der SLA's, Operation Memoranden und Verträge wird auch eine Ressource aus der Abteilung *Legal* hinzugezogen.

Nach der Vertragsunterzeichnung wird die eigentliche Migration vorgenommen. Dabei werden alle zuvor festgelegten Prozesse und Zuständigkeiten von dem Mandanten schrittweise an die *SGSS D*

*KAG* übertragen. Um Unregelmäßigkeiten und Störungen so gut wie möglich auszuschließen, werden zunächst immer Testmigrationen durchgeführt. Anhand der Testmigrationen soll sichergestellt werden, dass die definierten und implementierten Schnittstellen funktionieren. Jeder Fonds wird teilweise migriert, bevor die reale Migration erfolgt. Live-Migrationen werden von der *SGSS D KAG* nur dann durchgeführt, wenn die vorherigen Tests störungsfrei ablaufen und keine Unregelmäßigkeiten auftreten.

## Operations

Seitens der *SGSS D KAG* sind die Voraussetzungen für eine vollständig automatisierte Verarbeitung durch die SWIFT-Fähigkeit der Gesellschaft gegeben (Straight-Through-Processing, STP). Sofern aufgrund einer nicht vorhandenen Fähigkeit der externen Partner Angaben nicht per Schnittstelle übermittelt werden können und manuell weiterverarbeitet werden müssen, wird eine Kontrolle nach dem 4-Augen-Prinzip vorgenommen. Der Datentransfer zwischen dem Middle Office und Back Office der *SGSS D KAG* erfolgt ausschließlich auf automatisiertem Weg auf Basis von SimCorp Dimension (SCD).

Das Servicespektrum der *SGSS D KAG* im Insourcing hängt wie zuvor erläutert von der zugrunde liegenden individuellen Vereinbarung mit dem Mandanten ab. Entsprechend dem jeweiligen Umfang der übernommenen Leistungen werden die funktionalen Schnittstellen zwischen dem Mandanten und der *SGSS D KAG* ausgestaltet.

Im folgenden wird der Ablauf für den Fall erläutert, dass die *SGSS D KAG* die gesamte Fondsadministration übernimmt und auch für die Kommunikation mit den externen Partnern (z.B. Adviser oder Depotbanken) verantwortlich ist.

Die technische Zusammenarbeit wird durch das vom Mandanten verwendete Front-Office-System bestimmt. Der Kunde kann auf Wunsch auch die Front-Office-Applikation der *SGSS D KAG* nutzen und dadurch Transaktionen eigenständig im SCD-System der *SGSS D KAG* erfassen. Der Zugang erfolgt in diesem Fall kennwortgeschützt mittels Citrix.

## Implementierung, Handel und Abwicklung

Im Team Advice Management erfolgt die Prüfung des Anlagevorschlags und die Durchführung der ex ante Prüfung bezüglich der Einhaltung aller gesetzlichen und vertraglichen Anlagerestriktionen. Dieses Team ist auch für die Kommunikation zu den Advi-

sern/Asset Manager verantwortlich. Sofern Anlageentscheidungen seitens des Teams *Advice Managements* freigegeben werden, erfolgt der Handel und die Überwachung der Ausführung direkt durch das *Trading Desk* der *SGSS D KAG*. Die Ausführungsanzeige wird automatisiert an das Team *Trade Matching & Settlement* weitergeleitet. Dieses Team ist für das Brokermatching und die Settlement-Instruktion der Depotbank sowie die anschließende zeitgerechte Weiterleitung der Transaktion an das Back Office verantwortlich.

### Fondsbuchhaltung

Die Verbuchung aller Geld- und Wertpapiertransaktionen wird durch drei Teams im *Fund Accounting* vorgenommen. Die zugehörige Kursversorgung erfolgt durch das Team *Fund Controlling*. In dem Team *Fund Administration/Tax* sind Spezialaufgaben wie beispielsweise die Erstellung von Jahresberichten oder die Quellensteuerbearbeitung angesiedelt.

Die Teams *Fund Accounting* sind auch für die Abstimmung mit der Depotbank verantwortlich.

### Qualitätsmanagement

#### Qualitätssicherung

In der *SGSS D KAG* basiert das Qualitätsmanagement auf zwei Säulen: einer zentralen Säule, welche die gesamte Gesellschaft umfasst und einer dezentralen Säule, welche die einzelnen Abteilungen/Teams beinhaltet.

Für das übergeordnete und alle Bereiche umfassende Qualitätsmanagement ist das Team *Customer Care* verantwortlich. Das Team bildet die Schnittstelle zu dem Kunden und erfährt somit etwaige Qualitätsmängel aus Sicht der Kunden als erstes.

Für das Datenqualitätsmanagement und die Durchführung dazugehöriger Kontrollen ist das Team *Data & Quality Management* verantwortlich.

Die Einhaltung der mit den Kunden bestehenden SLAs wird anhand eines zentralen Tracking-Tools überwacht, auf dessen Basis auch Auswertungen vorgenommen werden. Diese Auswertungen werden auch den Kunden zur Verfügung gestellt. Identifizierte Schwachstellen sind Gegenstand eines regelmäßig stattfindenden Meetings der Führungskräfte der *SGSS D KAG* zum Thema „kontinuierlicher Verbesserungsprozess“.

Die erste Stufe der Qualitätssicherung erfolgt in den Fachabteilungen durch festgelegte Prozesskontrollen, die für die täglichen Arbeitsabläufe vorgesehen sind. Manuelle Kontrollen werden durch auto-

matisierte Prüfroutinen innerhalb des Kernsystems SCD ergänzt. Wichtige Prozesse der *SGSS D KAG* wie z.B. die NAV-Berechnung werden über definierte Qualitätskennzahlen, die Key Performance Indicators (KPIs), überwacht. Für jedes Insourcing-Mandat werden die relevanten KPIs individuell mit dem Mandanten vereinbart.

Die KPIs werden auf täglicher Basis in den Fachabteilungen gemessen, monatlich an das Team *Customer Care* berichtet und dort zu einem Gesamtreport zusammengefasst. Dieser Gesamtreport wird auch an die entsprechenden Kunden weitergeleitet.

### Investmentcontrolling

Die Prüfung der Marktgerechtheit erfolgt durch das Team *Fund Controlling* vor der Buchung in den juristischen Bestand. Die ex-post Prüfung der Einhaltung der gesetzlichen und vertraglichen Anlagerestriktionen wird vom *Fund Controlling* nach der NAV-Ermittlung durchgeführt, ebenso wie die Kontrolle der Depotbankkurse. Die Quelle des Bewertungskurses bestimmt der Mandant. Alle Limitauslastungen auf Haupt- und Subfondsebene werden in SCD overnight auf Basis des zuletzt von dem *Fund Accounting* berechneten NAVs ermittelt. Falls dabei Grenzverletzungen auftreten, werden diese dem *Fund Controlling* am Folgetag automatisch angezeigt. In Abhängigkeit des jeweiligen vertraglich festgelegten Eskalationsprozesses bei Grenzverletzungen werden der Mandant und/oder die involvierten externen Adviser/Asset Manager über auftretende Grenzverletzungen informiert.

Kernaufgaben des Teams *Risk Controlling & Performance Analysis* sind die Überprüfung des Risikos im Rahmen des einfachen und qualifizierten Ansatzes der Derivateverordnung. Bei den Risikomessungen erfolgt eine Aufteilung hinsichtlich Zins-, Aktien-, Währungs- und Kreditrisiko. Die Berechnung der Marktrisikoauslastung gemäß dem qualifizierten Ansatz der Derivateverordnung erfolgt durch einen externen Partner mit Unterstützung des Systems RiskMetrics. Die Plausibilisierung dieser Ergebnisse sowie die Überwachung des Risikolimitsystems obliegt der *SGSS D KAG* (Team *Risk Controlling & Performance Analysis*).

Für auftretende Limitüberschreitungen, die nicht zeitnah zurückgeführt werden können, sind Eskalationsprozesse definiert.

### Performancemessung

Basierend auf dem Performance- und Risikomessungs-Tool „Key Data Calculator“ (KDC) errechnet die *SGSS D KAG* auf täglicher Basis die Kennzahlen für alle Anteilklassen, Haupt- und Subfonds. Die Berechnungen erfolgen automatisiert. Beim KDC

handelt es sich um eine Eigenentwicklung der *SGSS D KAG*, die durch das eigene Datawarehouse gespeist wird. In das System sind automatische Qualitätskontrollen integriert. Die Berechnungen erfolgen gemäß der BVI-Methode. Die Performanceberechnungen werden nach dem GIPS-Modell durchgeführt.

In das für die Performancemessungen relevante Aufgabenspektrum sind die drei Teams *Data & Quality Management*, *Client Reporting & Performance Measurement* sowie *Risk Controlling & Performance Analysis* involviert.

Die Performance-Attributionsanalyse führt die *SGSS D KAG* mit Hilfe der ASP-Lösung der Firma FactSet durch, welche durch das eigene Datawarehouse gespeist wird. Sofern der Kunde Attributionsanalysen durch einen externen Anbieter wünscht, ist auch die Erstellung durch die Deutsche Performancemessungsgesellschaft möglich.

**Kommentar Produktion:**

- Seitens der SGSS D KAG kann der gesamte Prozess von der Anlageempfehlung bis hin zum Reporting vollständig automatisiert durchgeführt werden. Manuelle Eingriffe sind nur dann notwendig, wenn mit externen Partnern zusammengearbeitet wird, die Formate liefern, die nicht automatisch weiterverarbeitet werden können.
- Durch die Durchführung von Qualitätschecks aller eingehenden Daten im Advanced Connectivity Hub werden Unstimmigkeiten bereits vor der Erfassung im Front-Office-System aufgedeckt und können somit bereits im Vorfeld beseitigt werden.
- Die Verantwortlichkeiten der SGSS D KAG, des Mandanten sowie gegebenenfalls der externen Partner des Mandanten werden in individuellen SLA's und Operation Memoranden detailliert festgelegt. Der sorgfältigen und schriftlichen fixierte Abgrenzung der Zuständigkeiten wird in der Gesellschaft eine sehr hohe Bedeutung beigemessen. Sie ist eine entscheidende Voraussetzung dafür, dass im Tagesgeschäft keine Unregelmäßigkeiten oder Sicherheitslücken auftreten.
- Während der Migrationsvorbereitung erfolgt eine intensive Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern des Mandanten und der SGSS D KAG. Der Kunde wird während des gesamten Prozesses aktiv begleitet.
- Die monatliche Berichterstattung der SGSS D KAG über die erreichte Qualität gemessen an den individuell mit einem Kunden vereinbarten KPI's zeigt, dass die Gesellschaft um eine sehr hohe Transparenz bemüht ist. Das Qualitätsmanagement ist auch im Vergleich zum Wettbewerb sehr kundenfokussiert.
- In den gesamten Prozess sind verschiedene, automatisierte Quality- und Plausibilitäts-Checks eingebaut. Für den Fall, dass Unregelmäßigkeiten auftreten, werden für jedes Mandat individuell die Eskalationswege definiert.

## Infrastruktur

---

### IT

In der *SGSS Deutschland KAG* sind die IT-relevanten Aufgaben in der Abteilung *IT & Services* gebündelt. Zu der Abteilung gehören die vier Teams *Workflow Solutions & Development*, *Reporting*, *Operations/Technical Architecture* und *Support*.

Die Aufgaben der *IT*-Abteilung umfassen u.a. die:

- Schnittstellenanbindung von externen Partnern
- Bereitstellung, Wartung und Weiterentwicklung des Datawarehouses sowie der technischen Reportingplattform
- Kundenbetreuung bei technischen Fragen.

Die Abteilung *Client Projects* ist für die Definition von Projekt-Standards und die Durchführung von Projekt-Trackings zuständig. Diese Abteilung stellt auch Projektleiter für IT-übergreifende Großprojekte wie z.B. die Migration eines neuen (Insourcing-) Kunden.

### Software und Schnittstellenanbindung

Generell bevorzugt die *SGSS D KAG* den elektronischen Datentransfer per SWIFT-Format und standardisierte BVI-Excel.

Seit 2005 wird SimCorp Dimension (SCD) von der *SGSS D KAG* als integrierte Front-to-Back-Office-Lösung betrieben. Die Schnittstellenanbindung von Mandanten und von externen Partnern (z.B. von Asset Managern) erfolgt über den sogenannten Advanced Connectivity Hub. Dabei handelt es sich um ein intern entwickeltes Tool, mit dem die Datenformate, welche die Mandanten bzw. externen Partner an die *SGSS D KAG* senden, derart transferiert werden, dass diese in SCD einfließen können. Der Advanced Connectivity Hub bildet auch dann die Eingangsschnittstelle, wenn der Mandant SCD-fähige Formate an die *SGSS D KAG* sendet. Im Advanced Connectivity Hub wird auch ein Plausibilitäts-Check der eingehenden Daten durchgeführt. So erfolgt beispielsweise ein automatischer Abgleich der eingehenden Marktdaten gegen die entsprechenden Daten von Bloomberg.

Von dem *Advanced Connectivity Hub* werden die Daten im Anschluss an den Plausibilitäts-Checks und einer eventuellen Transformation automatisch an die Front-Office-Applikation von SCD weiterge-

leitet. Innerhalb von SCD erfolgt der gesamte Prozess (Front-to-Back-Office) automatisch (Straight-Through-Processing).

Die *SGSS D KAG* bietet Mandanten, die SCD nutzen, auch die Möglichkeit, dass diese direkt auf das Front Office der *SGSS D KAG* zugreifen können. In diesem Fall erfolgt der Zugang kennwortgeschützt mittels des Tools Citrix. Mandanten, die von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, können dadurch eigenständig Transaktionen direkt im Front Office der *SGSS D KAG* erfassen. Dieser Datenerfassung durch den Mandanten schließt sich ein automatisierter Prozess für das Brokermatching und die Depotbankinstruktion an.

Nach Abwicklung eines Geschäfts werden alle Ergebnisse bzw. Daten von SCD automatisch in das Datawarehouse der *SGSS D KAG* eingespielt. Das Datawarehouse bildet die Grundlage für das Reporting und für alle Daten, die an externe Asset Manager weitergeleitet werden. Die Trennung des Datawarehouses von dem Buchungssystem (SCD) ermöglicht einen unabhängigen Reporting Service.

Die Übermittlung ausgehender Daten an Mandanten bzw. externe Partner erfolgt auf Basis der Formate, die jeweils im Einzelfall individuell vereinbart wurden. Der Mandant hat außerdem die Möglichkeit, Reports über das Webreporting-Portal zu erhalten oder aber direkt auf die Reportingplattform der *SGSS D KAG* zuzugreifen und dort Reports zu generieren.

### Zugriffsberechtigungen

Benutzerrechte der Mitarbeiter der *SGSS D KAG* werden durch die Abteilungsleiter festgelegt und orientieren sich an dem Tätigkeitsbereich eines Mitarbeiters. Die Berechtigungen werden regelmäßig darauf hin überprüft, ob sie noch angemessen sind.

Die Vergabe von Zugriffsberechtigungen auf die Front-Office-Applikation von SCD und für die Reportingplattform an Mitarbeiter des Mandanten erfolgt auf Basis eines mandantenspezifischen Antragsformulars. Das Genehmigungsverfahren, mit dem diese Berechtigungen für ein spezifisches Mandat vergeben werden, wird mit jedem Mandanten individuell im Servicevertrag festgelegt.

Der Umfang, welchen eine Berechtigung umfassen soll, wird im Einzelfall zwischen dem IT-Support der *SGSS D KAG* und dem Mandanten abgestimmt.

Sofern eine Zustimmung durch den Mandanten erfolgt, können auch externe Partner des Mandanten kennwortgeschützt auf das Webreporting Zugriff erhalten.

## **Revision**

Die *SGSS D KAG* stellt ihren Insourcing-Kunden einen Mandantenbericht zur Verfügung, dem die durchgeführten Prüfungen - und dabei eventuell aufgezeigte Mängel - zu entnehmen sind. Darüber hinaus ist der Mandant berechtigt, die an die *SGSS D KAG* ausgelagerten Bereiche von seiner eigenen Revision bzw. durch einen extern beauftragten Prüfer in den Geschäftsräumen der *SGSS D KAG* überprüfen zu lassen.

Für die Prozesse der *SGSS D KAG* wird eine jährliche SAS 70 Zertifizierung durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer durchgeführt.

**Kommentar Infrastruktur:**

- Die Basis für die Übernahme von Insourcing-Mandaten ist durch SCD gegeben. Dieses Front-to-Back-Office-System ermöglicht es, grundsätzlich alle Middle-Office-Service-Leistungen zu übernehmen. Der Einsatz dieses am Markt verbreiteten und akzeptierten Systems trägt dazu bei, dass hohe Qualitätsstandards gewährleistet werden.
- Die technische Infrastruktur der SGSS D KAG ist darauf ausgelegt, dass neue Mandate mit einem großen Volumen übernommen werden können, ohne dass die technischen Voraussetzung zuvor erweitert werden müssen.
- Eine entscheidende Bedingung dafür, dass Insourcing-Mandate problemfrei migriert werden können und im Tagesgeschäft hohe Qualitätsstandards gewährleistet werden, ist die sorgfältige Definition von Schnittstellen.

Dadurch, dass die SGSS D KAG einen hohen Marktanteil auf dem Insourcing-Markt in Deutschland abdeckt, verfügt die Gesellschaft über umfangreiche Expertise in der Anbindung einer Vielzahl verschiedener Datenformate.

- Aufgrund der hohen Bedeutung der „richtigen“ Schnittstellendefinition liegt der Schwerpunkt bei den Testmigrationen vor allem darauf, die definierten Schnittstellen zu testen. Aus diesem Grund sind insbesondere komplexe Fonds, die eine Vielzahl von verschiedenen Instrumenten abdecken, Gegenstand der Tests. Ziel dabei ist es, alle eventuellen Schwachstellen vor Durchführung der Live-Migration zu beseitigen.
- Schnittstellen zu externen Partnern des Mandanten werden grundsätzlich nur dann implementiert, wenn dies seitens des Mandanten gewünscht wird und vorher schriftlich genehmigt wurde. Der Umfang und die Details, für die externe Partner einen Zugriff erhalten, wird durch den Mandanten festgelegt.