

Abstract

Titel: Erhebung und Analyse der Bedürfnisse des Dienstleistungsangebots im Börsen-/Devisenhandel der Bank X

Kurzzusammenfassung: Damit sich der Börsen- und Devisenhandel der Bank X verbessern und dadurch das Dienstleistungsangebot anpassen kann, sind unter anderem die Bedürfnisse und Anliegen der Mitarbeitenden von grosser Bedeutung. Auch die vermehrte Automatisierung der Prozesse hat im Börsen- und Devisenhandel zu Umstrukturierungen geführt. Um dem damit verbundenen Personalabbau entgegen zu wirken, soll zusätzlich geprüft werden, wie das Potenzial für den Ausbau des Direktzugangs zum Börsen- und Devisenhandel für trading-orientierte Kunden bei der Bank X aussieht.

Verfasser: Marco Angele

Herausgeber: Hansruedi Tresp

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2012

Sprache: deutsch

Zitation: Angele, M. (2012). *Erhebung und Analyse der Bedürfnisse des Dienstleistungsangebots im Börsen-/Devisenhandel der Bank X* (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter: Börsen- und Devisenhandel, Dienstleistungsangebot, Verbesserungsmöglichkeiten, Potenzial trading-orientierte Kunden

Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Ergebnisse

Ausgangslage: Im Börsen- und Devisenhandel der Bank X ist aufgrund von Kostensparmassnahmen und Automatisierungsgründen die Anzahl Vollzeitäquivalenzstellen gesenkt worden. Durch die Reduktion des Personalbestands wurde der Handel in einem Projekt neu strukturiert. In diesem Projekt wurde auch die zukünftige Entwicklung besprochen und dass die Automatisierung des Handels mit hoher Wahrscheinlichkeit einen zunehmenden Einfluss haben wird. Der Fokus soll deshalb in Zukunft vermehrt auf den Ausbau des Direktzugangs von Kundinnen und Kunden gelegt werden.

Ziel: Mit der Untersuchung soll nun aufgezeigt werden, wie die Bedürfnisse, die Verbesserungsmöglichkeiten aussehen und welches Potenzial für die Übergabe von trading-orientierten Kunden an den Börsen- und Devisenhandel der Bank X besteht.

Vorgehen: In einem Theorieteil wurde zuerst der Börsen- und Devisenhandel im Allgemeinen und bei der Bank X erklärt und aufgezeigt. Zusätzlich wurden auch Trends und Herausforderungen ausfindig gemacht. In einer Primärerhebung wurden alle Kundenberaterinnen und Kundenberater sowie Assistentinnen und Assistenten der Bank X befragt. Die Meinungen und Einschätzungen von 98.7% der Zielgruppe wurden in einer quantitativen Online-Umfrage abgeholt. Die üblichen Personen wurden qualitativ in einem Interview befragt. Aufgrund der Vollerhebung und der Rücklaufquote bei der quantitativen Befragung von 58.5% kann die Repräsentativität der gewonnenen Ergebnisse aus statistischer Sicht angenommen werden. Auf der Basis der Trends und Herausforderungen sowie der Primärerhebung wurden Massnahmen für den Börsen- und Devisenhandel der Bank X gebildet.

Ergebnisse:

Für den Börsen- und Devisenhandel wurden folgende Trends und Herausforderungen ausfindig gemacht:

- Globalisierung der Finanzwelt
- Steigende Automatisierung und Kostendruck
- Elektronischer Handel
- Neue Anlagesegmente und Komplexität der Finanzprodukte

Die wichtigsten verallgemeinerten Ergebnisse aus der quantitativen und qualitativen Befragung für den Börsen- und Devisenhandel der Bank X werden in der Tab. 1 aufgeführt:

Forschungsfrage	Ergebnisse
Bedürfnisse	<ul style="list-style-type: none"> - Die Umfrageteilnehmenden haben am häufigsten <i>1-3x pro Monat</i> mit dem Börsen- und Devisenhandel der Bank X zu tun. - Der Zufriedenheitsgrad der Umfrageteilnehmenden mit dem Börsen- und Devisenhandel der Bank X ist gesamthaft gesehen gut. - Die wichtigsten Erwartungen an den Börsen- und Devisenhandel sind <i>Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft/Problembekämpfung, Erreichbarkeit, schnelle Ausführung, Fachkompetenz, Unkompliziertheit</i> und <i>kundenorientiertes Handeln</i>. - Die wichtigsten Dienstleistungen des Börsen- und Devisenhandels der Bank X wurden von den Befragten gut erkannt. Weitere Dienstleistungen des Börsen- und Devisenhandels wurden eher schlecht erkannt. Teilweise wurden Dienstleistungen mit dem Börsen- und Devisenhandel in Verbindung gebracht, die nicht vom Handel erbracht werden. - Die Teamzusammenstellungen und Zuständigkeiten im Börsen- und Devisenhandel sind den befragten Mitarbeitenden nicht ganz klar.
Verbesserungsmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Die Erwartungen an den Börsen- und Devisenhandel der Bank X werden aktuell erfüllt. Rund 60% der Umfrageteilnehmenden haben keine zusätzlichen Erwartungen. - 79.3% und 87.3% der befragten Mitarbeitenden sehen keine neuen Ideen oder Verbesserungsmöglichkeiten für den Börsen- und Devisenhandel der Bank X. - <i>Empfehlungen/Beratung/Infos</i> und <i>interne Informationen über den Handel</i> sind zu beachtende Verbesserungsvorschläge.

Potenzial für trading-orientierte Kunden

- Damit die hohe Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit dem Börsen- und Devisenhandel bestehen bleibt oder noch gesteigert werden kann, sind neue Dienstleistungen anzubieten.
- Für die Zusammenarbeit der Kundenberaterinnen und Kundenberater sowie Assistentinnen und Assistenten ist es von Vorteil, wenn sich die Mitarbeitenden der verschiedenen Abteilungen persönlich kennen.
- Die Idee zur vermehrten Zusatzbetreuung der trading-orientierten Kunden durch den Börsen- und Devisenhandel wird als positiv bis sehr positiv bewertet.
- Klare Regelungen, Vereinbarungen und Strukturen müssen zwischen den Mitarbeitenden der verschiedenen Abteilungen und der Kundschaft für die Übergabe getroffen werden.
- Nur rund 12% der trading-orientierten Kunden würden freiwillig von den befragten Kundenberaterinnen und Kundenberater an den Börsen- und Devisenhandel zur Zusatzbetreuung abgegeben. Dieser eher tiefe Anteil hängt wahrscheinlich damit zusammen, dass die Mitarbeitenden gewisse Hemmungen für die Übergabe besitzen und dadurch einen Verlust der Kundenbindung befürchten.
- Die trading-orientierten Kunden, die freiwillig von den Kundenberaterinnen und Kundenberater zur Zusatzbetreuung abgegeben würden, sind genauer zu betrachten und zu filtern. Teilweise würden Kunden mit tiefen Anlagevermögen an den Börsen- und Devisenhandel abgegeben. Bei diesen Kunden entstände wahrscheinlich ein Kosten-Ertrags-Problem.
- Durch das aktive Anbieten des Direktzugangs zum Börsen- und Devisenhandel könnten Neukunden gezielt akquiriert werden.

Tab. 1: Übersicht der quantitativen und qualitativen Ergebnisse.
Quelle: Eigene Darstellung.