

BANKEN & SPARKASSEN

Risikomanagement

Wie gesetzliche Anforderungen umzusetzen sind

Innovation

Bankgesellschaft Berlin punktet

Outsourcing

Komplexität reduzieren

Marketing

Präzise Angebote in jeder Lebensphase

Kundenansprache

Kontaktmedium Nr. 1 - Telefonmarketing

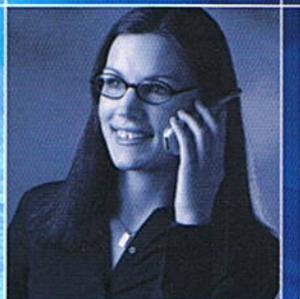
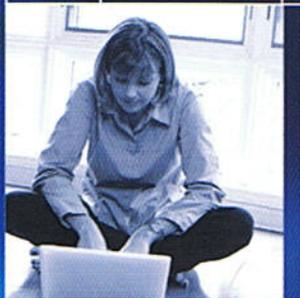
Finanzberatungsoftware

Mehr Zeit für den Kunden



„Unsere Kundenberater verstehen sich in erster Linie als Vermittler zwischen dem Kunden und dem jeweils am besten geeigneten Finanzprodukt.“

Gerhard Borchers, Vorstand
Postbank Vermögensberatung



Marktübersicht
Kunden-SB

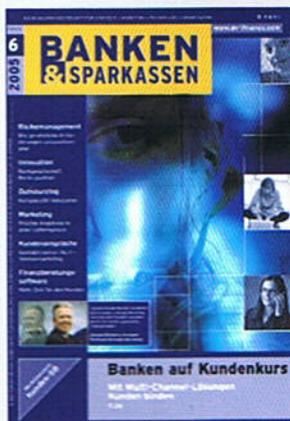
Banken auf Kundenkurs

Mit Multi-Channel-Lösungen
Kunden binden

S.26

WO BANKEN EINKAUFEN: WWW-BANKENEINKAUFUEHRER.DE

Anzeige



Editorial

Wendezeit, Wachstumszeit -
Weihnachtszeit 3

News

News 6
Aktuelle Meldungen

Strategie

Erhöhte Anforderungen an das
Risikomanagement 8
Umsetzung gesetzlicher Anforder-
ungen im Eigenhandel von Banken

Innovation nach Maß 10
Wie die Bankgesellschaft Berlin
mit neuem Filialkonzept punktet

Marktübersicht

Kunden-SB im Überblick 12
Die Produkte der führenden
Anbieter



Strategie

Den Wandel managen 18
Einsatzflexibilität bei neuen
SB-Lösungen

Von Komplexitäten und
zu vielen Server 20
Wie die Gefa ihre Outsourcing- und
Standardisierung-Strategie umsetzt

Wettbewerbsvorsprung im hart
umkämpften Bankenmarkt 22
Lebenszyklus-Marketing: Feingetunte
Angebote in jeder Lebensphase

Alles auf einen Blick 24
Wie Kundeninteraktion durch Soft-
warelösungen zu optimieren ist



Banken auf Kundenkurs 26
Mit Multi-Channel-Lösungen
Kunden binden

Verloren im Datensumpf 28
Wie sich Datenqualität im
FDL-Bereich gewährleisten lässt

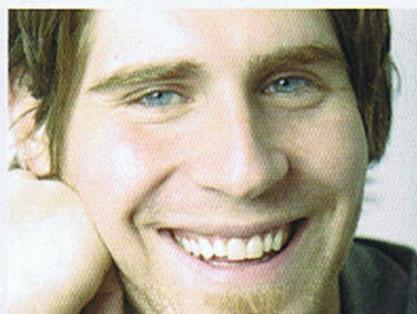


Kontaktmedium Nr. 1 30
Optimierte Kundenansprache mittels
Telefonmarketing



**„Dokumente müssen stets
nachvollziehbar sein“** 32
Ein Gespräch mit Beta-Systems Chef
Dietmar Beyer über die Trendthemen
des kommenden Jahres

**Doppelter Einsatz für
ein Kundensmile** 34
Wie bei der Volksbank eG Villingen
Kundenservices gewährleistet werden



Meinung

Über Kosten Sorgen machen? 37
Von *Thorsten Eichert* Head of Sales
Financial Services bei GFT
Technologies AG

Strategie

**Die neuen Sicherheitsstrategien:
keine Chancen für Spione** 38
Mobile Geräte benötigen
Mehrfachschutz



„Eine wirklich runde Sache“ 40
Auf welche Lösung die Sparkasse
Bochum bei der Baufinanzierung setzt

**Mit technischem Aufwand
unter einem Dach** 42
SIZ und PPI Financial Systems
vereinen die Systemlandschaften

...von Wünschen und Zielen... 44
Wie die Postbank Vermögens-
beratung Ihre Kunden bedient

**Outsourcing von Call Center
Dienstleistungen** 46
Weshalb der Dialog mit dem Kunden
nicht dem Zufall überlassen werden
darf



**Der nächste Schritt
entscheidet** 48
Direkte Anbindung an das
Step 2-Clearingsystem muss
nicht kompliziert sein

Anzeige

betasystems

[Brieffreundschaft]

[Kleindienst MailScanner]
Input Management Lösungen von Beta Systems

Ein guter Freund für Ihre Briefverarbeitung –
der Kleindienst MailScanner.

Durch automatisierte Sortierung verringert er die
manuelle Arbeit, realisiert schnellere Verarbei-
tungsprozesse und ermöglicht Portosparnis.

Die guten Seiten des Kleindienst MailScanner:

- Verarbeitung unterschiedlicher Briefformate
(bis 10mm Stärke) und Einzelblätter
- flexibler Abzug (bis zu 600 Briefe)
- Sortierung der Briefe nach individuellen
Kriterien (bis zu 16 Fächer)
- Bereitstellung bündig und aufrecht stehend
- Verarbeitungsgröße: C6 bis B4 (Briefe)
125x70mm bis 356x216mm (Einzelblätter)

Verloren im Datensumpf

Wie sich Datenqualität im FDL-Bereich gewährleisten lässt



„Sehr geehrte Frau Manfred Müller, ...“ mit dieser Anrede punktet niemand. Denn Kunden machen nur jene Banken erfolgreich, von denen sie sich persönlich betreut fühlen. Eine hohe Datenqualität beeinflusst aber viele entscheidende Prozesse in den Kreditinstituten, vor allem solche, die auch gesetzlichen Anforderungen unterliegen.

Im gerade entbrannten Wettstreit um Finanzberater für den mobilen Außendienst wollen Hypovereinsbank, Sparkassenverband Hessen-Thüringen oder Deutsche Bank die besten Mitarbeiter an sich binden. Denn Kreditinstitute müssen die Anleger immer intensiver umwerben. Doch welcher Kunde bekommt schon gerne wichtige Post im besten Fall von seinem Nachbarn überreicht, nur weil die Adresse nicht stimmt? Oder wer puzzelt sich aus einigen Bruchstücken der Empfängeranschrift liebevoll seinen richtigen Namen zusammen? Seit Jahren investieren Banken in CRM-Systeme, um das Kundenbeziehungsmanagement zu verbessern. Doch noch scheitern zig CRM- oder Data-Warehouse-Projekte wegen mangelnder Datenqualität. Eine gezielte

Ansprache können nur jene durchführen, die ihre Zielgruppen etwa nach Alters- und Berufsgruppen oder Einkommensverhältnissen sauber identifizieren. Nur so erreichen vorselektierte Cross-Selling- oder Multichannel-Banking-Angebote die richtigen Kunden. Dafür müssen die Ausgangsdaten jedoch qualitativ hochwertig sein. Neben einer gezielten Kundenansprache wirkt sich eine hohe Datenqualität bei vielen internen Prozessen aus. Wenn etwa Kreditinstitute Kunden mehrfach angelegt haben, steigen bei einem Umzug der Änderungsbedarf der Stammdaten und damit der Aufwand, diese neuen Informationen einzupflegen. Oder wenn eine Bank das Gesamtengagement eines Kunden kennen will, um einerseits seine profitable Kundschaft identifizieren und andererseits daran Kompetenzregeln aufstellen zu können. Damit ein entsprechendes Berechtigungskonzept funktioniert, darf ein Kunde nicht mehrfach angelegt sein, da sich ansonsten sein Engagement auch auf mehrere Datensätze verteilt und sich somit nicht in der Gesamtheit betrachtet lässt. „Inkonsistente Daten verursachen immense IT-Kosten für Sonderlogiken, um beispielsweise ein Gesamtengagement oder Bonitätsprüfungen im Zuge

des Risikomanagements darzustellen“, betont Eberhard Franke, Vorstandsvorsitzender der Fuzzy Informatik AG aus Ludwigsburg. Sein Unternehmen sieht in der Sicherung und Steigerung der Qualität von Daten die zentrale Geschäftsgrundlage von Unternehmen, speziell jeder Bank und jedes Finanzinstituts. Doch der wichtigste Impuls, Datenqualitätsprojekte zu starten, geht von gesetzlichen Anforderungen aus. So müssen Banken und Sparkassen nach § 14 Kreditwesengesetz (KWG) der Deutschen Bundesbank und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) über bestimmte Konstellationen, etwa Kredite in Millionenhöhe, berichten.

Daneben verpflichtet § 18 KWG die Finanzinstitute einzelne Kreditnehmer, die eine Gesamtkredithöhe von mehr als 250.000 Euro haben, zu melden. Auch laut Sanktionslisten der Europäischen Union müssen die Banken sicherstellen, dass sie keine Geschäftsverbindungen mit Personen aus dieser Aufstellung pflegen. Nicht nur um diese nationalen, europäischen und internationalen Vorschriften einzuhalten, bemühen sich etliche Kreditinstitute, eine permanent hohe Datenqualität zu gewährleisten. ■

„Jede fünfte Adresse ist fehlerhaft“

Mit Eberhard Franke, Vorstandsvorsitzender der Fuzzy Informatik AG, sprach diese Zeitschrift über Datenqualität, ganzheitliche Qualitätsansätze und Data-Care-Prozesse.

??: Auch bisher haben sich Banken um die Qualität ihrer Daten gekümmert. Reichen die bisherigen Anstrengungen nicht aus?

Franke: Im Prinzip – nein. Seit einigen Jahren agieren die Banken in einem sich rasant verändernden gesellschaftlichen, technologischen und internationalen Umfeld. In früheren Generationen hatten Kunden noch einen lebenslangen Bankberater, im selben Ort und in der gleichen Filiale. Solche persönliche Bindungen existieren kaum noch. Auch die Bank vor Ort muss heute mit fast jeder anderen weltweiten Bank um profitable Kunden per Mausklick konkurrieren, ohne sie persönlich zu kennen. Schon allein dabei spielt beispielsweise die Qualität der Kundendaten eine entscheidende Rolle.

??: Korrekte Daten entscheiden über die Qualität aller nachgelagerten Vorgänge. Bei welchen Prozessen macht sich das am stärksten bemerkbar?

Franke: Die Datenqualität beeinflusst sehr stark den Erfolg aller CRM-Maßnahmen. Jede fünfte bis sechste Adresse in typischen Kundendatenbanken weist Fehler auf. Doch um BaFin-Auflagen und Vorschriften der nationalen und internationalen Gesetzgeber zu erfüllen, muss das Datenmaterial einfach stimmen. Mehr als 35 Prozent aller IT-Projekte scheitern an mangelnder Datenqualität. Um zu verhindern, dass neue IT-Systeme mit Datenfehlern belastet an den Start gehen, sollten die Banken vor jedem Migrationsprojekt eine Datenbereinigung durchführen. Zwingend müsste sie bei größeren Projekten wie einer SAP- oder Siebel-Einführung sein. Denn manchmal passen Anreden nicht zum Vornamen, Branchenzuordnungen haben sich geändert oder die Datenstrukturen entsprechen einander nicht mehr.

??: Müssen sich Banken und Sparkassen auf einen permanenten Datenqualitätsscheck einstellen?

Franke: In der Tat, ähnlich wie bei IT-Sicherheitskonzepten, sollten Kreditinstitute die Sicherung der Datenqualität als kontinuierlichen und ganzheitlichen Prozess betrachten und auch betreiben. Punktuelle Bereinigungen per Hand oder mit Softwaretools helfen nur kurzfristig und beheben nicht die Ursache der Fehler.

??: Welche Softwaretools setzen Sie zur Qualitätssicherung ein?

Franke: Wir haben etliche Softwareprogramme, die diesen Prozess unterstützen. So schafft beispielsweise Fuzzy-Dime die Grundlagen, um die Datenqualität zu messen und konkrete Maßnahmen einzuleiten. Um jedoch die Datenqualitätsregeln aufzustellen, brauchen wir das Wissen der Mitarbeiter, die wir dafür ausführlich befragen und in die Prozesse mit einbinden. ■

Anzeige

An  Ingersoll-Rand business

Ad-mini-stration.

Verwaltung muss sein, und sie sollte schlank sein. Die komplexen inneren Abläufe in Unternehmen, Institutionen und Behörden verlangen nach einfachen Instrumenten. Das Workflow-Tool **Employee Self Service** gibt dem einzelnen Mitarbeiter mehr Eigenverantwortung, entlastet das Unternehmen und senkt die Kosten. Aufwand: mini. Ertrag: maxi. Wie ESS auch in Ihr System eingebunden werden kann, erfahren Sie von Europas No.1 in Komplett-Lösungen für Sicherheits-, HR- und Produktionsmanagement: Interflex. Telefon 07 11/13 22-150 oder E-Mail info@interflex.de

www.interflex.de/easy-administration



interflex

easy solutions