

November
6 | 2008

Banken & Sparkassen

DIE BANKENFACHZEITSCHRIFT FÜR STRATEGIE • TECHNOLOGIE • MARKETING • ORGANISATION

SB-Infrastruktur

Optimierte Prozesse
im Filialbetrieb

Filialausstattung

Funktionsgerechte
Geschäftsstelle

Direktbank

Neuer Weg zum Kunden
– in der Filiale

Mehrwertfiliale

Neugeschäft mit
neuen Geschäften

SB-Dienstleistungen

Automatisierung
schafft Freiräume

Cashrecycling

Bargeldbestände durch
Software abbauen

Kernbanken- Software

Die Strategien und
Lösungen führender
Hersteller im Überblick

Fondsreporting

Abgeltungssteuer führt
zu neuen Herausforderungen
an das Portfolio-
Management



**Marktübersicht
Kunden-SB**

Thorsten Schäfer: „Auf das eigene Know-how setzen“

Der Cordys-Deutschlandchef zu Outsourcing,
Vertriebsoptimierung und neuen Geschäftsmodellen



Versorgungslücken auf einen Blick erkennen: Eine neue Generation von Finanzplanungssoftware ermöglicht es dem Privatanwender, sich die Folgen seines Finanzverhaltens interaktiv vor Augen zu führen. Banken erhöhen damit ihre Beratungsqualität im Web und schaffen durchgängige Prozesse. Grundlage dafür sind Forschungsergebnisse des Fraunhofer-Instituts für Graphische Datenverarbeitung und eine Technologie der Cordys AG.



Kundenbindung durch neue Produkte stärken, und zwar durch das Innovationspotenzial der eigenen Mitarbeiter.

Editorial		Marktübersicht	
Gordischer Knoten	3	Sicherheit	42
News		Impressum	58
Aktuelle Meldungen	6		

Anzeige

> Lernen Sie Ihren Kunden richtig kennen – mit Predictive Analytics für Banken und Versicherungen



SPSS verfügt über ein breites Spektrum an prädiktiven analytischen Lösungen, die Organisationen im Bereich Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistern helfen, Kundenbedürfnisse besser zu erkennen, auszuwerten und daraus Kampagnen und geschäftsrelevante, strategische Entscheidungen abzuleiten. SPSS unterstützt Sie bei:

- Marketingoptimierung
- Riskmanagement
- Kündigerprognosen
- Credit Scoring
- Kunden-Befragungen
- Betrugserkennung
- Online-Angebote in Echtzeit

Versorgungslücken auf einen Blick erkennen

Interaktive Software zur Kundengewinnung und Beratung

Eine neue Generation von Finanzplanungssoftware ermöglicht es dem Privatanwender, sich die Folgen seines Finanzverhaltens interaktiv vor Augen zu führen. Banken erhöhen damit ihre Beratungsqualität im Web und schaffen durchgängige Prozesse. Grundlage dafür sind Forschungsergebnisse des Fraunhofer-Instituts für Graphische Datenverarbeitung und eine Technologie der Cordys AG.

Da das Thema Altersvorsorge alle Erwerbstätigen betrifft, ist das Vertriebspotenzial für Banken in diesem Bereich groß. Eine schrumpfende staatliche Vorsorge und gleichzeitig steigende Vielfalt an Vorsorgeprodukten verunsichert viele Menschen. Wenn Finanzdienstleister ihren Kunden oder Interessenten angemessene Hilfestellungen anbieten, heben sie sich vom Wettbewerb ab und eröffnen sich neue Perspektiven für die Kundengewinnung und -bindung. Doch welche Mittel dienen nicht nur dazu, die bankeigenen Produkte zu präsentieren, sondern das individuelle Finanzverhalten des Kunden zu analysieren und darauf zugeschnittene Vorsorgemaßnahmen anzubieten?

Bedarf an adäquaten Online-Tools für Finanzvorsorgeplanung

Um sich über Vorsorgemöglichkeiten zu informieren, nutzen viele Menschen zunächst das Internet. Bislang lässt die Beratungsqualität von Banken-Websites laut der Studie „ibi Website Rating 2007“ aber oft zu wünschen übrig. So sammeln die Benutzer eher wahllos Informationen, ohne diese bewerten zu können. Existierende Online-Tools für Finanzvorsorgechecks sind für die meisten Anwender ohne Finanzkenntnisse oder mit geringer Affinität zu dem Thema Vorsorgeplanung zu kompliziert. Sie setzen voraus, dass der Anwender viele Daten zu seinen derzeitigen und zukünftig zu erwartenden Einkünften kennt.

Interaktiv bedienbare Anwendungen, die die Ergebnisse visuell übersichtlich dar-

stellen, sucht der Privatanwender vergeblich. „Diesen Bedarf an neuen interaktiven Methoden in der Finanzanalyse haben wir schon vor einiger Zeit erkannt“, so Dr. Jörn Kohlhammer vom Fraunhofer-Institut für Graphische Datenverarbeitung (IGD) in Darmstadt.

Fraunhofer-Forscher entwickeln interaktive Anwendungen

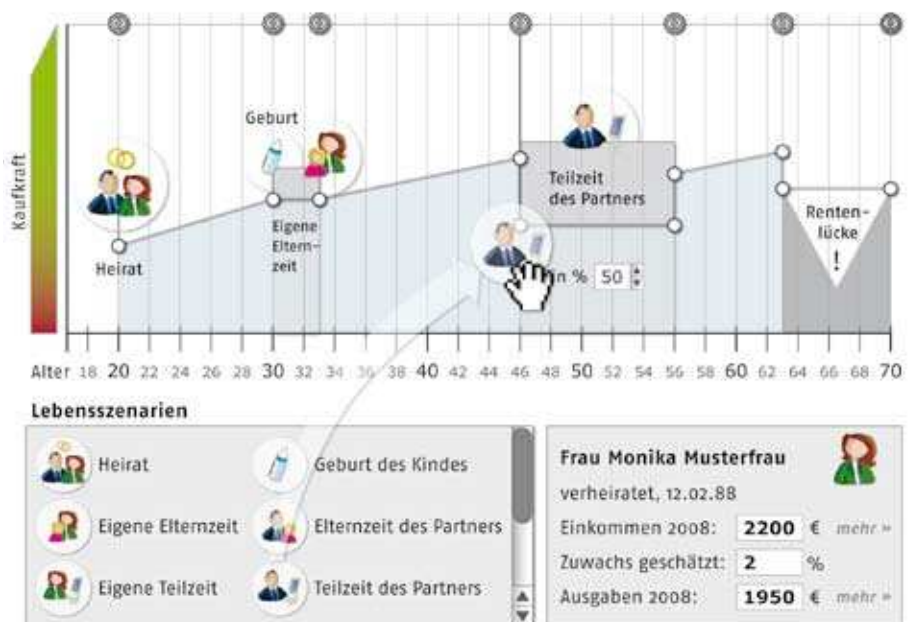
Das Team um Dr. Jörn Kohlhammer erforscht, wie Anwender komplexe Datenbotschaften besser verstehen. Dies gelingt mittels Visualisierungstechniken. „Gerade im Bereich der Finanzanalyse fällt es dem Anwender mit einer geeigneten



Visualisierung leichter, Muster, Tendenzen und Abhängigkeiten zu erkennen“, sagt der Fraunhofer-Wissenschaftler. Die Technologie ermöglicht es, sich bei komplexen Datenlagen schneller zu entscheiden. „Durch die interaktive Bedienung informiert der Nutzer sich nicht nur passiv, sondern entdeckt und gestaltet aktiv seine Finanzplanung“, erläutert Dr. Jörn Kohlhammer.

Visualisierung von Lebensszenarien und deren Folgen

Um seine Technologie in einer Finanzberatungssoftware zur Marktreife zu bringen, suchte das Fraunhofer IGD einen Partner aus der Industrie. Das Institut entschied sich für Cordys, einen der führenden Anbieter branchenspezifischer Business-Process-Management (BPM)-Lösungen. „Wir freuen uns, dass wir unsere Technologie in ein Projekt des Fraunhofer IGD einbringen können. Gemeinsam entwickeln wir eine Lösung, die



die Art der Finanzberatung revolutioniert. Wir ermöglichen es dem Privatanwender, sich seine Lebensszenarien und deren finanzielle Folgen individuell vor Augen zu führen“, so Sachindra Suri, Product Manager Financial Solutions Cordys.

Finanzplanung per Drag & Drop gestalten

Die interaktive Lösung zur Lebensfinanzplanung erfordert keine komplizierte Dateneingabe vom Anwender, sondern bietet, soweit möglich, passende Grafiken an. Einschnitte wie eine Heirat sowie Szenarien wie Elternzeit, Teilzeit oder die Anschaffung eines Kraftfahrzeugs werden per Drag & Drop in die Lebensfinanzplanung gezogen und zeitlich fixiert. Die Finanzdaten wie Rentenanrechnungszeiten und -zahlungen berechnet das System auf Basis eines Regelwerks. Nachdem der Anwender ein Szenario wie etwa seine Elternzeit erfasst hat, ermittelt die Software die Gehaltsentwicklung und schätzt die Versorgungslücke neu.



Antworten in Echtzeit veranschaulichen Handlungsbedarf

Statt die Daten tabellarisch zusammenzustellen, liefert die Software die visuelle Auswertung in Echtzeit. Sämtliche Auswirkungen von Ereignissen, die der Anwender erfasst hat, stellt sie dynamisch dar. Auf einen Blick erkennt der Anwender Versorgungslücken, die durch sein Finanzverhalten entstehen, und erkennt den Bedarf für Vorsorgemaßnahmen. Die Finanzplanungssoftware liefert zum einen Vorschläge, wie der Kunde diese Lücke schließen kann. Ganz gleich ob Ausbildungsver-sicherung,



Das Wichtigste zur interaktiven Finanzplanung auf einen Blick

- Abbau von Hemmschwellen bei Interessenten durch interaktive Bedienung ohne Vorkenntnisse
- Motivation für Finanzberatung durch grafische Darstellung von Versorgungslücken
- Verkürzte Bearbeitungszeiten und erhöhte Kundenzufriedenheit mit durchgängigen Beratungsprozessen
- Einsatz für Interessenten und Bestandskunden; dabei Verwendung aller vorhandenen Kundendaten möglich

Rürup-Rente oder Fonds-Sparplan – je nach Lebensverlauf und Finanzverhalten bekommt der Anwender die passenden Produkte seines Finanzinstituts angezeigt. Zum anderen bietet die Anwendung die Möglichkeit, direkten Kontakt zu einem Berater aufzunehmen.

Zielgerichtete und effiziente Beratung

Der Kundenbetreuer kann auf die vom Interessenten oder Kunden freigegebene Version seiner Finanzplanung zugreifen. Das Hilfsmittel erleichtert den Einstieg in das Gespräch und verkürzt die Dauer. Heute arbeiten Berater meist mit unterschiedlichen Systemen, um Daten zu suchen und auszuwerten oder Kredite und Pensionen zu berechnen. Der neue Lösungsansatz integriert dagegen heterogene Datenquellen und ermöglicht zugleich die Auswertung. Die Anwendung lässt sich ihrerseits in die Unternehmenssoftware integrieren. So entstehen durchgängige Geschäftsprozesse, die eine schnellere Fallbearbeitung ohne Medienbrüche und manuelle Prozessschritte erlauben.

Durchgängig hohe Beratungsqualität schafft Vertrauen

Ein Kunde und Interessent erwartet bei jedem Kontakt mit einer Bank eine hohe Beratungsqualität, sei es im persönlichen

Gespräch oder bei der Nutzung von Online-Tools. Mit interaktiven Hilfsmitteln zur Lebensfinanzplanung im Internet gewinnen Banken Interessenten für sich oder binden bestehende Kunden noch enger an das Institut. Basiert das Beratungsgespräch auf derselben Software, steigt der Berater direkt ins Gespräch ein und gelangt rasch zu individuell abgestimmten Produktvorschlägen. Die transparente Finanzplanung schafft Vertrauen beim Kunden und ist Voraussetzung für den Vertriebs-erfolg.



Über Cordys

Cordys ist ein führender Anbieter von branchenspezifischen Geschäftsprozess-Lösungen speziell für Finanzdienstleister, Versorgungs- und Telekommunikationsunternehmen, die Öffentliche Verwaltung und die Industrie. Grundlage dieser Lösungen ist eine vollintegrierte, SOA-basierende Cordys Business Process Management Suite (Cordys BPMS). Sie ermöglicht es Kunden, ohne Programmierkenntnisse Geschäftsprozesse zu entwickeln, umzusetzen, zu überwachen und zu verbessern. Damit kann das Management die Geschäftsprozesse schnell und flexibel an die Anforderungen des Marktes anpassen.