

digital business

Lösungen für Geschäftsprozesse

7/2008

Virtuelles Lernen – quo vadis?

E-Learning kommt langsam dort an, wo es auch ankommen sollte

„E-Learning ist mittlerweile wieder angesagt. Aufbereitung und Darstellung der Lerninhalte sind dabei ein wichtiges Thema.“



Prof. Dr. Gabriele Schäfer,
Studiengang Electronic Business,
Hochschule Heilbronn

Prof. Dr. Michael Gröschel,
Professor für Informatik an
der Hochschule Heilbronn

Complex Event
Processing

Betrug beim Glücksspiel aufspüren

Business- und
IT-Alignment

ITIL reicht nicht aus!

SYSTEMS

Konzept am Ende, was kommt 2009?

BERATUNGS SOFTWARE:

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.

WEIL 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?



Das Wichtigste 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

Bedarf an adäquaten Online-Tools

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 künftig zu erwartenden Einkünften kennt.

Interaktiv bedienbare Anwendungen, die die Ergebnisse visuell übersichtlich darstellen, 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 Privat-anwender, 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 kompli-

zierte 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 Rentenrechnungszeiten 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.

Handlungsbedarf darstellen

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

Cordys

ist Anbieter von branchenspezifischen Geschäftsprozesslösungen speziell für Banken, die öffentliche Verwaltung und für 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. Die Cordys BPMS lässt sich in jede bestehende IT-Infrastruktur einpassen. Seit 2007 ist die abaXX-Technologie für branchenspezifische Business-Process-Management-Lösungen in das Cordys-Portfolio integriert. 2001 gründete Software-Pionier Jan Baan das Unternehmen, das heute weltweit agiert. Der Firmensitz befindet sich im niederländischen Putten. Zudem unterhält Cordys Niederlassungen in Amerika, Europa, China und Indien. Von ihrem Sitz in Stuttgart aus betreut die Cordys Deutschland AG den gesamten zentraleuropäischen Markt.

ohne Medienbrüche und manuelle Prozessschritte erlauben.

Vertrauen schaffen

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. *be* ■

Online-Kennziffer: DBM16153

Fraunhofer IGD

Die zentralen Aufgaben des Fraunhofer-Instituts für Graphische Datenverarbeitung (IGD) in Darmstadt sind die Entwicklung von Produkten (Hard- und Software) und das Erstellen von Konzepten, Modellen und Umsetzungslösungen für die graphische Datenverarbeitung und ihre Anpassung an spezifische Anwendungsfälle. Die Arbeiten werden abgerundet durch zielorientierte Grundlagenforschungsvorhaben sowie die Realisierung von graphischen Datenverarbeitungssystemen mit Pilotcharakter. Das Fraunhofer IGD führt für seine Kunden etwa 300 Studien, Forschungsprojekte und Produktprototyp-Entwicklungen pro Jahr durch.