

Kunden ins Geschäft bringen

Kunden mit interaktiven Angeboten im Internet binden. Bankkunden erledigen immer mehr Bankgeschäfte von zuhause aus. Weniger selbstverständlich ist die vollständige elektronische Abwicklung von komplexen Geschäftsvorfällen wie Haus- oder Warenvorfinanzierungen oder das Beantragen und Bearbeiten von Förderkrediten.



Autor:
Björn Kibbel,
Manager
Development
und Integration
Services bei der
innobis AG

Gerade im Bereich der Förderbanken sind umfangreiche Genehmigungs- und Prüfprozesse eher die Regel als die Ausnahme. Je mehr Prozessschritte in der Antragsabwicklung auf den Kunden verlagert werden können, desto mehr Prozesskosten lassen sich einsparen. Der Kunde seinerseits hat eine rund um die Uhr verfügbare Online-Plattform an der Hand, spart sich Papieranträge und Vor-Ort-Termine bei der Bank und damit Zeit. Ein Win-Win für beide Seiten – auch bei der Investitionsbank des Landes Brandenburg.

Elektronisch abgebildete Prozesse des Förderbankengeschäfts lassen sich auf den Plattformen namhafter Hersteller wie zum Beispiel SAP oder IBM umsetzen, die die benötigten Grundkomponenten bereits enthalten. Die Prozesse werden dabei über entsprechende Regeln gesteuert und lassen sich in sogenannten Business Rules Engines flexibel festlegen. Workflow-Prozess-Systeme organisieren die fachliche Zuständigkeit und die Zuteilung der Aufgaben an die jeweiligen Prozessbeteiligten.

Prozesse digital einbinden

Nachdem ein Kunde beispielsweise einen Förderantrag online gestellt hat, lassen sich je nach Geschäftsvorfall Dritte in den digitalen Prozess einbinden, seien

es technische Gutachter, die KfW oder andere genehmigende Instanzen. Jeder Beteiligte hat die Möglichkeit, Rückfragen zu stellen, wenn Unterlagen für seine Aufgaben unvollständig sind. Der Kunde wird über die Nachforderung informiert und kann seine Dokumente elektronisch nachreichen. Erst wenn alle Unterlagen und Genehmigungen vorliegen, wird der Förderantrag im bestandsführenden System vollautomatisch angelegt. Nach dem Kreditentscheid können Geschäftsvorfälle sowohl kunden- als auch bankseitig gestartet werden. So kann der Kunde beispielsweise Mittel abrufen oder die Bank Nachweise für die Verwendung des Geldes fordern. Genau dieses Vorgehen ist bei der Investitionsbank des Landes Brandenburg (ILB) bereits seit knapp vier Jahren Realität.

Online Förderaufträge beantragen

Die ILB startete dazu in 2012 ein Projekt zur Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse über das Internet. Seit 2014 können die Kunden der Bank online Förderanträge stellen. Durch die Kombination aus telefonischer Förderberatung und Online-Verfügbarkeit von Dokumenten im Portal lassen sich so erheblich verkürzte Feedbackzeiten für die Kunden realisieren. Damit werden die größten Vorteile einer Filiale – die persönliche Beratung und die sofortige Rückmeldung – quasi auch im Internet verfügbar. Das System wurde unter der Leitung von innobis mit einem Aufwand von etwa 2.800 Personentagen innerhalb von zwei Jahren in einer SAP-Landschaft entwickelt. Inzwischen laufen mehr als 2.500 Förderanträge und etwa 10.000 Geschäftsvorfälle pro Jahr durch die Systeme. Natürlich

sind Banken mit digitalen Prozessbestandteilen im Internet ein häufiges Ziel von Cyber-Angriffen. Daher müssen bei der Umsetzung digitaler Prozesse Sicherheitsaspekte frühzeitig berücksichtigt werden. Dazu werden in allen Projektphasen Sicherheitsvorkehrungen getroffen. Das reicht von der Ermittlung der Bedrohungsszenarien und geeigneter Gegenmaßnahmen, über die Schulung der Entwickler bis hin zur Auswahl und Konfiguration der späteren Produktionssysteme und zum Einsatz von Systemen, die Angriffsmuster erkennen und Angriffe unterbinden.

Durch die Online-Abbildung komplexer Geschäftsvorfälle lassen sich Kunden enger in den gesamten Prozess involvieren. Durch eine integrierte Geschäftsvorfallsteuerung ist es jederzeit möglich, nachzuvollziehen, wo ein Geschäftsvorfall gerade steht – ein wichtiger Anknüpfungspunkt zum Customer Relationship Management. Das größte Potenzial wird dabei in Kombination mit anderen Kanälen wie beispielsweise dem Telefon ausgespielt, da hier der Kunde am Telefon beraten wird und im Internet „mitlesen“ kann.

Fazit

Die Abbildung komplexer Geschäftsprozesse ist besonders für Förderbanken interessant. In Kombination mit persönlicher Beratung und Hilfestellung am Telefon können Prozesskosten eingespart werden, ohne die persönliche Kundenbindung aufzugeben. Im Sinne der digitalen Transformation, die auch vor den Förderbanken nicht Halt macht, lohnt es sich zu prüfen, ob Teile der Kundenprozesse digitalisierbar sind. ■