

IT

Banken & Versicherungen

Das Magazin für CIOs, IT-Entscheider und IT-Manager



Speicherkonzepte in der Finanzwelt

Trends: Flash-Speicher, Network Attached Storage und Unified-Ansätze



www.av-finance.com
news on demand

Kontinuierliches Wachstum

PSD Bank Westfalen-Lippe setzt auf webbasierte Kredit-Software

Geld ist Vertrauenssache und wichtigste Lebensgrundlage zugleich: Kreditnehmer stellen daher besonders hohe Ansprüche an das Leistungsspektrum und die Vertrauenswürdigkeit ihrer Bank. Maßgeschneiderte Dienstleistungspakete, individueller, schneller und ergebnisorientierter Service sowie ein Maximum an Transparenz sind deshalb entscheidende Faktoren für die Wirtschaftlichkeit eines Geldinstitutes.

Um ihre Wettbewerbsfähigkeit im Bereich der Konsumentenkredite zu fördern, setzt die PSD Bank Westfalen-Lippe auf die branchenspezifische Software-Lösung EVA Finance. Mit der vertriebsunterstützenden Online-Anwendung stellt das westfälische Bankinstitut Privatkunden und externen Finanzvermittlern eine Software für den Vertrieb und die Bearbeitung von Konsumentenkreditanträgen zur Verfügung, die den gesamten Workflow bis zur Vertragserstellung umfasst. Dabei ermöglicht die Lösung sowohl einen direkten Vertrieb über die Webseite der Bank als auch über Vergleichsplattformen, die über Schnittstellen an das interne System angebunden sind. Durch die Auszeichnung „beliebteste Regionalbank 2012“ wurde die PSD Bank Westfalen-Lippe bereits zum zweiten Mal auf ihrem Weg bestätigt. Denn über 63.000 zufriedene Kunden sind die Basis für ihren

kontinuierlichen und stabilen Wachstumskurs. Durch solide und faire Geschäftspolitik sowie kundenorientierten Service gelang es dem Kreditinstitut selbst im Geschäftsjahr 2011, als wankende Finanz- und Kreditmärkte die Schlagzeilen bestimmten, das Vertrauen von über 3000 Neukunden zu gewinnen. Denn als genossenschaftlich organisierte Privatbank steht nicht die Gewinnmaximierung sondern das Vermögen des Kunden im Vordergrund des Handelns. Durch ein Geschäftsmodell, das auf optimierten Vertriebswegen und effizientem Personaleinsatz basiert, gelingt es der regionalen Direktbank, Wettbewerbsvorteile zu erwirtschaften, die sie in Form von günstigen Konditionen an ihre Kunden weitergibt. Um ihr Serviceangebot im Privatkreditbereich noch attraktiver und komfortabler zu gestalten sowie zur Optimierung der hausinternen Work-



flows, setzt die PSD Bank Westfalen-Lippe mit der Antrags-Software EVA Finance auf eine Anwenderplattform, die Kunden, mobilen Finanzberatern und internen Bankmitarbeitern eine unkomplizierte, transparente und sichere Abwicklung von Kreditanträgen ermöglicht.

Synergieeffekte durch optimierte Vertriebswege

Bereits im Jahr 2007 fiel bei der PSD Bank Westfalen-Lippe die Entscheidung, die klassischen Vertriebswege Telefon und Brief durch Online-Angebote zu erweitern. Daher suchte das Kreditinstitut nach maßgeschneiderten Lösungen, die es Kunden ermöglichten, Wünsche via Internet an das Bankhaus zu richten und verschiedene Dienstleistungen abzurufen. Nach guten Erfahrungen im Bereich Anlageprodukte entschloss sich die Privatbank, auch die Einführung eines Online-Antrags für Privatkredite in Zusammenarbeit mit dem Software-Hersteller prokonzep GmbH zu realisieren. „Wir haben die Qualität von prokonzep bereits durch die gemeinsame Entwicklung von Anwendungen für unsere Anlageprodukte kennengelernt. Dieses Konzept hat uns überzeugt, besonders auch im Hinblick auf den Vergleich mit Wettbewerbern. Es gab kein Tool, das sich so gut an unsere individuellen Anforderungen anpassen ließ wie die Privatkredit-Software EVA Finance. Mit der Anwendung können wir unseren Kunden nicht nur eine zusätzliche Online-Serviceleistung auf unserer Homepage bieten, sondern zusätzlich Synergieeffekte, die sich durch die hohe Standardisierung hinterlegter Regelwerke ergeben, nutzen. Neben der Nutzung durch Endkunden eröffnet uns die Lösung auch die Möglichkeit, neue Vertriebswege wie Kreditvergleichsportale für unser Serviceangebot auszuschöpfen“, erklärt Dirk Heckmann, Referent für Produkt- und Prozessmanagement bei der PSD Bank Westfalen-Lippe.

Der schlanke Prozess hinter EVA Finance ermöglicht es der Bank so, ihren Umsatz durch neue Vertriebskanäle im Web 2.0 deutlich zu steigern. Kunden, die ihre Daten bei Vergleichsportalen erfassen, erhalten zeitgleich via Online-Schnittstelle nicht nur das Konditionenangebot der PSD Bank sondern auch die notwendigen Vertragsunterlagen direkt aus der Software. Vorab wird über das eingestellte Regelwerk vollautomatisiert die Kreditvorentcheidung durchgeführt. Dirk Heckmann erklärt, dass das Online-Angebot für Privatkunden durch die Einführung der Lösung im Sinne der Kunden weiterentwickelt wurde. Die bis zu diesem Zeitpunkt verwendeten statischen PDF-Formulare ließen eine umfassende Antragsprüfung nur bedingt zu. „Jetzt können Kunden oder auch mobile Finanzvermittler flexibel ihre Daten in die Maske unserer Online-Plattform oder über Vergleichsportale eingeben und erhalten sogleich eine Aussage über die grundsätz-

liche Machbarkeit des Finanzierungswunsches sowie ein konkretes Konditionsangebot. Unsere internen Mitarbeiter müssen die Angaben nur noch abgleichen und validieren. Das bedeutet eine große Zeitersparnis. Für den Bearbeitungsablauf spielt es dabei keine Rolle, über welchen Vertriebsweg der Kreditvertrag abgeschlossen wurde. Durch die hohe Standardisierung des Tools erhalten sie valide Daten und können den Antrag schnell, sicher und für alle Seiten transparent bearbeiten“, so Heckmann.

Reibungslose Programmeinführung, stabiler Betrieb

Durch die gemeinsame Entwicklung eines maßgeschneiderten Anwendungsmanagements, erfolgte die Integration des Privatkredit-Moduls ohne große Schwierigkeiten. Zunächst hatte die PSD Bank Westfalen-Lippe das Tool vom Hersteller auf einem Testserver zur Verfügung gestellt bekommen. Während einer kurzen Testphase wurden letzte Fehler durch den Support bereinigt. „Wir bekommen ein sehr gutes Feedback, vor allem von den Kunden und Partnern, die unser altes Antragssystem aufwendig fanden. Durch die Einführung von EVA Finance konnten wir eine stringente und transparente Abwicklung des Antragsprozesses für alle Beteiligten erreichen. In unserem Hause nutzen derzeit etwa 25 mobile und stationäre Berater sowie Sachbearbeiter die Anwendung. Die Plattform ist sehr bedienerfreundlich, sodass wir unsere Mitarbeiter für die Arbeit mit dem Modul nur kurz schulen mussten. Gleichzeitig geben wir unseren Endkunden und mobilen Beratern ein Tool an die Hand, das auf Basis der erhobenen Daten individuelle Druckformulare für Kreditanträge generiert, die sie gemeinsam mit entsprechenden Nachweisen bei uns einreichen können. Die Software läuft zudem äußerst stabil, sodass wir eigentlich nur einen Support benötigen, wenn wir ein neues Formular oder Feature integrieren möchten“, erläutert Heckmann die Vorteile der Lösung.

Optionale Modulerweiterung

Durch den umfassenden Einsatz der Lösung im Privatkreditbereich, plant die PSD Bank Westfalen-Lippe derzeit keine Erweiterung ihres Software-Moduls. „Sollte sich jedoch der Bedarf für eine neue Anwendung ergeben, greifen wir sicherlich wieder auf die hochwertigen Lösungen von prokonzep zurück. Diese eröffnen uns einen effizienten Weg zwischen Standardisierung und individueller Variierbarkeit“, so Heckmann.

Autorin:
Silvia Leitel
IT-Journalistin