

Back-Office

Entscheidung in 20 Minuten

Automatisierung von Kreditprozessen verringert die Bearbeitungszeit.

Klaus Schlee, S-Kreditpartner

Moderne IT-Systeme haben die bankinternen Abläufe in den vergangenen Jahren erheblich beschleunigt. Mögliche Effizienzgewinne sind längst ausgeschöpft – sollte man meinen. Dass Verbesserungen noch möglich sind, belegt das Beispiel der Antragsstrecke von S-Kreditpartner, dem Kreditspezialisten der Sparkassen-Finanzgruppe. Nach Untersuchungen von S-Kreditpartner benötigt eine Sparkasse für die Kreditbearbeitung einschließlich der Backoffice-Tätigkeiten etwa 60 Minuten. Sollen im Rahmen der Kreditvergabe noch Fremdverbindlichkeiten abgelöst werden, steigt die Bearbeitungszeit weiter an.

Viele Berater verzichten daher auf die Ablösung fremder Kredite, obwohl dies in einem stagnierenden Markt eine gute

Möglichkeit ist, Marktanteile zurückzuholen. Die Antragsstrecke von S-Kreditpartner ermöglicht es den Sparkassen hingegen, eine fallabschließende Kreditbearbeitung einschließlich der Ablösung in nur 20 Minuten durchzuführen.

„Vor S-Kreditpartner war die Ablösung fremder Kredite mit einem erheblichen Aufwand verbunden“, sagt Ute Eichler, Leiterin Vertriebssteuerung Filialen der Kreissparkasse Steinfurt. „Die Chancen zur Steigerung von Marktanteilen wurden nicht genutzt. Mit dem Wechsel auf die Antragsstrecke von S-Kreditpartner konnten wir die Ablösequote auf über 17 Prozent verdreifachen.“

Der Schlüssel hierfür ist eine vollständige Automatisierung der Kreditentscheidung und -bearbeitung. Logiken im Hintergrund prüfen die Eingaben nach möglichen Fehlern. Neben dem eigentlichen Kre-

ditwunsch berechnet das System automatisch den Kredit höchstbetrag, den der Kunde auf Basis seiner Angaben erhalten könnte. Der Kundenberater erhält somit einen Ansatz zum Upselling. Eine nochmalige Eingabe eines höheren Kreditwunsches ist nicht erforderlich.

Ausgestattet mit der Information zum Kredit höchstbetrag kann der Berater dem Kunden seine persönliche Extrageld-Karte aushändigen und ihm so signalisieren, dass er auch bei künftigem Kreditbedarf auf seine Sparkasse zählen kann.

„Die prozessualen Vorteile der Systeme waren neben den erwarteten Erträgen für uns ein Hauptgrund für den Wechsel zu S-Kreditpartner“, sagt Josef Wurm, Bereichsleiter Privatkunden der Sparkasse.

Ausführlicher Beitrag auf sparkassenzeitung.de/IT



Das Thema „Schutz“ spielt für Sportler eine ähnlich wichtige Rolle wie für die Verantwortlichen der IT in Sparkassen und Verbundunternehmen.

Foto: dpa

Eskalationsprozesse bei Pannen

Datenschutz. Rechtsverstöße im Datenschutz können zu nachhaltiger Image-Schädigung führen. Ganze Geschäftsmodelle – nicht zuletzt der Bereich Social Media – müssen im Einklang mit dem Datenschutzrecht umgesetzt werden.

Gleichzeitig nehmen die Prüfungshandlungen in diesem Bereich zu. Der Datenschutzbeauftragte braucht daher standardisierte Prozesse für typische Workflows, beispielsweise einen geregelten Eskalationsprozess in Form einer Organisationsanweisung bei Datenschutzpannen.

Dazu gehören auch Musterbriefe zur Information der Kunden beziehungsweise Regelungen, wie und wann die Aufsichtsbehörde bei Datenschutz-

vorfällen nach Paragraph 42a zu informieren ist. Wenn es zu einer Datenpanne kommt, sind Regelungen zum Beispiel in Form einer Organisationsanweisung notwendig, um sicher und schnell reagieren zu können. Dazu gehört, dass der Datenschutzbeauftragte unverzüglich eine Beurteilung des Sachverhalts vorzunehmen hat.

Das Produkt „Sicherer Datenschutz“ der SIZ GmbH stellt Beispiele, Workflows und Werkzeuge bereit, um darüber zu informieren, wie bei einer Datenschutzpanne zu verfahren ist und welche gesetzlichen Regelungen zu beachten sind.

Ausführlicher Beitrag von Wolfgang Schubert, SIZ, auf sparkassenzeitung.de/IT

Zeitvorteil durch Komplettservice

Pfändung. Drittpfändungen oder Insolvenzen werden – wie die IT oder Wertpapierabwicklung – für viele Kreditinstitute aus Effizienz- und Qualitätsgesichtspunkten von Dienstleistern bearbeitet.

So wickelt die Norddeutsche Retail-Service GmbH (NRS) weit mehr als 300 000 Pfändungsvorgänge pro Jahr ab und kann ihren Kunden einen Komplettservice anbieten. Dabei setzt NRS auf die Software Pfändung 2.

„In den vergangenen Monaten haben wir unter anderem über automatische Auskehrungen sowie einen elektronischen Posteingang und eine damit verknüpfte optimierte Aufgabenverteilung gesprochen“, berichtet Kati König, Leiterin in der NRS-Pfändungsbearbeitung. Automatik verschaffe einen erheblichen Zeitvorteil.

Ausführlicher Beitrag von Kai Dahlke auf sparkassenzeitung.de/IT



Guter Service wirkt oft im Hintergrund, sei es beim sorgfältigen Präparieren der Ski oder im Backoffice der IT. Foto: dpa

Über 25 Jahre Partner der Sparkassen

- „Saldenbestätigungen“ im OSPlus-Basisangebot
- zertifizierter ISP-Partner der Finanz Informatik
- Marktführer mit Pfändung 2
- alle Programme über SIPlus verfügbar
- breites Beratungs- und Schulungsangebot
- aufschlussreiche Datenanalysen
- zuverlässige IT-Infrastruktur-Lösungen

tolina - Smarte Software für Sparkassen • vertrieb@tolina.de • Tel. 030 / 26 47 45 - 7777 • www.arxes-tolina.de

Wir verbinden Welten

Besuchen Sie uns auf der CeBIT
Halle 2, Stand A30

www.gbs.com

Expertise matters

Anzeigen

SparkassenZeitung

05. März 2014 - 17:46 Back-Office

Entscheidung in 20 Minuten

von Klaus Schlee, S-Kreditpartner

Moderne IT-Systeme haben die bankinternen Abläufe in den vergangenen Jahren erheblich beschleunigt. Mögliche Effizienzgewinne sind längst gehoben – sollte man meinen. Dass Verbesserungen aber möglich sind, belegt das Beispiel der Antragsstrecke von S-Kreditpartner, dem Kreditspezialisten der Sparkassen-Finanzgruppe.

Nach Untersuchungen von S-Kreditpartner benötigt eine Sparkasse für die Kreditbearbeitung einschließlich der Backoffice-Tätigkeiten etwa 60 Minuten. Sollen im Rahmen der Kreditvergabe noch Fremdverbindlichkeiten abgelöst werden, so steigt die Bearbeitungszeit nochmals an. Viele Berater verzichten daher auf die Ablösung fremder Kredite, obwohl dies in einem stagnierenden Markt eine gute Möglichkeit ist, Marktanteile zurückzuholen.

Die Antragsstrecke von S-Kreditpartner ermöglicht es den Sparkassen hingegen, eine fallabschließende Kreditbearbeitung einschließlich der Ablösung fremder Kredite in nur 20 Minuten durchzuführen. „Vor S-Kreditpartner war die Ablösung fremder Kredite mit einem erheblichen Aufwand verbunden“, so Ute Eichler, Leiterin Vertriebssteuerung Filialen der Kreissparkasse Steinfurt. „Die Chancen zur Steigerung von Marktanteilen wurden nicht genutzt. Mit dem Wechsel auf die Antragsstrecke von S-Kreditpartner konnten wir die Ablösequote auf über 17 Prozent verdreifachen.“

Der Schlüssel hierfür ist eine vollständige Automatisierung der Kreditentscheidung und -bearbeitung. Logiken im Hintergrund prüfen die Eingaben nach möglichen Fehlern, geben dem Kundenberater Hinweise hierauf und verringern die Bearbeitungszeit. Neben dem eigentlichen Kreditwunsch berechnet das System automatisch den Kredithöchstbetrag, den der Kunde auf Basis seiner Angaben erhalten könnte.

Der Kundenberater erhält somit einen Ansatz zum Upselling. Eine nochmalige Eingabe eines höheren Kreditwunsches ist nicht erforderlich. Ausgestattet mit der Information zum Kredithöchstbetrag kann der Kundenberater dem Kunden seine persönliche Extrageld-Karte aushändigen und ihm so signalisieren, dass er auch bei künftigem Kreditbedarf auf seine Sparkasse zählen kann. So kann sich der Berater eines hervorragenden Instruments zur Kundenbindung bedienen.

„Die prozessualen Vorteile der Systeme waren neben den erwarteten Erträgen für uns ein Hauptgrund für den Wechsel zu S-Kreditpartner“, so Josef Wurm, Bereichsleiter Privatkunden der Sparkasse Fintrop, die zum Dezember 2013 in die Kooperation startete. „Die Systeme stoßen auch auf eine hohe Akzeptanz der Berater, so dass wir uns von Beginn an in den bundesweiten S-Kreditpartner-Top-5 der Sparkassen im Neugeschäft je Mitarbeiter platzieren konnten“, so Wurm.

Und auch über die weitere vertriebliche Unterstützung muss sich die Sparkasse keine Gedanken machen: Ein professioneller Kundenservice, erfahrene Coaches und ein Marketingkonzept mit allen notwendigen Unterstützungsmaterialien von der Extrageld-Karte bis zur fertigen Kampagne erhält die Sparkasse mit einem Mausklick im Business-Shop des DSV. Einfacher geht es nicht.

© DSGVO

-
- 05. März 2014 - 17:46
- Entscheidung in 20 Minuten
- von Klaus Schlee, S-Kreditpartner