



E-Interview mit Norbert Künzl



Titel des Interviews:	Maßgeschneiderte CRM- und Beratungslösungen für Finanzdienstleister: Branchen-Know-how durch die größte Kundenbasis im deutschen Bankenmarkt
Name:	Norbert Künzl
Funktion/Bereich:	Director Sales Financial Services International
Organisation:	update software AG

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

im Rahmen unserer Competence Site möchten wir gerne Organisationen aus Forschung und Praxis vorstellen. Kooperieren setzt Kennen voraus und so sollen diese Interviews nicht nur Erfahrungen transferieren, sondern auch dazu beitragen, organisationsübergreifend mögliche Berührungspunkte für eine Zusammenarbeit zu identifizieren.

Heute berichtet Herr Norbert Künzl, Director Sales Financial Services International der update software AG, über die Herausforderungen in der CRM Branche, den Nutzen einer CRM Lösung für Finanzunternehmen und deren Beratungsleistung, welche Rolle die neuen gesetzlichen Bestimmungen spielen und welchen Nutzen Finanzdienstleister aus der Akquisition Orgaplans erwarten können. Zur Verdeutlichung informiert Herr Künzl über die Besonderheiten der Zielgruppe 50+ und wie diese mit einem effizienten Modul besser beraten und einbezogen werden können.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr

NetSkill-Team



Sehr geehrter Herr Norbert Künzl,

Frage 1:

Finanzdienstleister stehen ständig neuen Herausforderungen gegenüber. Wie kann CRM die Unternehmen unterstützen, diese Herausforderungen zu bewältigen?

Antwort:

Bei einer erfolgreichen CRM-Strategie ist der einheitliche Blick auf die Kunden entscheidend. Dieser hilft allen kundenrelevanten Abteilungen sowohl bei der Umsetzung operativer und strategischer Vorgaben, als auch bei der Steigerung von Effizienz und Erträgen und letztendlich auch bei der Reduktion der IT-Kosten. Der Einsatz von update CRM entlastet Mitarbeiter in der Zentrale und den Filialen von Routinetätigkeiten. Somit bleibt mehr Zeit für die individuelle Beratung und die durchgehende Betreuung von ertragreichen Kunden.

Frage 2:

Der Bedarf nach mobilen CRM-Lösungen für Finanzdienstleister wächst ständig. Wie wird update diesen Anforderungen gerecht?

Antwort:

Kundenbezogenes Agieren macht Reisen notwendig – viele Tätigkeiten können daher nicht mehr wie bisher nur am Schreibtisch erledigt werden. Flexibilität und Mobilität sind gefragt. Daher wird es für den Kundenberater immer wichtiger, sämtliche Informationen auch unterwegs stets in Echtzeit griffbereit zu haben. Mit der CRM-Suite update.seven können Außendienstmitarbeiter Kundendaten direkt vor Ort beim Kunden erfassen oder abrufen.

Frage 3:

Was können Finanzunternehmen von den update-Lösungen erwarten? Was unterscheidet update vom Wettbewerb? Welches sind die Kernkompetenzen von update?

Antwort

Unsere Kernkompetenz ist unser langjähriges CRM-Know-how: Seit 1988 haben sich über 1.300 Kunden für unsere Lösung entschieden. Das spricht einerseits für unsere CRM-Erfahrung, andererseits haben wir nachweislich einen entsprechend umfangreichen Implementierungserfahrungshorizont. Darüber hinaus haben wir uns auf CRM-Lösungen für Finanzdienstleister spezialisiert. Und diese Expertise lassen wir selbstverständlich in unsere Software-Lösungen einfließen. Unsere Lösungen entsprechen den CRM-Anforderungen des gesamten Finanzdienstleistungssektors: Sie sind bei Banken in den Segmenten Retail Banking, Private Banking, Firmenkunden und Investment Banking ebenso im Einsatz wie bei Leasingunternehmen, Bausparkassen, Versicherungen und Finanzvertrieben.



Voreingestellte Templates speziell für die Finanzdienstleistungsbranche ermöglichen schnelle Implementierungszeiten, vergleichsweise geringe Kosten und dadurch einen raschen ROI.

Frage 4:

Welche Synergien ergeben sich für Finanzdienstleister durch die Akquisition von Orgaplan, einem auf Banken und Sparkassen spezialisierten CRM-Anbieter?

Antwort



Mit der Übernahme der Orgaplan entstand ein großer und finanzstarker Anbieter im Markt für Finanzdienstleister. Durch die Integration Orgaplans in die Business Unit Financial Services International verfügt unser Unternehmen nun über die größte Kundenbasis im deutschen Bankenmarkt und zugleich über das vollständigste Portfolio von maßgeschneiderten CRM- und Beratungslösungen im Finanzsektor. Mehr als 80 Experten in den Bereichen Marketing, Vertrieb, Professional Services und Entwicklung verfügen über ein ausgezeichnetes Branchen-Know-how.

Frage 5:

Ganzheitliche Beratungskonzepte bedürfen umfangreicher Informationen zum Kunden und seinen aktuellen und zukünftigen Lebensumständen. Inwiefern kann die IT den Berater hierbei unterstützen?

Antwort:



Viele Berater kennen sich nur unzureichend mit Lebens- und Rentenversicherungen, staatlich geförderten Modellen oder Vermögensumschichtungen vor dem Hintergrund der Altersvorsorge aus. Daher benötigen Vermögensberater eine einfache, schnell und professionelle Lösung für „Nicht-Versicherungsexperten“.

Diverse Untersuchungen haben außerdem ergeben, dass sich Anzahl und Ausmaß der genutzten Bank- und Versicherungsprodukte mit dem Lebenszyklus der Zielpersonen dramatisch verändert. So kann die Kaufkraft mit zunehmendem Alter des Kunden enorm wachsen, aber auch abnehmen. Deshalb macht es Sinn, bei der Kundenansprache neben dem Familienstand, der Haushaltgröße und dem Einkommen auch das Alter zu berücksichtigen.

Eine solche Lösung für Absicherungslücken muss also das heutige und das künftige Kundenvermögen berücksichtigen und sollte daher voll in das führende CRM-System integriert werden. Die Bestimmung des Versorgungsziels erfolgt hier auf Basis der individuellen Ziele und Wünsche des Kunden – und nicht lediglich auf Grundlage des aktuellen Netto- und Bruttoeinkommens.

**Frage 6:**

Die Zielgruppe 50+ hat einen ganz besonderen Beratungsbedarf, z.B. über die Höhe der Leistungen aus betrieblichen und privaten Altersvorsorgen und wie hoch diese Leistungen mit Steuern und Sozialabgaben belastet werden. Darüber hinaus werden die Rolle der Inflation im Alter sowie das sogenannte Langlebighkeitsrisiko häufig unterschätzt. Wie können die Lösungen der update hier den Berater unterstützen?

Antwort:

Die Zielgruppe 50+, häufig auch als „Silverager“ bezeichnet, verfügt mit Abstand über die höchste Kaufkraft und ist gleichzeitig in zunehmendem Maße bereit, diese Kaufkraft für den Konsum einzusetzen.

Für die tägliche Praxis fehlen den Mitarbeitern von Banken, Versicherungen und Finanzdienstleistern häufig speziell auf diese Zielgruppe zugeschnittene Produkt- und Dienstleistungsangebote. Speziell in Banken liegt der ausschließliche Beratungsfokus auf der Vermögensanlage. Dabei sind andere Themen mindestens ebenso wichtig:

Die Silverager gönnen sich, anders als die Generation vor Ihnen, bereits während des Erwerbslebens und erst recht im nicht mehr allzu fernen Ruhestand einiges. Teure Hobbies, Reisen, ein hoher Lebensstandard stellen Selbstverständlichkeiten dar und wenn es einem selber gut geht, dann will man auch den Kindern oder Enkeln ordentlich etwas zukommen lassen. Solange man im Erwerbsleben steht, lässt sich das alles auch ohne Probleme finanzieren. Aber kaum einer weiß, wie hoch Leistungen aus der gesetzlichen oder betrieblichen Altersvorsorge ausfallen werden, oder wie stark diese Leistungen mit Steuern und Sozialabgaben belastet sein werden. Die Rolle der Inflation im Alter sowie das sogenannte Langlebighkeitsrisiko werden häufig völlig unterschätzt. Gleichzeitig lässt man sich von scheinbar hohen Ablaufleistungen und Renten der privaten Altersvorsorge und dem scheinbar "aufgehäuften" Finanzvermögen in trügerischer Sicherheit wiegen. Finanzielle Risiken einer Pflegebedürftigkeit sind weder transparent noch abgesichert.

Hier besteht enormer Beratungsbedarf und in der Folge ein enormes Absatz- und Ertragspotenzial für entsprechend ausgebildete und ausgestattete Bankberater. Hier setzt Orgaplan insbesondere mit seinen Lösung "Ruhestandsplanung" an.

Mit der „Ruhestandsplanung“ von Orgaplan lässt sich mit geringem Aufwand aber sehr plastisch die aktuelle Liquiditäts- und Vermögenslage eines Kunden abbilden und in die Zukunft projizieren. Anders als klassische Altersvorsorgelückenrechner wird der Ruhestand nicht als ein Zeitpunkt sondern als Zeitraum betrachtet. So ist es möglich, die Einflüsse von Inflation und Lebenserwartung abzubilden. Mit dieser Zeitrumbetrachtung ist es zusätzlich möglich die verschiedenen Ruhestandsphasen abzubilden und die Einfluss von Steuern, Sozialabgaben etc. abzubilden. Der Kunde erlebt Beratung in einer neuen Dimension, sein Ruhestand wird im Zeitraffer mit allen Facetten dargestellt, Ereignisse und finanzielle Konsequenzen sind unmittelbar erkennbar.

**Frage 7:**

Was sind Ihrer Einschätzung nach momentan die größten Herausforderungen innerhalb Ihrer Branche?

Antwort:

CRM-Lösungen gibt es viele. Doch es gibt nur sehr wenige Anbieter, die sich auf die Prozesse und Bedürfnisse ganz bestimmter Branchen fokussieren und entsprechende Standardlösungen anbieten – so wie wir uns auf Finanzdienstleistungslösungen spezialisiert haben. Und genau hierin besteht die größte Herausforderung für die Branche: Wer sich nicht rechtzeitig spezialisieren wird, der verpasst den Anschluss an den Wettbewerb.

Frage 8:

Wie wird sich der Bereich CRM für die Finanzbranche entwickeln? Welche Rolle spielt dies im Besonderen in Bezug auf neue gesetzliche Regelungen und Anforderungen, wie z.B. MiFID?

Antwort:

Die EU-Richtlinie über Märkte für Finanzdienstleistungen enthält umfangreiche Regelungen zur Etablierung eines Rechtsrahmens für die Erbringung von Wertpapierdienstleistungen, die Durchführung von Handelsgeschäften sowie für alternative Handelsplätze. MiFID bewirkt somit weitreichende Veränderungen. So werden neben Informationen über die Kundenbeziehung auch Daten verlangt, die außerhalb der Geschäftsbeziehung liegen. Neben kompetenter Beratung und vertrieblicher Relevanz, wird eine lückelose Dokumentation der Kundenkontakte, der Gesprächsinhalte und deren Ergebnisse, erforderlich. Unternehmen müssen ihre Kunden ganz einfach besser kennen lernen. In diesem Zusammenhang fällt auch häufig das „Know-your-Customer“-Prinzip. Waren CRM-Systeme bislang primär für die Vertriebsstrategie von Bedeutung, so werden diese in der IT-Architektur und auch in der Geschäftsstrategie einen hohen Stellenwert erhalten.

Frage 9:

Wo sehen Sie update in der Zukunft (3-5 Jahre)?

Antwort:

Unser Branchen-Know-how macht uns zum führenden Lösungsanbieter für CRM- und Vertriebssysteme im europäischen Finanzsektor. Unser Leistungsspektrum erstreckt sich hierbei von innovativen Standardlösungen, über die die Prozessberatung, bis hin zum Customizing individueller Kundenbedürfnisse.

Vielen Dank für das Interview!