

Pressemitteilung

Neues Projekt von ibi research: Systemgestützter Beratungsprozess für Privatkunden von Banken

Regensburg, 20. Oktober 2011

Die Zufriedenheit der Privatkunden mit dem Beratungsprozess hat in der Finanzkrise drastisch abgenommen und ist auch vier Jahre nach deren Beginn bei weitem nicht auf die Ausgangswerte zurückgekehrt. Banken und Berater sind ebenfalls verunsichert. Aufsichtsbehörden haben eine Vielzahl von Vorgaben gemacht, ohne dass ein Ende der Eingriffe abzusehen ist. Diese Indikatoren zeigen, dass Einzelverbesserungen im Beratungsprozess nicht ausreichen werden.

Die Weiterentwicklung des systemgestützten Beratungsprozesses für Privatkunden in Banken ist damit ein besonders wichtiges und zunehmend dringliches Thema auf der Agenda der Banken. ibi research hat sich entschlossen, das Thema in der bewährten Form eines Konsortialprojektes zusammen mit elf Projektpartnern anzugehen: Allianz Deutschland AG, Bank-Verlag GmbH, Deutsche Postbank AG, ECOFIN Research and Consulting AG, Genossenschaftsverband Bayern e.V., GFT Technologies AG, Hamburger Sparkasse AG, PPI AG Informationstechnologie, quirin bank AG, Wüstenrot & Württembergische Informatik GmbH und Zetenis AG.

Berücksichtigung aller Stakeholder

Ziel dieses Projekts ist die Analyse und Weiterentwicklung des systemgestützten Beratungsprozesses sowie die Ableitung von Implementierungsempfehlungen unter Berücksichtigung der Stakeholder Kunde, Berater, Bankaktionär und Aufsicht. Die Anforderungen dieser Stakeholder werden jeweils in eigenen Unterprojekten erarbeitet und tragen neben analytischen Überlegungen zur Prozessgestaltung und unter Berücksichtigung attraktiver Lösungen am Markt wesentlich zur Entwicklung des Referenzprozesses bei. Dieser soll möglichst modular aufgebaut sein, so dass er an die Strategien unterschiedlicher Häuser angepasst werden kann. Er wird unterschiedliche Vertriebswege und das Operieren quer über mehrere Vertriebswege berücksichtigen.

Systemtechnische Implementierung

Die Front-End-Gestaltung des systemgestützten Beratungsprozesses adressiert die zukünftige Interaktion im Dreieck von Kunde, Berater und Technik. Emotionale Elemente und ein stärkerer Einbezug des Kunden in die Beratung, z. B. mit Hilfe von Multi-Touch-Geräten, spielen hier eine bedeutende Rolle.

Andererseits wird die Integration in die existierende Systemlandschaft angesprochen. Dazu wird analysiert, inwiefern neue Komponenten, der Austausch oder die starke Anpassung größerer Teile des Legacy-Systems erforderlich sind oder wie sich die wichtigsten neuen Elemente unter Schonung der Ressourcen in die bestehende IT-Landschaft einbinden lassen.

Schließlich soll das Projekt Überlegungen zur Implementierung in der bestehenden Organisation anstellen und dabei die wichtigen Hemmfaktoren berücksichtigen, die im Vorfeld identifiziert worden sind. Die Veröffentlichung von Ergebnissen zum systemgestützten Beratungsprozess ist im Laufe des Jahres 2012 geplant.