



## Presseinformation

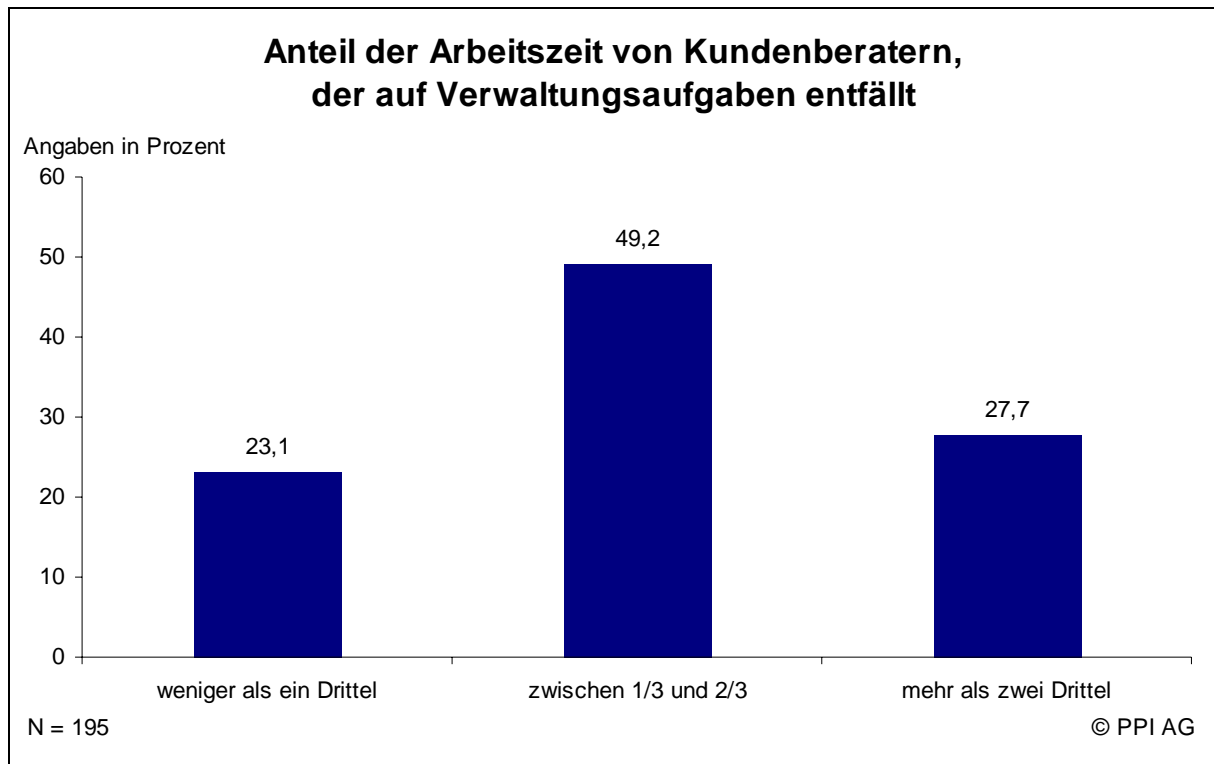
### Bürokratie bremst Banken-Vertrieb

- **Verwaltungsaufwand kostet durchschnittlich 50 Prozent der Arbeitszeit**

**Berater in deutschen Banken und Sparkassen verbringen durchschnittlich nur die Hälfte ihrer Arbeitszeit mit Kundengesprächen. Die übrige Zeit wird von Verwaltungsaufgaben blockiert. Bei 28 Prozent der Mitarbeiter entfallen sogar zwei Drittel der Arbeitszeit auf die Pflege von Kundendaten, Dokumentationspflichten sowie administrative Zwänge. Diese Zeit geht für persönliche Kundengespräche verloren. Nur rund jeder vierte Kundenberater schafft es, den Verwaltungsaufwand auf ein vertretbares Maß zu beschränken. Nach nahezu einhelliger Ansicht der Bankmanager kann die Arbeitseffektivität jedoch durch verbesserte IT-Lösungen erhöht werden. 79 Prozent der Befragten sind überzeugt, dass durch eine entsprechende technische Unterstützung die verfügbare Zeit für Vertrieb und Beratung spürbar steigen würde. Das sind Ergebnisse aus der Studie "IT & Vertrieb in der Bankwirtschaft" des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG in Zusammenarbeit mit dem Bankmagazin.**

Besonders groß ist der Verwaltungsaufwand der Sparkassen. 46 Prozent der Kundenberater können weniger als ein Drittel ihrer Arbeitszeit dem Kunden widmen. Der große Rest ihres Arbeitstages entfällt auf Verwaltungstätigkeiten. Etwas besser sieht es in den Geschäfts- und Privatbanken aus. Hier werden nur 15 Prozent der Mitarbeiter in derart großem Ausmaß von Verwaltungsaufgaben beschränkt. Dennoch ist auch in den Geschäfts- und Privatbanken der administrative Aufwand enorm. Nur jeder siebte Mitarbeiter hat mehr als zwei Drittel seines Arbeitstages für Vertriebsaktivitäten und Kundenberatung zur Verfügung.

Dabei lassen sich durch eine entsprechende technologische Unterstützung die Belastungen der Kundenberater durch Verwaltungsaufgaben spürbar reduzieren. Vor allem Mitarbeiter der Geschäfts- und Privatbanken (92 Prozent) vertreten die Ansicht, dass eine verbesserte IT Verwaltungsaufwand einspart und dadurch positive Auswirkungen auf die Kundenberatung hat. So können durch IT-Lösungen beispielsweise Kaufvorgänge automatisiert, Kundenbedürfnisse analysiert und die Datenverwaltung standardisiert werden. Insgesamt sind es vor allem die Fach- und Führungskräfte der großen Finanzinstitute, die die Leistungsfähigkeit moderner IT erkannt haben. Die Zustimmung der Kundenberater in Häusern mit mehr als 500 Mitarbeitern liegt 18 Prozentpunkte über der in Banken mit bis zu 250 Mitarbeitern.



*Verwaltungsmarathon verhindert einen optimalen Kundenservice im Bankvertrieb.*

### Hintergrundinformationen

Die Studie „IT & Vertrieb in der Bankwirtschaft“ stellt die Ergebnisse einer Online-Befragung dar, die im Auftrag des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG in Zusammenarbeit mit dem Bankmagazin durchgeführt wurde. Im Zeitraum vom 11. Januar bis 17. März 2008 wurden 195 Fach- und Führungskräfte aus der Bankwirtschaft befragt.

### PPI Aktiengesellschaft

Die PPI Aktiengesellschaft ist seit über 20 Jahren an den Standorten Hamburg, Kiel und Frankfurt erfolgreich für die Finanzbranche tätig. 2007 erwirtschaftete das Unternehmen mit seinen 236 Mitarbeitern über 30,5 Millionen Euro Umsatz in den drei Geschäftsfeldern Consulting, Software Factory und Electronic-Banking-Produkte. Im E-Banking liegt der Schwerpunkt auf sicheren und wirtschaftlichen Standardprodukten für die Kommunikation zwischen Firmenkunden beziehungsweise Privatkunden und ihrer Bank. In der Software-Entwicklung stellt PPI durch professionelle und verlässliche Vorgehensweise eine hohe Qualität der Ergebnisse und absolute Budgettreue sicher. Das Consulting-Angebot erstreckt sich von der strategischen über die bankfachliche bis zur IT-Beratung.



## PPI AKTIENGESELLSCHAFT

### **Pressekontakt**

Andreas Gutjahr

Faktenkontor GmbH

Tel: +49 (0)40 22703-5470

Fax: +49 (0)40 22703-1470

E-Mail: [andreas.gutjahr@faktenkontor.de](mailto:andreas.gutjahr@faktenkontor.de)