

RAT

## Automatisierung statt Bauchgefühl

Die VR-Bank Werdenfels stellt ihr Firmenkundengeschäft neu auf. Ein Baustein: Das Institut setzt auf Unterstützung einer Vertriebssoftware, die mehr kann als Gesprächsanlässe erkennen.

*Autor: Florian Christner, Redaktion „Profil“*

*Foto: dpa*



Das Werdenfelser Land lebt vom Tourismus – aber nicht nur. Zwischen Weilheim, Penzberg, Garmisch-Partenkirchen und Oberammergau haben sich viele mittelständische Unternehmen zu kleinen, aber feinen Hightech-Betrieben entwickelt. Vielen davon steht die VR-Bank Werdenfels als Finanzpartner zur Seite. „Unsere Zahlen im Firmenkundengeschäft entwickeln sich sehr erfreulich“, sagt Florian Fischer, Leiter Firmenkundenbank der Kreditgenossenschaft aus Garmisch-Partenkirchen. Dazu trägt auch die Konjunktur bei: Der Mittelstand nutzt die Gunst der Stunde, um Maschinenparks zu modernisieren und zusätzliche Kapazitäten zu schaffen.



Finanzpartner: Florian Fischer, Leiter Firmenkundenbank der VR-Bank Werdenfels (li.), und Reinhard Kreusel, Geschäftsführer der Langmatz GmbH aus Garmisch-Partenkirchen. Das Unternehmen ist auf Elektro-Sonderanfertigungen spezialisiert, zum Beispiel Schaltschränke für den Tunnelbau oder für schnelles Internet.

Doch der Wettbewerb der Kreditinstitute im Firmenkundensegment wird intensiver, auch im Werdenfelser Land. Großbanken und ausländische Geldhäuser haben den klassischen Mittelstand wieder für sich entdeckt. Um im Wettbewerb die gute Marktposition zu verteidigen, hat sich die VR-Bank Werdenfels dazu entschlossen, ihre Firmenkundenbank als strategisch wichtiges Geschäftsfeld weiterzuentwickeln.

„Wir wollen unsere aktuelle Stärke für Investitionen in unsere Zukunftsfähigkeit

nutzen. Wenn wir nur auf externe Veränderungen reagieren, können wir unser Geschäft nicht mehr selbst gestalten. Das darf nicht passieren“, sagt Fischer. Die Grundlagen hat die Bank bereits geschaffen. Erster Schritt bei der Anfang 2017 eingeleiteten Weiterentwicklung: Alle gewerblichen Kunden wurden intensiv betrachtet, um Potenziale in der Geschäftsbeziehung zu erkennen. Außerdem werden in den nächsten Monaten alle Berater im neuen Firmenkundenzentrum in Uffing am Staffelsee zusammengezogen. „Wir wollen die kurzen Wege nutzen und im Beraterteam den gegenseitigen Austausch intensivieren“, erklärt Fischer. Aktuell sind 22 Mitarbeiter inklusive Vertriebsunterstützung in der Werdenfeler Firmenkundenbank tätig.

## Die VR-Bank Werdenfels

Die VR-Bank Werdenfels hat ihren Hauptsitz in Garmisch-Partenkirchen. Ende 2016 brachte es das Institut auf eine Bilanzsumme von 1,5 Milliarden Euro, das Kreditvolumen lag bei 1,1 Milliarden Euro, die verwalteten Einlagen bei 1,2 Milliarden Euro. Die VR-Bank Werdenfels betreut 66.500 Kunden und hat 22.500 Mitglieder. Sie ist in ihrem Geschäftsgebiet mit 30 Filialen präsent und beschäftigt gut 300 Mitarbeiter.

Die Kunden profitieren vom gebündelten Fachwissen der Spezialisten, die künftig alle in einem Haus sitzen und auch komplexere Herausforderungen kurzfristig klären können. Zudem finden die Kunden sofort einen geeigneten Ansprechpartner, wenn zum Beispiel der eigene Betreuer im Urlaub oder auf Fortbildung ist. „Abgesehen davon werden die Unternehmer von dem Umzug nichts bemerken. Sie werden ihren Berater weiterhin in der gewohnten Geschäftsstelle zum Bankgespräch treffen“, sagt Fischer.

## Unterstützung im Firmenkundengeschäft

Das Firmenkundengeschäft bietet den bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken noch ungenutzte Ertragschancen. Um die Primärbanken bei der Erschließung dieses Potenzials zu unterstützen, hat der Genossenschaftsverband Bayern (GVB) unter anderem den Workshop „Navigator Genossenschaftlicher Firmenkundenvertrieb“ entwickelt. In diesem erhalten die Kreditinstitute zum Beispiel einen Überblick, welche Unterstützungsangebote zum Firmenkundengeschäft es in der genossenschaftlichen Finanzgruppe gibt. Für Mitgliedsbanken des Zentralen Werbefonds ist das Angebot kostenlos. Ansprechpartner beim GVB ist Firmenkundenreferent Marko Riedel, [mriedel\(at\)gv-bayern.de](mailto:mriedel(at)gv-bayern.de), Telefon 089 / 2868-3469.

## Nachholbedarf im Provisionsgeschäft

Teil der strategischen Neuaufstellung des Firmenkundengeschäfts war auch eine Potenzialanalyse. Dazu nutzte die Bank den Workshop „Navigator Genossenschaftlicher Firmenkundenvertrieb“ des Genossenschaftsverbands Bayern (GVB). Das Ergebnis: „Wir sind stark in unserem Kerngeschäft Unternehmensfinanzierung, haben aber noch Nachholbedarf bei Abschlüssen auf Provisionsbasis. Deshalb wollen wir rund um unsere Kernkompetenz weitere Geschäftsfelder aus dem Marktbearbeitungskonzept Firmenkunden des BVR ausbauen“, sagt Fischer. Mithilfe des GVB-Angebots habe die Bank schnell erfahren, wo sie steht und wie ein Entwicklungsweg für die Zukunft gestaltet werden kann.

„Im Moment setzen wir noch zu sehr auf Papier. Damit sind wir aber nicht mehr auf der Höhe der Zeit. Unser Ziel muss die papierlose Beratung sein“, sagt Fischer. Doch bevor eine Bank für ihre Firmenkunden passgenaue Lösungen entwickeln kann, muss sie erst einmal deren Bedarf und deren Probleme genau kennen. Die VR-Bank Werdenfels hat sich deshalb dazu entschieden, als Pilotbank in Bayern die

Software MinD.banker einzuführen.

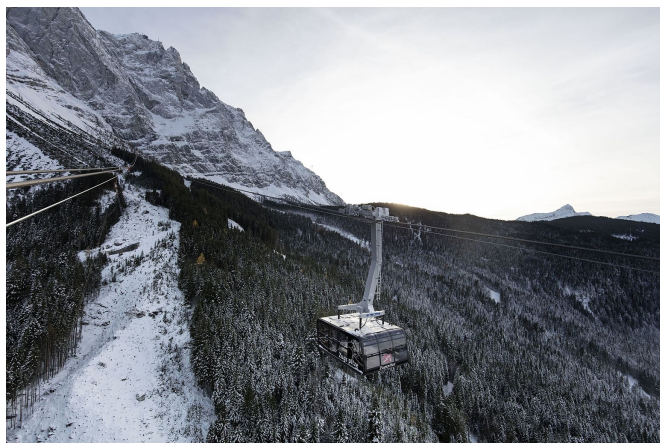
Der MinD.banker ist eine Entwicklung der BMS Consulting GmbH. Die Anwendung optimiert das Kundenbeziehungsmanagement im Firmenkundengeschäft und besteht aus drei Modulen. Mit dem Werkzeug „Beratung“ werden Vertriebsdaten zentral erfasst und ausgewertet. Mit dem Tool „Kredit“ lassen sich Betriebswirtschaftliche Auswertungen (BWA) und Bilanzen aufbereiten, Kapitaldienstfähigkeiten berechnen und Prognosebetrachtungen erstellen. Das dritte Modul „Vertriebsmanagement“ ermöglicht den Beratern unter anderem eine Potenzialanalyse der Kunden und eine darauf aufbauende Steuerung ihrer Aktivitäten, zum Beispiel durch die Priorisierung von Terminen im „Berater-Cockpit“. MinD.banker wird an das Kernbankensystem agree21 angedockt und von dort mit Daten versorgt. Mittelfristig wird die Fiducia & GAD die Software in das Kernbankensystem integrieren („agree21 Firmen Plus“).

Die VR-Bank Werdenfels setzt zunächst auf die beiden Module „Beratung“ und „Vertriebsmanagement“. Warum, erklärt Fischer so: „Wir wissen theoretisch sehr viel von unseren Firmenkunden, aber diese Informationen finden sich nur in Freitextfeldern des Kernbankensystems – also nicht strukturiert auslesbar – oder als handschriftliche Notiz. In der Folge geht viel Wissen verloren, zum Beispiel bei einem Beraterwechsel.“

## Datenabfragen per Knopfdruck

Mit MinD.banker soll das nicht mehr passieren. Alle Informationen werden in Datentöpfen zentral erfasst, maschinell ausgewertet und für den Berater aufbereitet. Bei der Datenpflege und der Auswahl der Berichte wurde viel Wert auf eine hohe Benutzerfreundlichkeit für den Anwender gelegt. Bisher waren mehrere Abfragen im Kernbankensystem notwendig, um alle Informationen über einen Firmenkunden zusammenzutragen. Mit der neuen Software wird das per Knopfdruck automatisiert

möglich sein. Dabei werden die Berichte so allgemeinverständlich aufbereitet, dass sie in der Mehrzahl direkt an den Kunden weitergegeben werden können. Die Anwendung soll bei der VR-Bank Werdenfels voraussichtlich Mitte 2018 in den Breitereinsatz gehen.



Ein außergewöhnlicher Firmenkunde: Rund 50 Millionen Euro hat die neue „Seilbahn Zugspitze“ gekostet, die am 21. Dezember den Betrieb aufgenommen hat. Errichtet wurde sie von der Bayerischen Zugspitzbahn Bergbahn AG. Die VR-Bank Werdenfels hat rund ein Drittel der Baukosten finanziert. Foto: Bayerische Zugspitzbahn Bergbahn AG/fendstudios.com

„Wir wollen für den Kunden da sein, wenn er uns braucht. Aus zukunftsorientierten Gesprächen mit dem Unternehmer erfahren wir, wann er einen Bedarf hat, weil er zum Beispiel eine neue Maschine anschaffen will. Diese Daten pflegen wir in MinD.banker ein“, erklärt Fischer. Damit kann der Berater seinen Firmenkunden noch zielgenauer betreuen und ihn auch auf Bedarfspotentialer hinweisen, an die der Unternehmer bisher gar nicht gedacht hat – etwa das Angebot einer betrieblichen Altersversorgung für die Mitarbeiter. Außerdem wird das Terminmanagement des Beraters automatisiert. Wenn eine Kreditlinie ausläuft oder es einen anderen Gesprächsanlass gibt, erscheint eine Meldung in MinD.banker und der Berater kann seinen Kunden darauf ansprechen.

„Wir haben bei der Vermutung, was der Unternehmer will, bisher zu oft auf unser

Bauchgefühl vertraut. Mit MinD.banker vermeiden wir blinde Flecken im Vertrieb, weil der Berater den aktuellen Bedarf des Kunden und alle Hintergründe genau kennt“, sagt Fischer. „Das nützt am Ende auch dem Unternehmer, weil er sich gut aufgehoben fühlt und weiß, dass seine Bank alles im Griff hat. So soll es ja auch sein.“

Der GVB begleitet die Weiterentwicklung der Firmenkundenbank bei der VR-Bank Werdenfels einschließlich der technischen Unterstützung aktiv. Die Erfahrungen der Kreditgenossenschaft sollen in einen Leitfaden einfließen, an dem sich andere Mitgliedsbanken später orientieren können.

#### LOCK\_OUTLINE **WEITERFÜHRENDE LINKS**

- [Themenseite Firmenkundengeschäft mit Hinweisen zum „Navigator Genossenschaftlicher Firmenkundenvertrieb“](#)