

TOPTHEMA

## Beim Online-Shopping längst Standard

Immer mehr Bankkunden erwarten, dass sie einfache Services online sofort erledigen können. Dafür stehen den bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken die One-and-done-Prozesse zur Verfügung. Sie sind eine wichtige Voraussetzung für die erfolgreiche Einführung der neuen Vertriebsplattform.

*Autor: Christof Dahlmann, Redaktion „Profil“*

*Foto: Getty Images*



Kurzfristiger Gesprächsbedarf mit der Bank? Kein Problem mit dem so genannten One-and-done-Prozess „Terminvereinbarung online“. Der automatisierte Prozess ermöglicht es den Kunden vieler bayerischer Volksbanken und Raiffeisenbanken,

einen Termin mit ihrem Berater online über die Webseite des Kreditinstituts zu erhalten -inklusive Terminbestätigung.

Mittlerweile hat mehr als die Hälfte aller bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken diesen Prozess eingeführt, beispielsweise die VR-Bank Neu-Ulm. Kai Häckel ist zufrieden mit den ersten Erfahrungen: „Natürlich werden die meisten Termine nach wie vor in der Filiale oder am Telefon vereinbart. Aber wir spüren definitiv einen Bedarf, solche Angelegenheiten über unsere Webseite zu erledigen“, sagt der Consultant Digital Business & Innovation des schwäbischen Kreditinstituts.

## Was ist ein One-and-done-Prozess?

Mit „One and done“ („Auf einmal erledigt“) sind im Kontext der Digitalisierungsoffensive der Volksbanken und Raiffeisenbanken digitale Prozesse gemeint, die den Nutzern unmittelbar fallabschließende Lösungen liefern. Wenn die Bankkunden zum Beispiel online ihren Freistellungsauftrag oder ihr Überweisungslimit ändern, tritt die Änderung sofort in Kraft, ohne dass die Bank im Hintergrund noch einmal tätig werden muss. Gleiches gilt für Adressänderungen oder eben für Terminvereinbarungen online. Sobald der Kunde den vorgeschlagenen Termin bestätigt, wird dieser automatisch beim Berater im elektronischen Kalender eingetragen.

Technisch sei der One-and-done-Prozess zur Terminvereinbarung reibungslos in das Banksystem implementiert worden, berichtet Häckel. Dennoch sollten andere Kreditgenossenschaften für die Einführung genügend Zeit einplanen, empfiehlt der Innovationsmanager. Beispielsweise musste die VR-Bank Neu-Ulm festlegen, wie weit im Voraus die Kunden Gespräche in den Terminkalendern der Berater eintragen können, mit wie viel Vorlauf die Erinnerungen verschickt werden oder welche Mitarbeiter in welchen Geschäftsstellen für online vereinbarte Kundentermine zur

Verfügung stehen. „Die nötigen Voraussetzungen zur Einführung der Prozesse zu schaffen, frisst die meiste Zeit. Ist das erledigt, geht es flott“, sagt Häckel. Um seine Mitgliedsbanken zu unterstützen, hat der Genossenschaftsverband Bayern (GVB) umfangreiche Umsetzungslotsen für die One-and-done-Prozesse ausgearbeitet. Diese informieren zum Beispiel darüber, welche Vorarbeiten und technischen Voraussetzungen notwendig sind.

## Die One-and-done-Prozesse im Überblick

Die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken können ihren Kunden aktuell elf und bald bis zu 13 One-and-done-Prozesse anbieten.

### Dispo ändern online (Privatkunden)

Mit diesem Prozess lässt sich das Limit für den Dispo-Kredit online ohne Rücksicht auf die Öffnungszeiten der Volksbank Raiffeisenbank verändern. Fällt die Prüfung des Antrags positiv aus, können die Kunden den Dispositionskredit sofort nutzen.

### Adressänderung online (Privatkunden)

Umgezogen? Kunden können die Adresse für alle Personen eines Haushalts bei ihrer Volksbank Raiffeisenbank sowie den Partnerunternehmen der genossenschaftlichen FinanzGruppe ändern. Dadurch sparen sie sich den Anruf beim Kreditinstitut beziehungsweise den Weg in die Filiale.

### Freistellungsauftrag online (Privatkunden)

Auch Freistellungsaufträge lassen sich online erteilen sowie ändern.

## Elektronisches Postfach – laufend (Privatkunden)

Über diesen Kanal im eBanking-Portal können Bankkunden unabhängig von Öffnungszeiten mit der Bank kommunizieren und Fragen stellen.

## Kontoeröffnung online – Neukunde (Privatkunden)

Neukunden haben die Möglichkeit, ein Kontokorrentkonto (Einzelkonto) fallabschließend anzulegen. Die Legitimation erfolgt per Video-Ident-Verfahren, eine Unterschrift ist nicht erforderlich.

## Terminvereinbarung online (Privatkunden)

Auf der Webseite der Bank oder im Online-Banking können Kunden einen Termin mit ihrem Berater oder einem Spezialisten vereinbaren. Hierzu können sie die freien Zeiten im Kalender ihrer Ansprechpartner einsehen.

## Terminvereinbarung online (Firmenkunden)

Firmenkunden haben die Möglichkeit, auf der Webseite der Bank oder im Online-Banking einen Termin mit ihrem Berater zu vereinbaren.

## Überweisungslimit ändern (Privatkunden)

Im Online-Banking können Kunden ihr Überweisungslimit rund um die Uhr selbst ändern.

## Vereinfachte Registrierung VR-Secure Go (Privatkunden)

Mit der Anwendung VR-Secure Go erhalten Bankkunden die Transaktionsnummern für Aufträge im Online-Banking auf ihr Smartphone oder Tablet. Der neue One-and-done-Prozess vereinfacht die Anmeldung.

### Online Depotöffnung – Bestandskunden DZ Bank (Privatkunden)

Dieser One-and-done-Prozess erlaubt es Bestandskunden, ein bestehendes Depot ohne weitere Unterschrift online zu schalten. Im Anschluss können die Kunden online Wertpapiere erwerben.

### Kontoeröffnung Gewerbekunde online – Neukunde (Firmenkunden)

In wenigen Schritten können Gewerbekunden digital ein Konto eröffnen. Dazu ist eine Videolegitimation notwendig. Anschließend erhalten die Neukunden sowohl Zugang zum Online-Banking als auch ein elektronisches Postfach.

### Online Depotöffnung – Neukunden DZ Bank (Privatkunden)

Neukunden haben die Möglichkeit, ein Wertpapierdepot online zu eröffnen. Voraussetzung dafür ist, dass sie mindestens ein Konto eröffnen und gegebenenfalls weitere Produkte online abschließen. Der Prozess soll in Kürze auf der Vertriebsplattform zur Verfügung stehen.

### Eröffnung Union Depot online – Bestandskunde (Privatkunden)

Über ihren Online-Zugang können Bestandskunden ein Depot bei Union Investment eröffnen. Dazu wird ein Video-Ident-Verfahren durchgeführt. Der Prozess soll in Kürze auf der Vertriebsplattform zur Verfügung stehen. Wie der Prozess funktioniert, erklärt Ricarda Grob von Union Investment im Interview.

## Stationären und digitalen Vertrieb verzahnen

Mit der Einführung der One-and-done-Prozesse verfolgen die Volksbanken und Raiffeisenbanken in Kooperation mit der Fiducia & GAD vor allem zwei Ziele.

Erstens: Der stationäre Vertrieb soll noch enger mit der digitalen Welt verzahnt werden. Digitale Angebote ergänzen und erleichtern den persönlichen Kontakt, wie an der Terminvereinbarung online gut zu erkennen ist. Zweitens: Immer mehr Kunden erwarten die unmittelbare Erledigung ihres Anliegens ohne Wartezeit und ohne Medienbrüche – wie sie das vom Online-Shopping gewohnt sind. Denn fallabschließende Prozesse werden in der Online-Welt immer mehr zur Selbstverständlichkeit. Das heißt für die Volksbanken und Raiffeisenbanken im Umkehrschluss: Bieten sie diese Services nicht an, wenden sich die Kunden über kurz oder lang anderen Anbietern zu.

Noch laufen die One-and-done-Prozesse im bisherigen Kernbankensystem agree21 (Vertriebsbank). Das System wird in den kommenden Jahren durch die neu entwickelte Vertriebsplattform der Fiducia & GAD abgelöst. Sie ist das Kernelement der gesamten Digitalisierungsoffensive und soll künftig alle Service- und Beratungsangebote kanalübergreifend verknüpfen. Auch die One-and-done-Prozesse werden mittelfristig auf die Vertriebsplattform umziehen. Als erstes sind dafür die Vorgänge „Union Depot online“ sowie „DZ Bank Depot online“ auserkoren. Bei diesen beiden Prozessen können Bestandskunden von Volksbanken und Raiffeisenbanken ein Depot beim genossenschaftlichen Fondsanbieter Union Investment beziehungsweise bei der DZ Bank fallabschließend eröffnen und gleich nutzen.

## Umsetzungseingpässe vermeiden

Der GVB rät den Kreditgenossenschaften, sich intensiv mit den One-and-done-Prozessen zu beschäftigen und nicht darauf zu warten, bis diese auf der Vertriebsplattform ins Laufen kommen. Vor allem zwei Gründe sprechen dafür. Zum einen eine praktische Erwägung: „Wer mit den One-and-done-Anwendungen vertraut ist, dem fällt auch die Umstellung auf die Vertriebsplattform leichter, denn die

Mitarbeiter wissen schon, wie sie mit fallabschließenden Prozessen umgehen müssen und welche Vorteile sie bieten“, sagt Michael Holzmann. Er ist beim GVB als Berater für Prozess- und Kostenmanagement tätig. Unter anderem werden Kundenbetreuer und Servicemitarbeiter von Routineaufgaben entlastet. Das spart Kosten und die Mitarbeiter können sich auf ihre Kerntätigkeiten konzentrieren.

Zum anderen werden die Herausforderungen für Häuser, die neue Anwendungen aus der Digitalisierungsoffensive erst mit der Vertriebsplattform einführen, immer größer. „Die Umsetzungskapazitäten bei den Banken sind teilweise schon jetzt knapp bemessen. Wenn die Digitalisierungsoffensive so richtig ins Laufen kommt, wächst die Gefahr, dass einzelne Institute von der immer größer werdenden Änderungswelle förmlich überrollt werden“, sagt Holzmann. „Die absehbaren Engpässe bei der Umsetzung könnten für die betroffenen Institute zu einer massiven Belastung werden“, warnt der GVB-Experte. Denn die Kreditinstitute müssen die neuen Produkte nicht nur technisch umsetzen, sondern auch bestehende Bankstrategien überdenken sowie die Mitarbeiter für die neuen Produkte qualifizieren und sensibilisieren. Kurzum: Wer sich heute schon mit den One-and-done-Prozessen intensiv beschäftigt, der ist gut darauf vorbereitet, mit der Vertriebsplattform durchzustarten.

## **WEITERFÜHRENDE LINKS**