

Sparkassen Finanz-Check: Kunden profitieren von individueller Beratung im Internet

Rheinischer Sparkassen- und Giroverband (RSGV) optimiert Kunden-Service mit einer Adobe Flex Portalanwendung

RHEINISCHER SPARKASSEN- UND GIROVERBAND (RSGV)

Der Rheinische Sparkassen- und Giroverband (RSGV) ist der Dachverband der 34 Sparkassen im Rheinland. Diese Sparkassen beschäftigen über 35.000 Mitarbeiter und repräsentieren ein Geschäftsvolumen von knapp 150 Milliarden Euro.
www.rsgv.de

BRANCHE
Finanzbranche

HERAUSFORDERUNGEN

- Implementierung eines flexiblen Browser-basierten Finanz-Beratungstools
- Erstellung individueller Analysen für Kunden
- Individuelle Versionen für Sparkassen durch Parametrierung einstellbar
- Kunden müssen in kürzester Zeit ein verwertbares Ergebnis erhalten

LÖSUNG

Das interaktive Beratungstool auf Basis von Adobe Flex ermöglicht Kunden eine individuelle Finanzplanung und spart den Sparkassen Zeit und Geld.

EINGESetzte PRODUKTE

- Adobe Flash MX
- Adobe Flex
- Adobe Flexbuilder
- Adobe Flex-Präsentationsserver

IN ZUSAMMENARBEIT MIT

gevasys mbH – Die gevasys mbH ist ein Tochterunternehmen der vwd group und innerhalb der Gruppe für Produkte sowie die Konzeption und Realisierung von auf Adobe Software basierenden Lösungen verantwortlich. Die vwd group ist der größte deutsche Anbieter für Private-, Retail-Banking und Wealth Management-Lösungen.
www.gevasys.de
www.vwd-group.de

In wenigen Minuten zur finanziellen Sicherheit

Auch im Finanzwesen wollen Kunden heute schnell und umfassend zu ihrem persönlichen Bedarf informiert werden. Neben der individuellen Betreuung am Schalter ist heute die qualitativ hochwertige Beratung im Internet mehr denn je entscheidend für den Unternehmenserfolg im Privatkundengeschäft. Der Rheinische Sparkassen- und Giroverband, Mitglied der Sparkassen-Finanzgruppe, hat dies frühzeitig erkannt und bietet seinen Mitgliedern mit dem Sparkassen Finanz-Check ein wirkungsvolles Beratungsinstrument. Das Tool - eine interaktive Rich Internet Application auf der Basis von Adobe Flex - lässt sich an die Anforderungen der Sparkassen anpassen und bietet den Kunden die Möglichkeit, sich im Web effizient zu informieren.

Web-Portal verbessert Kundenbindung

Die Stärke der Sparkassen liegt in ihrer Dezentralität: Unabhängig und regional ausgerichtet können sie sehr genau auf die spezifischen Bedürfnisse der Kunden in ihrer Region eingehen. Die Idee, gemeinsam Strategien zu entwickeln, diese aber individuell umzusetzen, führte schon vor mehreren Jahren zur Entwicklung des Sparkassen-Finanzkonzepts durch die Sparkassen-Finanzgruppe. Das Konzept wird von allen Sparkassen angeboten, ist jedoch so flexibel, dass jede Sparkasse individuelle Anpassungen für die eigenen Kunden vornehmen kann. So bleibt die Eigenständigkeit der Institute gewahrt.

Auch im Internet strebt die Sparkassen-Finanzgruppe die Umsetzung des Sparkassen-Finanzkonzepts an, denn hier verzerrt die Informationstransparenz oftmals den Wettbewerb: Kunden vergleichen die regional ausgerichteten Angebote „ihrer“ Sparkasse mit den Angeboten großer Banken. Da den kleinen Instituten oftmals sowohl technisches Know-how als auch finanzielle Mittel fehlen, um beim Web-Auftritt mit den Großen der Branche mithalten zu können, stehen die Sparkassen vor einer ganz besonderen Herausforderung. „Der Sparkassen Finanz-Check, realisiert mit Adobe-Produkten, beweist jedoch, dass dieser Nachteil durch die richtige Technologie in einen Vorteil umgewandelt werden kann“, erläutert Michael Kühn, Leiter Produktentwicklung bei der Sparkassen-Servicegesellschaft für elektronische Vertriebskanäle mbH & Co KG. „Die Lösung lässt sich flexibel an das Angebot der jeweiligen Sparkasse anpassen und verbessert die Web-Präsenz mit minimalem finanziellem Aufwand.“

Online-Analyse verkürzt und optimiert Beratungsgespräche

„Viele Online-Informationsangebote orientieren sich entweder an Prospekten oder an Formularen“, weiß John Weber, Vice Executive Director Technology Solutions in der vwd group und Geschäftsführer der Tochterfirma gevasys. „Beide Ansätze aber werden den Bedürfnissen der Kunden an ein Web-basiertes Informationssystem nicht gerecht.“ Ein modernes System, das vom Kunden auch akzeptiert wird, muss daher optisch ansprechend, einfach zu bedienen, informativ und doch in wenigen Minuten vollständig abzuarbeiten sein. In Zusammenarbeit mit der in Aachen beheimateten gevasys mbH realisierten der Rheinische Sparkassen- und Giroverband und die Sparkassen-Servicegesellschaft für elektronische Vertriebskanäle mbH & Co. KG daher den neuen Sparkassen Finanz-Check.

Startet der Anwender die Anwendung am heimischen PC, so erläutert eine Einführungsanimation, die mit Adobe Flash erstellt wurde, Ziel und Bedienung des Sparkassen Finanz-Checks. Dabei vermittelt ein akustischer Kommentar den Eindruck eines persönlichen Beratungsgesprächs. Der Kunde bestimmt nach Eingabe einiger persönlicher Daten wie Alter, Familienstand und Einkommen mit wenigen Mausclicks selbst die Beratungsschwerpunkte und erhält direkt individuelle Vorschläge für seine Finanzplanung. Diese kann sich der Kunde ausdrucken und sie als Grundlage für ein persönliches Beratungsgespräch an seine Sparkasse weiterleiten. Auf Basis der Online-Beratung kann der Kunde zudem sofort

Individuelle Online Beratung

In wenigen Minuten werden Sparkassen-Kunden interaktiv zu allen wichtigen Finanzaspekten und zu bedarfsgerechten Lösungen informiert und so optimal auf Beratungsgespräche in ihrer Sparkasse vorbereitet.

Sparkassen Finanz-Check

Der Check ist für: mich selbst
Alter: 35 Jahre
Berufliche Situation: Selbstständiger
Monatliches Einkommen: 2000 Euro brutto

Jetzt Analyse starten

Bausteine für Ihr Finanzkonzept:

sinnvoll ————— unbedingt erforderlich

Kategorie	Produkte
Vermögen	Sicher anlegen, Chancenreich investieren
Altersvorsorge	Rente, Eigenheim
Absicherung	Schutz bei Berufsunfähigkeit, Gesundheit, Sicher im Alltag, Sicher im Verkehr
Service	Flexibel mit Konto, Unabhängig mit Karte, 24 Stunden Banking, Geparktes Kapital

Weiter zur Empfehlung

„Mit Adobe-Technologie konnten wir den interaktiven Sparkassen Finanz-Check realisieren, der unseren Kunden mehr Service bietet, unsere Wettbewerbssituation verbessert und uns gleichzeitig Zeit und Geld einsparen hilft.“

Walter Wiegandt,
Projektleiter Vertriebskonzeptionen,
Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

die passenden Finanzprodukte und -Dienstleistungen der Sparkasse kaufen. Die Lösung ist mit allen Standard-Browsern nutzbar. Anwender benötigen lediglich den kostenlosen, auf nahezu jedem Rechner mit Internet-Anschluss vorhandenen Adobe Flash Player. Selbst bei geringen Bandbreiten ist die Performance ausreichend, so dass auch Kunden ohne DSL-Anschluss das Service-Angebot komfortabel nutzen können.

Jedoch nicht nur die Anwender profitieren von der Adobe-Lösung. Durch den Einsatz von Adobe Flex bei der Erstellung des Sparkassen Finanz-Checks ließ sich die Applikation schnell und kostengünstig entwickeln sowie flexibel an die individuellen Bedürfnisse, auch aus Beratungssicht, der jeweiligen Sparkasse ausrichten. Ein separates Konfigurationsmodul erlaubt die Freischaltung der einzelnen Elemente und damit die Anpassung an das individuelle Angebot jeder Sparkasse. Zusätzlich lässt sich die Lösung an das Design des Web-Auftritts des jeweiligen Instituts anpassen. Durch den Einsatz der Adobe Technologie konnten die Entwicklungskosten gegenüber herkömmlicher Programmierung um 35 Prozent gesenkt werden. Die deutlich reduzierte Entwicklungszeit ermöglicht eine schnelle Markteinführung, wichtige Voraussetzung für Anpassungen und Erweiterungen.

Schritt in die Zukunft

Eine Studie eines renommierten Marktforschungsinstituts beweist die hohe Akzeptanz bei den Kunden, die sich statistisch auch in einer sehr geringen Abbruchquote widerspiegelt: Wer den Sparkassen Finanz-Check aufruft, führt ihn in der Regel auch zu Ende. Durch die Online-Vorbereitung ist die Qualität der persönlichen Beratungsgespräche gestiegen. Gleichzeitig ist die durchschnittliche Dauer eines Beratungsgesprächs um bis zu 30 Prozent gesunken, denn Kunde und Berater kommen durch die Vorinformation schneller auf die wesentlichen Punkte zu sprechen. Angenehmer Nebeneffekt für die Geldinstitute: Kunden werden durch die Web-Informationen auf mehr Produkte aufmerksam und schließen die Beratung öfter mit einem Kauf ab.

Inzwischen machen immer mehr Sparkassen in Deutschland positive Erfahrungen mit dem Sparkassen Finanz-Check. Die leichte Anpassung, günstige Implementierung und vor allem die Akzeptanz bei den Endkunden zeigen, dass der Ansatz richtig ist. Walter Wiegandt, Projektleiter Vertriebskonzeptionen beim Rheinischen Sparkassen- und Giroverband, schaut heute zufrieden auf die Entscheidung für die Adobe-Technologie zurück: „Wir haben gezeigt, dass Flash in Verbindung mit Adobe Flex die perfekte Grundlage für sehr effektive Informationssysteme sein kann – sofern man den Mut hat, der immer noch neuen Plattform Internet auch mit neuen Konzepten zu begegnen. Die Kunden haben damit eine intuitiv zu bedienende Anwendung, die sie umfassend über bedarfsgerechte Finanzlösungen in Ihrer Lebenssituation informiert. Die Sparkassen verfügen über eine leicht zu individualisierende Lösung, die nahtlos in ihren Web-Auftritt integriert werden kann. Der Clou liegt aber in den Möglichkeiten, die sich erst mit dieser Technik eröffnen: Die Kunden müssen sich nicht mehr mit langen und nervenden Frage- und Antwortspielchen auseinandersetzen, sondern werden mit modernster Animation und jederzeit transparent durch den Beratungsprozess geführt. Das senkt die Abbruchquote erheblich und erzeugt qualitativ sehr gute Ergebnisse für zufriedene Kunden. Das große Interesse dokumentiert den Erfolg, legt aber auch den Grundstein für Erweiterungen. So soll das Beratungsangebot mit dem Ziel, noch individueller auf die Lebenssituation des Kunden einzugehen, weiter ausgebaut werden. Eine Erweiterung zum Thema Altersvorsorge sowie weitere Komponenten werden zurzeit realisiert oder sind in Planung.“

ERGEBNISSE

- Deutliche Reduzierung der Beratungszeit
- Interaktives Beratungstool, das die individuellen Kundenbedürfnisse berücksichtigt
- Anpassung an den Web-Auftritt und das Produktangebot der Sparkassen wird ohne Programmierung ermöglicht
- Zeit- und Kostenvorteil von 35 Prozent bei der Entwicklung

Adobe Systems GmbH

Georg-Brauchle-Ring 58, D-80992 München
www.adobe.de, www.adobe.at, www.adobe.ch

Adobe, das Adobe Logo sowie die erwähnten Adobe-Produkte sind eingetragene Marken oder Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

© 2007 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. 03/2007

Bildnachweis: Rheinischer Sparkassen- und Giroverband

