

# IT-BANKER

Bankmagazin mit IT-Lösungen für und aus der Bankpraxis



## Ausfallsichere Anwendungen

Application Performance Management hilft

Seite 6

**Agile IT-Sicherheit**  
Cyberattacken rechtzeitig erkennen

Seite 8

**PSD2**  
Fintechs als Partner

Seite 14

# Betreuungseinheit „Familie Müller“: Guten Tag!

Die Datenqualität entscheidet über den Vertriebs Erfolg – diese steile These bewahrheitet sich tagtäglich in den Filialen aller Banken und Sparkassen, und zwar in jedem Kundengespräch und jedem Brief an den Kunden



Foto: Shutterstock/flickes

**E**ine Schlüsselrolle spielt dabei die Bildung von Betreuungseinheiten. Max Müller ist nämlich mit einer wohlhabenden Unternehmerin verheiratet und hat drei Kinder. Beraten kann ihn nur der Kundenbetreuer gut, der um seine aktuellen Lebensumstände weiß.

## ► Daten kontrollieren!

Damit Max Müller gut beraten werden kann, müssen im Hintergrund die Prozesse rund um die Datenaufbereitung stimmen. Im Kern geht es dabei nicht nur um die Sammlung von Informationen über Max. Es geht auch um die regelmäßige Kontrolle der Einheitenkonstellation und -situation. Das mag nach alltäglicher Routine klingen, ist allerdings längst nicht so selbstverständlich, wie es sein sollte. Was oft im Verborgenen bleibt, ist nämlich die Weiterentwicklung von Max, seiner Frau und seinen Kindern. So könnte die erfolgreiche Unternehmerin längst Vorständin eines großen Konzerns sein oder aber Max ist inzwischen geschieden und mit der Lehrerin Frau Meier verheiratet. Die Frage, die sich darum alle Banken und Sparkassen stellen müssen, lautet: Liegen die Daten wirklich aktuell und syste-

matisch kontrolliert vor? Denn nur, wenn dies der Fall ist, kann die richtige Gruppierung und Einordnung in Beratungsverbünde erfolgen.

## ► Brachliegende Potenziale

Um kontinuierlich Erträge zu sichern, müssen Banken und Sparkassen die rechtssicher gesammelten Daten sinnvoll nutzen und deren Qualität konsequent sichern. Denn: Die wesentlichen Daten liegen den Instituten längst vor, doch fristen sie im Kernbankensystem ihr ungenutztes Dasein. Helfen können hier intelligente Systeme (z. B. FOCONIS-ZAK mit den entsprechenden Funktionspaketen „Betreuungs-/Haushaltseinheiten“ und „Kundensegmentierung Plus“), die im Datendschungel für Ordnung und Aktualität sorgen. Intelligente, lernende Methoden schaffen dabei eine erstklassige und für den Vertrieb erfolgreich nutzbare Informationsgrundlage über den einzelnen Kunden, Betreuungseinheiten oder Kundensegmente. Der Vertrieb und dessen Controlling profitieren gleichermaßen: Die Berater erhalten auf dieser Basis Vorschläge für die Kundenansprache, die sie im Gespräch nach eigenem Ermessen einbringen können. Das Controlling ist wiederum in

der Lage, eine gezielte Kapazitätsplanung durchzuführen. Institute, die so arbeiten, können sich in der Regel schnell über wachsende Vertriebs Erfolge freuen.

## ► Fazit

Dass Familie Müller optimal betreut wird und sinnvolle Produktvorschläge erhält, ist naturgemäß nicht nur im Sinne der Hausbank. Auch die Familie selbst profitiert von der ganzheitlichen Sicht ihres Beraters. Ist die Bank oder Sparkasse bei der Datenqualität auf dem aktuellen Stand, wird dies nicht nur einen positiven Effekt auf die Absatzzahlen haben, sondern auch eine gesteigerte Kundenbindung und nicht zuletzt einen signifikanten Wettbewerbsvorteil bedeuten. ■



**Der Autor:**  
**Olaf Pulwey**  
ist Mitglied des  
Vorstands der  
FOCONIS AG

Foto: FOCONIS