

Digitale Lösungen für Mittelstand und Kommunen

Ob im Privatbereich, in der Wirtschaft oder der öffentlichen Verwaltung. In allen Bereichen des Lebens führt die Digitalisierung zu einem Wandel traditioneller Strukturen und erschließt gleichzeitig neue Potenziale und Chancen. Etablierte Geschäftsmodelle in der Wirtschaft wandeln sich, Wertschöpfungsketten werden neu definiert und Arbeitswelten folgen den Veränderungen. Um im Vergleich zu internationalen Konzernen konkurrenzfähig zu bleiben, müssen Transaktionen, Services und Produkte mittels standardisierter Prozesse immer kostengünstiger und nach Möglichkeit just in time rund um die Uhr angeboten werden. Dies gilt es in Sparkassen ebenso zu meistern, wie in mittelständischen Unternehmen. Auch Kommunen stehen vor der Herausforderung, Prozesse effizienter zu gestalten und zu digitalisieren. Rahmenbedingungen hierzu regelt unter anderem das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung, kurz E-Government-Gesetz.

Anforderungen der Kunden verstehen

Mit der fortschreitenden Digitalisierung in der Gesellschaft ändern sich die Kommunikationswege und das Kommunikationsverhalten. Um in diesem dynamischen Umfeld die Anforderungen der Kunden zu verstehen und maßgeschneiderte Lösungen gerade auch für mittelständische Firmenkunden und Kommunen entwickeln zu können, ist neben der persönlichen Präsenz qualifizierter Berater in den Sparkassen vor Ort auch die Präsenz in der digitalen Welt unerlässlich. Deshalb investieren die rheinland-pfälzischen Sparkassen konsequent in ihre ganzheitliche Kundenberatung und in die intelligente Verknüpfung ihrer stationären und digitalen Vertriebswege. Ziel der Sparkassen ist es, die persönliche Beratung nicht nur in der Filiale, sondern auch online, per App oder Web si-

cherzustellen. Und zwar für alle Kundengruppen, ob privat, gewerblich oder kommunal!

In der digitalen Kundenkommunikation spielen Sicherheit und Vertraulichkeit der ausgetauschten Informationen eine große Rolle. Daher nutzen die Sparkassen, dort wo es angebracht ist, verschlüsselte und signierte E-Mails. Darüber hinaus können wichtige Dokumente und Informationen über das elektronische Postfach in der Internet-Filiale bereitgestellt werden. In einem nächsten Schritt werden Systeme zum Video-Chat in die Kundenberatung integriert und damit konsequent der Weg der Multikanalstrategie weiter beschritten.

Als Teil des größten Finanzverbundes in Deutschland können Sparkassen bei Produktangeboten und Beratung zu speziellen Themen, wie bei komplexen gewerblichen

Kreditlen, allen Arten des Leasings oder der betrieblichen Altersvorsorge, auf Produkte und die Beratungsexpertise ihrer spezialisierten Verbundunternehmen zurückgreifen. Exemplarisch seien hier die Sparkassen-Leasing, die Landesbank Baden-Württemberg, die Deka-Bank, die LBS oder die öffentlichen Versicherer genannt, die ihre Leistungen schon heute vielfach in digitaler Form anbieten.

Nutzung der Vorteile des Finanzverbundes – auch digital

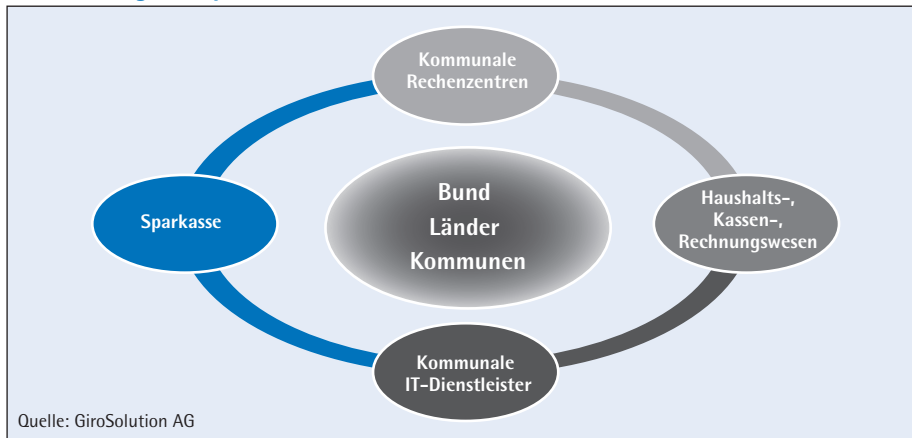
So werden in der Sparkassen-Finanzgruppe für die Zielgruppe der Firmen-, Gewerbe- und Kommunalkunden unter anderem die nachfolgenden Serviceleistungen bereits online angeboten:

(1) Gewerbecheck Energie (vergleicht die Energieeffizienz des eigenen Unternehmens auf der Basis branchenspezifischer Kennzahlen mit anderen Betrieben aus der gleichen Branche), (2) Smart-Businessplan (Erstellung eines kompletten, druckfertigen Businessplans – inklusive Finanzteil), (3) S-Unternehmensbörse/Unternehmensnachfolge online (Internetplattform, die nachfolgeinteressierte Unternehmer und Existenzgründer zusammenbringt), (4) Factoring – Forderungsverkauf online, (5) Leasinganfrage online, (6) Markets-Portal (unter anderem Devisenreferenzkurse weltweit), (7) Gewerbeimmobilien-Suche online, (8) Beteiligungskapital-Suche online, (9) Umweltmanagement/Nachhaltigkeitsprojekte-Landkarte, (10) Dokumentengeschäft online, (11) S-Countrydesk (internationales Netzwerk der Sparkassen-Finanzgruppe), (12) EuropaService (Informationen und Geschäftspartnersuche für grenzüberschreitendes Engagement), (13) German Centres (Büroräume und vielfältige Markteinstiegsunterstützung im Ausland), (14) S-Kompass (Navigationsins-

Roman Frank, Verbandsgeschäftsführer, und Marco Sewald, Leiter des Kompetenzzentrums Markt, Vertrieb und Prozesse, beide Sparkassenverband Rheinland-Pfalz, Badenheim

Den stationären Vertrieb mit der Onlinewelt verknüpfen zu wollen, steht von der Grundidee her bei vielen Kreditinstituten auf der Agenda. Ob es dabei die Sparkassen mit ihrem noch vergleichsweise dichten Filialnetz schwieriger haben oder die Präsenz vor Ort ein Vorteil ist, die nötigen Verbindungen zu knüpfen, wird am Markt gerade erprobt. Die Autoren geben sich aus Sicht ihrer Gruppe zuversichtlich, in der anstehenden Vernetzung eine gute Rolle zu spielen. Wichtig ist es ihnen dabei, bei den Zahlungsverkehrslösungen für private wie Firmenkunden mit an der Spitze der Entwicklung zu stehen und die traditionell guten Geschäftsbeziehungen zu den Kommunen mit digitalen Lösungen zu erhalten. (Red.)

Bezahllösung der Sparkassen für das Haushalts- und Kassenwesen der Kommunen



trument zur Steuerung und Planung kommunaler Schuldenportfolios)

Aktive Gestaltung des Wandels zum elektronischen Zahlungsverkehr

Die zunehmende Digitalisierung in allen Bereichen der Gesellschaft hat daher massive Auswirkungen auf den Zahlungsverkehr. Bis in die „BTX-Zeiten“ der frühen 80er Jahre des vergangenen Jahrhunderts zurück reicht die Erfahrung der Sparkassen mit der digitalen Übermittlung von Zahlungsverkehrsdaten. Seit dieser Zeit bieten sie ihren Firmenkunden, Kommunen und Privatkunden die sichere elektronische Abwicklung des Zahlungsverkehrs über standardisierte Schnittstellen an. Diese frühe Standardisierung von Zahlungsverkehrsschnittstellen auf der Bankenseite nutzen Firmen und Kommunen schon seit Jahrzehnten zur automatisierten Steuerung ihrer Buchhaltung oder für ihr Finanz- und Liquiditätsmanagement. Betriebswirtschaftliche Prozesse von Unternehmen und Kommunen werden so optimiert und die Fehlerquote durch die Reduzierung manueller Erfassungsvorgänge minimiert.

Mittlerweile sind 70 Prozent der Geschäftsgirokonten der rheinland-pfälzischen Sparkassen für die Nutzung über das Internet freigeschaltet, was die hohe Akzeptanz insbesondere der elektronischen Transaktionsmöglichkeiten im Zahlungsverkehr belegt. Mit der Einführung der Sepa und der damit verbundenen Vereinheitlichung des europäischen Zahlungsverkehrs gelten Standards im Zahlungsverkehr nunmehr auch europaweit und vereinfachen den Geldtransfer im dem globaler werdenden Geschäftsumfeld deutscher Unternehmen.

Um die Unternehmen und Kommunen bei ihrem Zahlungsverkehr optimal zu unterstützen, bieten die meisten Häuser ihren Kunden die Electronic-Banking-Software S-Firm an. Die von der Star Finanz GmbH, einem Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe, entwickelte Software gehört zu den in Deutschland führenden Electronic Banking-Programmen. Sie verschafft Unternehmen jeglicher Größe einen erheblichen Mehrwert in ihrem Finanzmanagement. Durch ihre Flexibilität in der Zusammenstellung der Funktionen können die Produkte sowohl bei international tätigen Unternehmen und Konzernen als auch bei mittelständischen Unternehmen, Gewerbetreibenden, Behörden und Selbstständigen eingesetzt werden.

Auch für die Entwicklung hin zu Portallösungen sind die Sparkassen gewappnet und können bei Bedarf entsprechende Lösungen anbieten. Erfahrene Electronic-Banking-Berater unterstützen Firmenkunden und Kommunen in allen Fragen des elektronischen Zahlungsverkehrs.

Als Marktführer im deutschen Massenzahlungsverkehr legen Sparkassen sehr großen Wert auf hohe Sicherheit. Insbesondere im Electronic Banking für mittelständische Firmenkunden kommen dem aktuellen Stand der Technik entsprechende Signaturverfahren zur Absicherung von Transaktionen zum Einsatz.

Bei den Sicherungsverfahren für Privatkunden, Freiberufler und kleinere Gewerbetreibende mit geringerem Zahlungsverkehrsvolumen sind die Sparkassen traditionell Vorreiter der technischen Weiterentwicklung in Deutschland. So führen die Spar-

kassen aktuell als erste Bankengruppe die pushTAN ein, die sichere Transaktionen auf mobilen Endgeräten, wie dem Smartphone oder Tablet-PC ermöglicht.

Bezahlösungen für PoS und E-Commerce aus einer Hand

Nach einer aktuellen Studie der Deutschen Bundesbank wurden im vergangenen Jahr 53 Prozent des Umsatzes am Point of Sale (PoS) bar bezahlt. Bei annähernd 30 Prozent der am PoS getätigten Umsätze wird die Girocard eingesetzt, das mit Abstand wichtigste bargeldlose Zahlungsinstrument der Deutschen.

Überproportional hoch und wegen des hohen Münzgeldanteils mit hohen Bearbeitungskosten verbunden ist nach wie vor der Anteil von Kleinstbetragszahlungen unter 20 Euro. Die Sparkassen-Finanzgruppe ist die einzige Bankengruppe, die mit Girogo ein auf der Girocard basierendes Bezahlverfahren eingeführt hat, das sich hervorragend für das Bezahlen dieser Kleinstbeträge am PoS eignet. Durch dieses auf der NFC-Technologie basierende kontaktlose Bezahlverfahren wird das Bezahlen von Kleinbeträgen an der Kasse deutlich schneller, kostengünstiger und hygienischer. Mit dem Sparkassen-Händlerservice werden überall dort, wo Waren, Dienstleistungen oder Gebühren am PoS bezahlt werden sollen, umfassende und attraktive Lösungen zum bargeldlosen Kassieren angeboten. Natürlich können die hierbei verwendeten Kartenterminals auch in die Kasseninfrastruktur des Handels eingebunden werden und so den Bezahlprozess optimal gestalten.

Deutschland gehört zu den Ländern mit den größten Wachstumsraten im E-Commerce: 2014 machte dieser rund 11 Prozent des Einzelhandelsumsatzes aus. Beliebteste Zahlart ist mit weiterhin steigender Tendenz die klassische Rechnung, gefolgt von der Lastschrift, Paypal und Kreditkarte. Die höchste Wachstumsrate, wenn auch noch auf niedrigem Niveau, hat bei den Multikanalhändlern die Bezahlung bei Abholung im stationären Geschäft.

Viele Kunden scheinen hier nach dem Prinzip zu verfahren, die Ware vor dem Bezahlen prüfen zu wollen. Unter anderem solche Entwicklungen bestätigen die Multikanalstrategie der Sparkassen und werden

dazu beitragen, die Kartenzahlungen am PoS weiter zu steigern.

Natürlich bieten Sparkassen auch alle klassischen Bezahlfverfahren der Kreditwirtschaft für den E-Commerce an. Neben der etablierten Kreditkartenzahlung und der Online-Überweisung von Rechnungen kann zum Beispiel mittels Giro-pay-Bezahlbutton oder Giro-Code auf Rechnungen oder kommunalen Gebührenbescheiden eine Online-Überweisung ausgeführt werden. Für Händler und Kommunen besteht insbesondere bei der Nutzung von Giro-pay der Vorteil in einer von der Bank des Zahlungspflichtigen ausgesprochenen Zahlungsgarantie. Die hierbei genutzten Verfahren (zum Beispiel Chip-TAN, sms-TAN oder push-TAN) entsprechen höchsten Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit. Weder Firmenkunden und Kommunen noch Privatkunden benötigen dabei ein weiteres Konto bei einem dritten Zahlungsverkehrsdienstleister.

In der Umsetzung befindet sich Pay Direkt, das gemeinsame Internet-Bezahlfverfahren der deutschen Banken und Sparkassen. Mit diesem Verfahren wird die Bezahlfunktion des Girokontos in den E-Commerce verlängert. Jeder Kunde, der über ein Girokonto verfügt, kann im E-Commerce-Shop direkt mit seinem Girokonto, welches im Mittelpunkt des Verfahrens steht, schnell und unkompliziert bezahlen. Der Rollout von Pay Direkt soll noch in diesem Jahr beginnen.

Das Ziel der Sparkassen-Finanzgruppe ist es, mit kanalübergreifenden Bezahlösungen die gute Ausgangslage am stationären PoS auch auf die Wachstumsmärkte des E- und M-Commerce zu übertragen. Auch

mittelständische Firmenkunden und Kommunen müssen ihre Produkte und Leistungen in der Zukunft noch stärker kanalübergreifend stationär und online anbieten. Die Gruppe ist optimal aufgestellt, um mit ihren Produkten und Services die hieraus erwachsenden Anforderungen vor Ort aus einer Hand abzudecken.

Spezielle Lösungen für das Bezahlen im E-Government

Mit einem speziell auf die Bedürfnisse der Kommunen abgestimmten Angebot werden Letztere bei der Umsetzung des Gesetzes zur Förderung der elektronischen Verwaltung, kurz E-Government-Gesetz unterstützt. Gemäß § 4 des genannten Gesetzes müssen Kommunen mindestens ein im elektronischen Geschäftsverkehr übliches und hinreichend sicheres Bezahlfverfahren anbieten, sofern im Zuge eines elektronisch durchgeführten Verwaltungsverfahrens Gebühren oder sonstige Forderungen anfallen.

Mit dem Produkt Giro-Checkout ihres Technologiepartners Giro-solution AG bieten die Sparkassen den Kommunen eine Lösung, die schnell, unkompliziert und mit einem sehr hohen Sicherheitsstandard in deren Bürgerportale und Online-Verwaltungsprozesse integriert werden kann. Alle Bürger, die über ein Girokonto verfügen, können anfallende Kosten für Antrags- und Verwaltungsgebühren komfortabel und sicher online bezahlen: per Online-Überweisung Giro-pay, Giro-Code, per Kreditkarte (Mastercard oder Visa) oder per Lastschrift (siehe Abbildung). Für die Nutzung der genannten Bezahlfverfahren müssen weder Kommunen noch Bürger zusätzliche Konten eröffnen.

In Rheinland-Pfalz wurde die Partnerschaft zwischen Kommunen und Sparkassen durch die Unterzeichnung eines Eckpunktepapiers zur Zusammenarbeit bei E-Government und E-Payment im kommunalen Bereich bereits im Februar 2015 bekräftigt. Das von allen kommunalen Spitzenverbänden, dem Land Rheinland-Pfalz, vertreten durch das Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur, dem Sparkassenverband Rheinland-Pfalz und der Giro-solution AG als technischem Dienstleister unterzeichnete Papier ist die Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen rheinland-pfälzischen Kommunen und Sparkassen im E-Government.

Stationären Vertrieb mit online verbinden

Digitalisierung gibt es nicht erst seit gestern und sie spielt sich nicht nur im Internet ab. Für die Zukunft wird es immer wichtiger werden, Anforderungen der realen Welt und der digitalen Welt gemeinsam zu vernetzen und prozessoptimierte Multikanallösungen erfolgreich im Markt zu positionieren. Dies gilt sowohl im Bereich der Kommunikation, bei Produkten und Services und insbesondere in Transaktionsbereichen, wie dem Zahlungsverkehr.

Sparkassen werden ihre Multikanalausrichtung konsequent weiterentwickeln und insbesondere auch ihre Vertriebsstrategie im Firmen- und Kommunalkundengeschäft weiter darauf ausrichten. Dabei gilt es die Vorteile der Vor-Ort-Präsenz in der Verbindung mit sinnvollen Online-Angeboten weiter zu schärfen und damit den Wettbewerbsvorteil gegenüber reinen Online-Anbietern konsequent zu nutzen.

Mehr im Blick

Sie möchten bei Ihren Kunden erfolgreich punkten. Wir spielen Ihnen passgenaue Lösungen zu.

Ob Asset Finance oder Asset Services: Wir sind Ihr verantwortungsvoller Verbundpartner wenn es darum geht, strategische Herausforderungen zu meistern und Ihre Kunden nachhaltig zu begeistern.

deutsche-leasing.com

Olympia Partner Deutschland

Deutsche Leasing