

Schwerpunkt IT und Datenmanagement

Vertriebsunterstützung durch effiziente Kreditbearbeitung

Während der vergangenen Jahre haben Direktvertriebe in der privaten Baufinanzierung kontinuierlich Marktanteile gegenüber den Filialen gewonnen. Doch der zunehmende Konditionenwettbewerb zwingt die Banken zu schlanken Prozessen. Im Zuge dessen wird auch von den Baugeldvermittlern zunehmend „schrankfertiges“ Geschäft gefordert. Zwar können Kredit-Servicer die Aufbereitung und Prüfung der Darlehensanträge unterstützen, doch für eine größtmögliche Prozessautomatisierung braucht es, eine möglichst schnittstellenfreie Vernetzung vom Kundenberater bis zur Bank, betont der Autor. Deshalb sollte nach seiner Ansicht die eingesetzte Software webbasiert sein und ein CRM-System integrieren. (Red.)

Privatkunden, die vor der Aufnahme eines Kredites stehen, wollen faire Darlehenskonditionen und ein hohes Maß an Service geboten bekommen. Bei der Entscheidung für die passende Bank lassen sich die Kunden immer häufiger von unabhängigen Finanzberatern unterstützen: Die Berater helfen den Kunden bei der Anbieterauswahl und begleiten ihn anschließend auch während der Antragstellung bei der Bank. Die Kreditinstitute wiederum kämpfen zunehmend mit sinkenden Margen und steigenden Kosten und verlagern bankinterne Bearbeitungsvorgänge zunehmend auf die Finanzierungsvermittler.

Gleichzeitig steigen die Qualitätsanforderungen an die von den Beratern eingereichten Finanzierungsanträge. Um sich ganz auf die Kundenberatung zu konzentrieren, lassen sich deshalb mehr und mehr Finanzberater bei der Abwicklung von Finanzierungsanträgen mit Banken durch Servicer unterstützen.

Schließlich kann sich eine Kreditanfrage bis zur Auszahlung über mehrere Wo-

chen hinziehen und während dieser Phase sind zahlreiche Arbeitsschritte in enger Abstimmung mit der Bank zu bewältigen – ein Leistung, den kaum ein Allfinanzberater noch selbstständig meistern kann.

Gestiegene Anforderungen an Kredit-Servicer

Sämtliche Qualitätsansprüche – sowohl von Kunden als auch von Finanzberatern – werden direkt an den Kredit-Servicer weitergegeben. Von ihm wird erwartet, dass er als Spezialist seines Faches für jede individuelle Anforderung die richtige Lösung findet und außerdem die technischen Möglichkeiten bereitstellt, um Kundenanfragen zeitnah zu beantworten und die Kreditvergabe transparent zu begleiten.

Aber auch von Seiten der Kreditgeber kommen auf die Dienstleister einige Herausforderungen zu. Nicht nur, dass sie auf den hohen Kostendruck und immer höhere Erwartungen an die Qualität der strukturierten Aufbereitung von eingehenden Finanzierungsanträgen reagieren müssen. Kreditgeber fordern häufig auch, dass die Anträge über eine bestimmte Abwicklungsplattform erfasst werden.

Allerdings arbeiten nicht alle mit der gleichen Plattform, sodass der Kredit-Servicer nicht nur den Überblick über die spezifischen Anforderungen einer Vielzahl von Produkthanbietern bewahren muss, sondern unter Umständen zur abschließenden Prüfung der Machbarkeit einer Finanzierung die zugehörigen

Antragsdaten auf mehreren Abwicklungsplattformen erfassen muss.

Kredit-Servicer, die vor diesen Herausforderungen stehen, können ihre Prozesse verschlanken, wenn sie die Antragsabwicklung ihrer Kunden, so weit es geht, automatisieren. Intelligent konzipierte Softwarelösungen helfen ihnen dabei. Auf dem Markt befinden sich sowohl selbstgestrickte Lösungen der Servicer als auch einige Standardlösungen. Allerdings gilt es bei der Auswahl des richtigen Tools einiges zu beachten, wenn wirklich ein effizienterer Abwicklungsprozess erreicht werden soll.

Zunächst ist es wichtig, dass ein unabhängiger Kredit-Servicer auch auf eine unabhängige Software setzt, die nicht von einem einzelnen Finanzinstitut bereitgestellt wird. Nur so kann sichergestellt werden, dass er bei der Kreditvergabe nicht an einen bestimmten Anbieter gebunden ist. Weiterhin ist entscheidend, dass die Software über die notwendigen Schnittstellen zu national und regional agierenden Banken und zu wichtigen Finanzmarktplätzen wie Europace oder E-Hyp verfügt. Dadurch entfallen Kosten für Mehrfachfassungen ebenso wie vermeidbare manuelle Übertragungsfehler.

Vereinfachte Finanzierungsabwicklung

Wirklich effizient ist der Einsatz einer Finanzierungssoftware allerdings nur, wenn er tatsächlich den gesamten Antragsprozess von Anfang bis Ende nahtlos unterstützt – von der Eingabe der jeweiligen Kundendaten über die Kundenberatung, der Vorprüfung der in Frage kommenden Produktgeber bis hin zur Antragstellung bei der Bank.

Welche Finanzierungsform für einen Kunden infrage kommt, muss von der Software zur besseren Übersicht grafisch gut aufbereitet dargestellt werden. Im Idealfall sollte ein Vergleich verschiedener Finanzierungsvarianten möglich sein, um dem Kunden die für

Der Autor



Richard Schmid

Geschäftsführer, prokonzept GmbH, Weingarten

ihn optimale Finanzierungsstruktur aufzuzeigen.

Mit klugen Programmen können Kredit-Servicer die Antragsdaten und Finanzierungsnachweise in ihrer eigenen Datenbank dauerhaft archivieren. Bidirektionale Schnittstellen zu den wichtigsten Banken und Abwicklungsplattformen machen eine Mehrfacherfassung überflüssig und der Servicer hält dadurch seine Datenbank auf dem aktuellsten Stand.

Auch die nahtlose Integration des CRM-Systems ist ein wichtiger Punkt. Hier werden die Anträge der Kunden archiviert, die Korrespondenz geführt und beim Fälligkeitstag das Darlehen prolongiert. Ist auch nur für einen dieser Prozessbestandteile ein Medienbruch, also ein Wechsel zwischen verschiedenen Anwendungen notwendig, wirkt sich das nachteilig aus.

Denn es führt oft zu Übertragungsfehlern und unnötigen Verzögerungen, ganz zu schweigen von dem Frust der Anwender, für die sich der Wechsel des Tools merklich auf die Bedienbarkeit auswirkt. Letzteres ist für eine effiziente Prozessgestaltung allerdings mehr als wichtig: Nur eine intuitiv

nutzbare Software bringt für Kredit-Servicer wirklich eine Arbeitserleichterung.

In den letzten Jahren hat sich noch ein weiterer Punkt als wichtig erwiesen, der bei der Auswahl einer geeigneten Lösung für eine schlanke Finanzierungsabwicklung beachtet werden sollte: die Standortunabhängigkeit der Software.

Zunehmende Bedeutung von mobil verfügbaren Lösungen

Denn in den seltensten Fällen arbeiten Dienstleister im Finance-Bereich immer am gleichen Ort. Gerade Berater tendieren dazu, wichtige Termine direkt beim Kunden abzuhalten und ihm damit einen besonderen Service zu bieten. Deshalb ist es wesentlich, dass die von ihnen genutzte IT-Lösung völlig ortsunabhängig funktioniert, also webbasiert konzipiert ist. Das stellt sicher, dass der Servicer direkt vor Ort per Laptop Zugriff auf das System hat und über die Online-Schnittstellen jederzeit tagesaktuelle Finanzierungsbedingungen oder den Status eines laufenden Antrags bei der jeweiligen Bank einsehen kann.

Die IT-Lösung zur Finanzierungsabwicklung kann sogar noch einen Schritt weitergehen, indem die Web-Anwendung nicht nur über jeden gängigen Internetbrowser von unterwegs aus aufrufbar ist, sondern wichtige CRM-Funktionen integriert und die Plattform mit Standardprogrammen wie Outlook oder den Kontaktmanagern in Smartphones verbindet.

Auf diese Weise kann ein Anwender aus dem System heraus auf seine Kontakte zugreifen, E-Mail-Anfragen generieren und Termin-Reminder setzen. Das bietet Beratern im mobilen Vertrieb die Möglichkeit, schon von unterwegs aus wichtige Prozesse anzustoßen und beispielsweise eine Vorprüfung der Finanzierungsoptionen direkt beim Kunden vorzunehmen.

Die Liste der technischen Anforderungen an eine Software für eine effiziente Kreditabwicklung ist also lang. Die Wahl des richtigen Tools entscheidet maßgeblich über die Zukunftsfähigkeit eines unabhängigen Finanzdienstleisters. Ob Broker, Servicer oder Berater – der Spagat zwischen Bank und Kunden kann nur mithilfe einer Softwarelösung gelingen, die den Anforderungen aller Beteiligten gerecht wird. 