

Mit Digitalisierung die Kundenbindung stärken

Von Bernd Wittkamp



Wenn die Sparkassen sich auf die Fahnen geschrieben haben, Nähe in die digitale Welt zu übertragen, geht das nicht ohne neue (mobile) Anwendungen. Als Beispiel nennt Bernd Wittkamp den Kontoticker oder sein Äquivalent für das Firmenkundengeschäft, die Handy-zu-Handy-Lösung Kwitt für das Senden von Geldbeträgen oder das App-basierte Konto Yomo, das 2017 als Alternative zu Fintech-Angeboten an den Start gehen soll. Bei der Entwicklung der Neuerungen haben Star Finanz und Sparkassen auf agile Methoden gesetzt. Red.

Der Veränderungsdruck durch die Digitalisierung wächst weiter: Nahezu alle Kunden sind heute digital unterwegs. Aktivitäten, die früher den Gang in die Filiale voraussetzten, werden heute längst am Computer zu Hause oder via App auf dem mobilen Endgerät erledigt. Denn Kunden sind heutzutage viel unterwegs und wollen jederzeit über ihre Finanzen informiert sein.

Damit Finanzinstitute den direkten Draht zu ihren Kunden nicht verlieren, müssen sie daher neue Prioritäten setzen. Deshalb benötigen Banken und Sparkassen eine digitale Strategie. Nur so können sie sicherstellen, dass sich Kunden nicht abwenden. Sie brauchen Lösungen, um den

Kontakt zu ihren Kunden zu intensivieren. Solche Anwendungen vereinfachen im Sinne der fortschreitenden Digitalisierung Abläufe für die Kunden, verbinden bestehende Prozesse miteinander und übertragen diese in mobile Welten oder stellen einzelne Funktionen heraus und machen die Handhabung somit spielend einfach verbunden mit einem hohen Komfort an Nutzung.

Kwitt – Geld via Smartphone versenden

Ein Beispiel hierfür ist das neue Handy-zu-Handy-Feature „Kwitt“, das Star Finanz für die Sparkassen-Finanzgruppe entwickelt hat. Es richtet sich an die junge Generation der Digital Natives, ist aber auch für sogenannte Digital Immigrants, die sich den Umgang mit digitalen Technologien Stück für Stück erarbeiten, durchaus interessant.

Mit ihm sind spontane Geldtransfers per App einfach und komfortabel möglich. Ob die Rechnung im Restaurant, kleine Geburtstagsgeschenke oder sonstige Alltags-

ausgaben – mit der Funktion Kwitt senden Nutzer Beträge ohne lästiges IBAN-Tippen auf das betreffende Girokonto oder fordern Geldbeträge an. Bei Beträgen unter 30 Euro ist das Senden sogar ohne Eingabe einer TAN möglich: Einfach den gewünschten Empfänger in der Kontaktliste anklicken, Betrag eingeben und absenden. Auf Wunsch erhält der Nutzer die Information über eine neue Transaktion via Push-Nachricht. Innerhalb der Transaktion kann der Sender selbst entscheiden, ob er ein Foto und/oder eine Nachricht mitsendet, sodass der Empfänger den Betrag schneller zuordnen kann. Einmal registriert, können Kunden Kwitt im Handumdrehen nutzen. Die Funktion soll Nutzern der S-Apps in Kürze zur Verfügung stehen.

Yomo als Alternative zu Fintech-Angeboten

Ähnlich einfach ist auch die Idee für die Nutzung des App-basierten Girokontos „Yomo“, das sich derzeit in der Entwicklungs-Phase befindet und 2017 im Markt eingeführt werden soll. Dabei handelt es sich um ein reines Smartphone-Konto, das über die Yomo-App eröffnet wird und auch ausschließlich darüber funktioniert. Zielgruppe sind digital affine Kunden – auch oft als Generation Y beschrieben, die alle Vorzüge eines Smartphone-Kontos nutzen möchten: einfach, schnell, flexibel und sicher.

Zum Autor

Bernd Wittkamp, Vorsitzender der Geschäftsführung, Star Finanz-Software Entwicklung und Vertriebs GmbH, Hamburg

Yomo stellt so eine Alternative zu Fintech-Angeboten dar und greift dabei auf eine etablierte und erprobte Sparkassen-Infrastruktur zurück. Das App-basierte Girokonto entsteht in Zusammenarbeit mit zehn Sparkassen. Diese bürgen für eine verlässliche, einwandfreie Technik und Datensicherheit. Gleichzeitig steht die Marke Yomo weitgehend für sich alleine.

Agile und interaktive Entwicklung

Basis dieser Apps ist eine agile und interaktive Entwicklung gemeinsam mit Nutzern und auch Auftraggebern. Dadurch ist es möglich, schnell neue Features und Technologien einzubinden. Denn nur, wer auf neuartige Methoden baut, die frei und kreativ sind, ist in der Lage, ganzheitliche und innovative Produkte zu entwickeln.

Star Finanz setzt daher in vielen Bereichen auf die agile Entwicklungsmethode Scrum und entwickelt in enger Zusammenarbeit mit Nutzern und Finanzinstituten passgenaue Lösungen. Wie beim aktuellen Re-Design der S-Apps, das der Anbieter für Online-Banking-Lösungen gemeinsam mit der Finanz Informatik und dem DSGVO verantwortete, arbeiten bei dieser Methode verschiedene, kleinere Projektteams agil zusammen: Entwicklung, Design und Produktmanagement.

Ziel war es, die für den Nutzer beste Lösung zu entwickeln, die gleichzeitig die Anforderungen der Sparkassen erfüllt. Dazu wurde zunächst ein Forschungs- und Konzeptionsprojekt durchgeführt, in dessen Rahmen die detaillierten Anforderungen der Nutzer genau analysiert wurden und das in ein Grobkonzept mündete.

Da auch während der Implementierung sowohl die Nutzer als auch die Sparkassen weiterhin stark eingebunden werden sollten, war die Arbeit, wie immer bei Scrum, geprägt durch kurze Arbeitsetappen – sogenannte Sprints – und einem ständigen Informationsaustausch.

Dabei wurden allen Beteiligten die aktuellen Arbeitsergebnisse präsentiert, denn die agile Methode fokussiert auf kurzfristige Ergebnisse. Diese mussten immer wieder auf den Prüfstand gestellt und in regelmäßigen Abständen den Sparkassen präsentiert werden, um den aktuellen Stand der App zu präsentieren und Feedback einzuholen.

Im Anschluss wurden weitere Nutzertests im Labor durchgeführt. Auf Basis dieser engen Zusammenarbeit erhielten die S-Apps ein komplett neues Design. Seit Ende November stehen die Lösungen den zirka vier Millionen aktiven i-Phone- und Android-Nutzern der S-Apps zur Verfügung.

Auch bei Kwitt wurde auf die speziellen Nutzerbedürfnisse besonders großer Wert gelegt. Das Feature ist bewusst so konzipiert, dass es kaum noch an eine Banking-App erinnert, sondern eher als Instrument für die alltägliche Kommunikation wahrgenommen wird. Und das Hin- und Herreichen von kleineren Geldbeträgen gehört ganz sicher zum Alltag vieler Menschen. Wer die mobilen Alltagszahlungen für Kunden abwickelt, der lernt sie auf Dauer besser kennen und kann ihre individuellen Bedürfnisse genauer einschätzen.

Banken und Sparkassen konkurrieren nicht zuletzt aufgrund der Reform der Zahlungsdiensterichtlinie (PSD II) mit vielen Branchenneulingen aus der Fintech-Szene um eine wichtige Informationsgrundlage für maßgeschneiderte Finanzdienstleistungen.

Mit dem Kontoticker Finanzen immer im Blick

So zeigt der Kontoticker mobil und jederzeit, was auf den Girokonten passiert und informiert aktiv über das zur Verfügung stehende Budget. Damit haben Sparkassenkunden ihr Konto via Smartphone und Smartwatch auf Android und iOS immer im Blick, denn derzeit wird die Anwen-

dung noch ausschließlich Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe im Lizenzmodell angeboten.

Über Push-Nachrichten erhalten Anwender nahezu in Echtzeit Informationen über Kontobewegungen, ohne dass die App gestartet werden muss. Die Lösung erfasst die Fixkosten, gleicht diese mit den Einnahmen ab und berechnet so das tatsächlich noch zur Verfügung stehende Budget. Dieses wird nach jeder Kontobewegung aktualisiert. Der Nutzer kann dabei selbst festlegen, wie oft er bestimmte Benachrichtigungen erhält und ob er informiert werden soll, wenn das monatliche Budget beispielsweise unter einen bestimmten Betrag sinkt oder ein hoher Geldeingang verzeichnet wird. Zudem erkennt der Finanzmanager monatlich, vierteljährlich oder halbjährlich wiederkehrende Posten wie Miete, Grundsteuer oder Versicherungen.

Direkter Zugang zu Entscheidungsträgern im Firmenkundengeschäft

Wie der Kontoticker im Privatkundensegment bieten die Unterschriftenmappe und das in Planung befindliche Finanzcockpit Finanzinstituten einen direkten Zugang zu Entscheidungsträgern ihrer Firmenkunden. Das Finanzcockpit basiert auf moderner Push-Technologie und stellt so einen permanenten Kanal zum Kunden her. Es informiert ihn beispielsweise nahezu in Echtzeit über aktuelle Zahlungsein- sowie -ausgänge.

Geschäftsführer oder andere berechtigte Personen erhalten sowohl aktuelle Saldenübersichten als auch Informationen zu erwarteten Geldeingängen und in Kürze anstehenden Zahlungen. Dabei erfolgt die Datenhaltung und -übertragung nach höchsten Sicherheitsstandards.

Zudem versetzt die Lösung Finanzdienstleister in die Lage, Informationen direkt auf dem mobilen Endgerät ihrer Kunden zu platzieren, sie erhalten dadurch eine

neue Möglichkeit für Cross- und Up-selling.

Zahlungen freigeben und stornieren

Mit der App Unterschriftenmappe können Firmenkunden Zahlungen im Electronic Banking Internet Communication Standard (EBICS) freigeben oder stornieren. Besonders in mittleren und großen Unternehmen, in denen der Büroalltag durch Geschäftsreisen und eine Vielzahl an Meetings geprägt ist, kann eine solche App interessant sein.

Denn die Freigabe-Entscheidung lässt sich mobil – und damit unabhängig von den Desktopanwendungen am Büroschreibtisch – über das Schieben eines Balkens mit dem Finger auf grün (freigeben) oder rot (stornieren) tätigen. Anschließend ist die Eingabe eines Passwortes als zusätzliche Autorisierung erforderlich. Da dieses Passwort nicht in der App gespeichert werden kann, wird sichergestellt, dass ausschließlich der Unterschriftsberechtigte einen Zahlungsvorgang abschließen kann. Auch diese Anwendung steht Finanzinstituten für ihre Kunden innerhalb eines Lizenzmodells zur Verfügung.

Digitalisierung ist mehr als Bereitstellung digitaler Services

Wer im digitalen Zeitalter bestehen will, muss auch digitale Lösungen anbieten, die bestehende Systeme miteinander verbinden, Prozesse vereinfachen und diese in die mobile Welt übertragen – und das gilt längst auch für Finanzinstitute. Denn Kunden wollen jederzeit und überall die Möglichkeit haben, sich über ihre Finanzen informieren und Transaktionen durchführen zu können. Mit entsprechenden Anwendungen sind Banken und Sparkassen deutlich näher am Kunden, liefern Lösungen für weitreichende Alltagsbedürfnisse und festigen zugleich die Kundenbeziehung zu ihrer Bank. ■■■