

Die Business Map Banking Verkaufsprozess – Finanzierung schafft Übersichtlichkeit

Frischer Wind für Bankgeschäfte

Bei der Abwicklung ihrer Geschäftsprozesse stehen den Finanzunternehmen die Collaborative Business Maps zur Seite. Die Daten von Geschäftsprozessen sind für alle Beteiligten unmittelbar papierlos verfügbar. Damit werden Kosten gesenkt und der Kundenservice verbessert sich.

Angesichts des zunehmenden globalen Wettbewerbs in der Bankenwelt spielt eine enge Zusammenarbeit mit den Kunden eine immer größere Rolle. Mit optimierten und personalisierten Prozessen lassen sich Bearbeitungskosten verringern und Kundentreue stärken. Um Unternehmen bei diesen Bemühungen zu unterstützen, hat die SAP die bankenspezifischen Collaborative Business Maps (C-Business Maps) entworfen. Eine der wichtigsten ist die C-Business Map „Verkaufsprozess – Finanzierung“, die darstellt, wie vier Parteien – ein Privatkunde, ein Kundenberater, ein Interaction-Center-Mitarbeiter und ein Kreditanalyst – interagieren, wenn sie einen Kundenservice- und Verkaufsprozess mit mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM) abwickeln. „Kollaborativ“ bedeutet, dass die Daten allen betroffenen Parteien während des gesamten Prozesses unmittelbar zur Verfügung stehen. Darüber hinaus wird der Prozessfluss von automatisch generierten Folgemaßnahmen unterstützt.

Beispielsweise ruft eine Kundin bei ihrer Bank an und möchte mit dem für sie zuständigen Kundenberater sprechen. Da dieser das Gespräch nicht übernehmen kann, wird der Anruf an einen Mitarbeiter im Interaction-Center durchgestellt. Dank der integrierten Daten im mySAP CRM Interaction Center kann sich der Mitarbeiter sofort alle Informationen auf den Bildschirm holen.

Der Kundin wurde ein Scheck gestohlen, der nun gesperrt werden soll. Der Mitarbeiter kümmert sich sofort darum und sperrt den Scheck im angeschlossenen Backofficesystem. Da die Kundin zudem ein Auto finanzieren möchte, bittet sie um ein persönliches Gespräch mit ihrem Kundenberater.

Der Mitarbeiter erfasst eine „Opportunity“ mit den entsprechenden Funktionen in mySAP CRM. Diese Informationen werden mit einer Erinnerung zur Terminvereinbarung versehen an den Kundenberater weitergeleitet.

Da alle Daten aus verschiedenen Backendsystemen zusammengeführt bereitstehen, kann der Kundenberater sämtliche Kundendaten einsehen. Dazu gehören beispielsweise Daten zur Historie, Kundenprofitabilität und zum Portfolio der Kundin bei der Bank sowie alle wichtigen Produktinformationen wie Limitausnutzung, Produktrentabilität und Marktdaten. Mit Hilfe dieser Informationen kann der Berater das geeignete Finanzierungsinstrument für die Kundin auswählen. Um das Geschäft abzuschließen, vereinbart er mit der Kundin einen Gesprächstermin.

Im Laufe des Gesprächs gibt der Kundenberater weitere Einzelheiten in mySAP CRM ein und erstellt gleichzeitig den Darlehensantrag. Nachdem dieser unterzeichnet worden ist, verfasst der Berater einen Gesprächsbericht und sendet den unterzeichneten Antrag an die Kreditabteilung. Für den Kreditanalysten wird automatisch eine Folgemaßnahme generiert.

Der Kreditanalyst erhält den unterschriebenen Darlehensantrag mit der automatischen Aufforderung, ihn zu prüfen. Wird das Darlehen genehmigt, aktualisiert der Kreditanalyst den Status im System. Dadurch werden zwei weitere Tätigkeiten angestoßen: Das Darlehen wird automatisch verbucht und der Darlehensvertrag erzeugt, der an die Kundin gesendet werden kann. Weitere Informationen unter:

www.sap.com/businessmaps/89B69312D3C246CEB122A6DE694DF871/

Gaby Klaas, SAP AG ■