

ELAXY Success-Story

> KUNDE: Sparda Nürnberg

> PRODUKT: ELAXY Finanzmanager

AUSGEZEICHNETE KUNDENORIENTIERUNG

Die Sparda-Bank Nürnberg eG bietet ihren Kunden ein Online-Haushaltsbuch auf Basis des ELAXY Finanzmanagers. Als kostenloser Service und effektives Kundenbindungsinstrument. Mit ausgezeichneten Ergebnissen.

Wie schafft man es als Hausbank, in Zeiten verschärften Wettbewerbsdrucks die steigende Zahl Online-affiner Kunden länger auf der eigenen Website zu halten, den Kundenservice zu verbessern und gleichzeitig alle Kunden enger und dauerhaft an sich zu binden? Vor dieser zukunftsweisenden Frage stand die 1930 gegründete Sparda-Bank Nürnberg eG, die größte genossenschaftliche Bank in Nordbayern mit derzeit 18 Filialen und 5 SB-Centern, über 200.000 Mitgliedern und einer Bilanzsumme von rund 3,35 Milliarden Euro (2014). Bei den Sparda-Banken gäbe die Idee des Personal Finance Managements bzw. Digitalen Haushaltsbuchs als Kundenservice- und Kundenbindungsinstrument bereits seit 2009. Mario Kraus, Leiter Medialer Vertrieb

bei der Sparda-Bank Nürnberg eG, erzählt: “2009/2010 kam ich erstmals mit einer PFM-Lösung in Berührung. Damals gab es das schon u.a. in skandinavischen Ländern, aber in Deutschland hatte das noch keine Bank. Wir fanden es damals schon unheimlich spannend, unseren Kunden etwas zu bieten, das sie stärker an uns bindet.”

FINANZMANAGER ÜBERZEUGT SPARDA-BANK UND FACHJURY

Nachdem auf diese Art und Weise ein fruchtbarer Nährboden gelegt war, dauerte es noch mehrere Jahre bis zur tatsächlichen Umsetzung. Am Anfang stand im Jahr 2013 ein umfangreicher Evaluierungsprozess mit Ausschreibung und Prüfung verschiedener Anbieter von PFM-Lösungen. Mit im Rennen: der ELAXY Finanzmanager, der sich letztendlich gegen die Mitbewerber durchsetzte. Mario Kraus bestätigt: “ELAXY hat durch die vorgestellten Integrationsmöglichkeiten als etablierter Partner und ein durchweg rundes Angebot überzeugt. Es fehlte nichts.”

Die ELAXY Lösung begeisterte neben einem vollständigen Funktionsumfang und einfacher Bedienung vor allem durch die Einbindungsmöglichkeit von Fremdkonten, Depots und Online-Brokern (Multibanking). Dadurch gewinnen die Kunden bei ihrer Hausbank einen lückenlosen Überblick über ihren aktuellen Finanzstatus. Apropos gewinnen: Die nahtlose Integration der Fremdkonten gab auch den Ausschlag für die Auszeichnung mit dem Innovationspreis der 18. EURO FINANCE WEEK in Frankfurt am Main. Gewürdigt wur-

den dabei der Umfang des Angebots, die Kundenorientierung und die Benutzerfreundlichkeit. Mario Kraus bekräftigt: “Wir haben den Innovationspreis dafür bekommen, dass wir eine Kleinigkeit mehr gemacht haben als andere Banken mit einer PFM-Lösung: die Einbindung der Fremdkonten. Genau das wollten wir von Beginn an so haben.”

SCHNELLE UMSETZUNG IN WENIGEN MONATEN

Zurück zu den Anfängen: Die Evaluierung sowie das darauf folgende Pilotprojekt wurden ursprünglich von der Sparda-Bank Baden-Württemberg eG in Stuttgart durchgeführt. Darüber hinaus unterstützte die Sparda Consult als beratender und begleitender Strategiepartner das Projekt. Konkret wirkte hier das Kompetenzteam “Omnikanal Vertrieb” mit Teilnehmern der Sparda-Banken der Sparda-Consult, der Sparda-Datenverarbeitung eG als IT-Dienstleister der Sparda-Bankengruppe sowie mit den ELAXY PFM-Experten. Nach offizieller Beauftragung im Juli 2014 erfolgte die Projektumsetzung und die Liveschaltung des Sparda Haushaltsbuchs nach nur wenigen Monaten bereits im Herbst 2014. 2015 wurde die PFM-Lösung dann auf die gesamte Sparda-Bankengruppe ausgerollt. Der Produktivgang bei der Sparda-Bank Nürnberg eG erfolgte im 1. Quartal 2015. Mario Kraus lobt die Basisarbeit der Kollegen im Ländle: “Die meiste Arbeit hat die Sparda-Bank Baden-Württemberg eG geleistet. Sie haben sehr viel Zeit darauf verwendet, intern und mit den Kunden zu diskutieren. Das



ELAXY Success-Story

war eine sehr gute Grundlage für alle darauf folgenden Entscheidungen.“

Bei der konkreten Projektumsetzung konnte die Basis-Funktionalität des ELAXY Finanzmanagers praktisch vollständig übernommen werden. Die wenigen Anpassungen wurden vor allem durch die Integration ins Online-Banking (NetBanking) der Sparda-Banken notwendig, u.a. mit Single Sign-On und spezifischen Protokollierungsprozessen. Die technische und fachliche Umsetzung inkl. Integration und Hosting wurde dabei von der Sparda-Datenverarbeitung eG im zentralen Sparda Rechenzentrum in Nürnberg realisiert. Nicht zuletzt überzeugte ELAXY insbesondere auch durch die Flexibilität und Sicherheit bei der Datenverwaltung und -speicherung. So können ELAXY-Lösungen entweder im Hochsicherheits-Rechenzentrum von ELAXY in Coburg oder beim Kunden selbst betrieben und verwaltet werden. Mario Kraus unterstreicht: „Für Banken ein klassisches Thema: Wo werden die Daten verwaltet? Jeder Anbieter, der die Daten irgendwo in einer Cloud im Ausland speichert, scheidet von vornherein aus. ELAXY hat uns auch durch die vergangene Zusammenarbeit dahingehend überzeugt, dass ein Hosting in Deutschland noch nie ein Problem darstellte. Darüber hinaus bietet ELAXY immer auch an, die Daten im bankeigenen Rechenzentrum zu speichern.“

ENDE DES SILODENKENS

Mit dem Sparda Haushaltsbuch war die Sparda Bank eine der ersten Banken in Deutschland mit einer PFM-Lösung als wirkungsvolles Instrument der Kundenbindung. Die Kunden profitieren nun von einer neuen Online-Banking-Erfahrung in Form eines durchgängigen Prozesses aus Online-Banking und Haushaltsbuch. Wie Mario Kraus beschreibt, schlägt sich das neue Anwendererlebnis bereits nach kurzer Laufzeit bei vielen Kunden

positiv nieder: „Ich wusste schon aus Vorstudien, dass es grundsätzlich zwei Typen von Nutzern gibt: Einerseits Menschen, die schon in der Vergangenheit stark Wert auf die Führung von Haushaltskonten oder Excel-Tabellen gelegt haben. Diese sind sofort begeistert, vor allem von der Einbindung der weiteren Bankkonten. Andererseits gibt es Kunden, die in der Vergangenheit keine Auswertungen ihres persönlichen Finanzstatus vorgenommen haben. Diese führen wir erst

einer zentralen Stelle den kompletten Finanzstatus bei der Hausbank zu bekommen - ohne Silodenken einzelner Banken.“

Auch bei der Weiterentwicklung des Haushaltsbuchs spielt für Mario Kraus die Kundenorientierung eine große Rolle. „Wir möchten uns gemeinsam mit den Kunden den nächsten Stufen der Weiterentwicklung des PFM zuwenden. Das entspricht unserer Vorgehensweise, die wir auch bei der Einführung gewählt haben. Auch da haben wir

„Auch unsere Kunden äußern sich bislang begeistert. Es entspricht einfach den Bedürfnissen der Menschen, an einer zentralen Stelle den kompletten Finanzstatus bei der Hausbank zu bekommen.“

Mario Kraus, Leiter Medialer Vertrieb bei der Sparda-Bank Nürnberg eG

an das Haushaltsbuch heran. Das benötigt noch etwas Zeit. Aber das war uns klar.“

Diese Ambivalenz spiegelt sich auch in seiner persönlichen Erfahrung als langjähriger Online-Banking-Nutzer wider: „Offen gesagt, entsprach ein Haushaltsbuch bis dato schlicht und einfach nicht meinem persönlichen Bedarf. Aber wenn ich heute reinklicke, ist es cool und schick zu sehen, wie sich meine Ausgaben und persönlichen Finanzen entwickeln. Noch spannender ist es natürlich für Menschen, für deren Wohlbefinden es nicht nur schick, sondern essentiell ist, finanziell alles im Griff zu haben. Dafür ist es ein richtig gutes Tool.“

Generell fällt die Bilanz äußerst positiv aus: „Das Haushaltsbuch wurde nicht nur von einer Fachjury gewürdigt. Auch unsere Kunden äußern sich bislang begeistert. Es entspricht einfach den Bedürfnissen der Menschen, an

im Vorfeld viele Diskussionen mit unseren Mitgliedern geführt und deren Wünsche einfließen lassen.“ Diese Philosophie konsequenter Kundenorientierung wird von den Kunden auch nachweislich geschätzt: Laut „Kundenmonitor Deutschland“ der Service-Barometer AG wurde die Sparda-Bank aktuell zum 23. Mal in Folge zur Bank mit den zufriedensten Kunden gewählt. Keine schlechte Ausgangsbasis für eine erfolgreiche Zukunft. Damit das so bleibt, spielt das Sparda Haushaltsbuch als Kundenbindungsinstrument eine wesentliche Rolle, resümiert Mario Kraus: „Wir sind seit 23 Jahren die Bank mit den zufriedensten Kunden. Insofern haben wir in der Vergangenheit einiges richtig gemacht. Aber es wäre natürlich toll, wenn wir es schaffen, mit einer PFM-Lösung für unsere Kunden auch in Zukunft unentbehrlich zu werden.“ ■

ELAXY.

ELAXY Financial Software & Solutions GmbH & Co. KG

Gutenbergstraße 5
82178 Puchheim
Germany

Tel. +49 89 890130.0
Fax +49 89 890130.399
info@elaxy.de, www.elaxy.de

Standorte:
Coburg, Frankfurt (Oder),
Jever, Puchheim