

Das Feld Finanzplanung erfolgreich besetzt

Wie bringt man ein neues Beratungskonzept für Private Banking zum Laufen? Mit der Beratungslösung ELAXY Finanzplanung und mit Beratern, die motiviert sind, die Möglichkeiten der Software tatsächlich zu nutzen. Die Sparkasse Hildesheim hat es vorgemacht.

> 2005 entstand aus dem Zusammenschluss der Stadtparkasse und der Kreissparkasse die Sparkasse Hildesheim. Beide Häuser verfügten schon zuvor über eine spezialisierte Betreuung der Topkunden, die nach der Fusion zu einer zentralen Private-Banking-Einheit ausgebaut werden sollte. Um die Weichen für ein langfristig erfolgreiches Private Banking zu stellen, wurde der komplette Beratungsprozess neu aufgesetzt – inklusive einer neuen Softwarelösung: der ELAXY Finanzplanung.

Zwei Gründe überzeugten die Hildesheimer schon über ein Jahr vor Einführung der Softwarelösung von ELAXY, wie Andreas Herschel, Bereichsleiter Vermögensmanagement bei der Sparkasse Hildesheim, berichtet. Zum einen haben sowohl der SVN (Sparkassenverband Niedersachsen) als auch der DSGV die Software auf ihrer Empfehlungsliste. „Dies war ein sehr wichtiger Punkt in der Argumentation gegenüber unserem Vorstand“, meint Andreas Herschel, der die Software auch für den SVN geprüft hat. Überzeugt hat den zertifizierten „Certified Financial Planner“ allerdings die Software selbst. „In Sachen Flexibilität der Prozessgestaltung, Transparenz sowie Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse und vor allem in der Anwenderfreundlichkeit bietet die Beratungslösung klare Vorteile gegenüber Produkten von Wettbewerbern“, berichtet Andreas Herschel. Die Software sei intuitiv bedienbar und man komme auch zum Ergebnis, ohne dicke Handbücher wälzen zu müssen. „Das war unser zentrales Anliegen bei der Auswahl einer Finanzplanungslösung“, so Andreas Herschel weiter. „Denn

nur, wenn die Berater mit der neuen Software auch in der täglichen Praxis effizient arbeiten können, werden neu gestaltete Prozesse mit Leben gefüllt.“

Für die Hildesheimer stand somit schon frühzeitig fest, mit welcher Software das neue Beratungskonzept für die Topkunden realisiert werden sollte. So entstand die Möglichkeit, Beratungsprozesse und Software optimal aufeinander abzustimmen. Die technische Einführung der ELAXY Finanzplanung als Einzelplatzlösung für sieben Berater inklusive der Anbindung an die Systeme der Finanz Informatik durch die Softwarespezialisten von ELAXY erfolgte im Sommer 2006: innerhalb kürzester Zeit und „schnell, schlank und völlig problemlos“, wie sich Andreas Herschel erinnert.

Mit motivierten Beratern auf dem Erfolgsweg

Der neue Prozess der Finanzplanung bei der Sparkasse Hildesheim wurde in drei Schritte gegliedert: erstens das Bedarfs- und



Hinter der historischen Fassade bietet die Sparkasse Hildesheim ihren Private-Banking-Kunden einen neuen, flexiblen Beratungsprozess

„Die ELAXY-Software ist intuitiv bedienbar und man kommt auch zum Ergebnis, ohne dicke Handbücher wälzen zu müssen.“

Andreas Herschel, Bereichsleiter Vermögensmanagement



Planungsgespräch, zweitens die Entwicklung eines Beratungskonzepts und drittens das anschließende Beratungsgespräch mit Präsentation der Lösungsvorschläge. Wie bringt man nun ein neues Beratungskonzept zum Laufen? In dieser Frage liegt aus Andreas Herschels Sicht auch die Achillesferse eines solchen Projekts: „Es geht schließlich um mehr als die Einführung einer Software. Mindestens ebenso wichtig wie die Entscheidung für die richtige Finanzplanungslösung ist es, die Berater zu motivieren, mit der neuen Software prozessorientiert zu arbeiten.“ Dazu wurden im ersten Schritt alle Berater in einer zweitägigen Schulung durch einen Beratungsspezialisten von ELAXY mit den Grundlagen der Softwarelösung vertraut gemacht.

Eine professionelle Finanzplanung ist zeitaufwendig und stellt höchste Anforderungen an die Berater. Deshalb suchte das Projektteam nach Möglichkeiten, den Aufwand zu minimieren. So wurde beispielsweise die Datenerfassung „entschlackt“ und dazu die automatische Importfunktion der ELAXY Finanzplanung für Depotdaten aus der Finanz Informatik kurzerhand deaktiviert. Der Vorteil: Die Wertpapiere aus den zum Großteil sehr umfangreichen Kundendepots werden nicht mehr einzeln gelistet, sondern in einem „Vermögens-Cluster“ zusammengefasst. Der Berater muss also nicht mehr für jede einzelne Aktie Dividenden, Wertentwicklung oder Risikoeinstufung händisch anpassen, sondern diese lediglich pauschal für den gesamten Bestand hochrechnen. „Die Einzelerfassung ist ein hoher Aufwand ohne echten Erkenntniswert. Schließlich arbeiten wir in der Finanzplanung mit langfristigen Horizonten und betreiben keine Depotverwaltung. Es ist daher völlig legitim, auf die Scheingenaugigkeit einer Einzelbewertung zu verzichten“, erklärt Andreas Herschel. Um den Beratern darüber hinaus die Arbeit zu erleichtern und somit die Akzeptanz weiter zu erhöhen, hat die Sparkasse Hildesheim zum Projektstart die in der Beratungslösung

standardmäßig integrierte Fondsdatenbank aufgebaut. Damit für geschlossene Fonds die Realität noch besser abgebildet werden kann, hat ELAXY mit dem seit Ende 2007 verfügbaren Release 2.0 der Finanzplanungssoftware diese Datenbank um eine Reihe zusätzlicher Parameter erweitert. Darüber hinaus bietet das Softwarehaus eine Schnittstelle zu eFonds24 an. Diese ermöglicht den direkten Zugriff auf die Daten von rund 8.000 geschlossenen Fonds. „Um uns weiteren Erfassungsaufwand zu sparen, haben wir uns für einen Test der Schnittstelle zu eFonds24 entschieden“, erklärt Andreas Herschel. Die Finanzplaner sparen sich damit das aufwendige Recherchieren nach Verkaufsprospekten sowie nach Informationen zum bisherigen Verlauf der Anlagen. Die Erfassung der Kundendaten erfolgt so nicht nur schneller und kostengünstiger, sondern auch fehlerfrei.

Strategisches Geschäftsfeld versus kurzfristigen Erfolg

Mittlerweile arbeiten die Finanzplaner der Sparkasse Hildesheim das zweite Jahr mit der neuen Software und messbare Erfolge zeichnen sich ab. Die Akzeptanz seitens der Mitarbeiter wächst kontinuierlich. Ausschlaggebend dafür sind vor allem interne Faktoren, etwa die Vorbildfunktion des Abteilungsleiters sowie regelmäßige Runden zum Erfahrungsaustausch zwischen den Finanzberatern. Eine weitere wesentliche Motivation: die positiven Reaktionen der Kunden, die nun professionell aufbereitete und gut nachvollziehbare Lösungen für ihre Finanzprobleme erhalten. „Wir sind nun in der Lage, das Feld Finanzplanung erfolgreich zu besetzen und unsere Topkunden damit langfristig an uns zu binden“, fasst Andreas Herschel zusammen. Dennoch fällt sein Resümee vorsichtig aus: „Sparkassen, die sich für diesen Weg entscheiden, müssen bereit sein, dicke Bretter zu bohren. Es geht hier um den langfristigen Aufbau eines strategischen Geschäftsfelds und nicht um kurzfristige Erfolge. Mit der Investition in die neue, von ELAXY speziell für die Sparkassen weiterentwickelte Software, dem regelmäßigen Austausch von Know-how und Etablierung der neuen Prozesse sehen wir deshalb unsere Kunden und uns gut für die Zukunft gewappnet.“ ■

Auf einen Blick: Sparkasse Hildesheim

Bilanzsumme:	4.165 Mrd. Euro
Geschäftsstellen:	41
SB-Stellen:	13
Mitarbeiter:	ca. 1.200

(Stand 31.12.2008)

 **Sparkasse
Hildesheim**