

# ELAXY Success-Story

> KUNDE: Sparkasse Holstein

> PRODUKT: ELAXY Private Banking

## EIN PERFEKTES DUETT

Dass sich Firmen- und Privakundengeschäft im Private Banking bestens kombinieren lassen, beweist die Sparkasse Holstein. Für die Betreuung der vermögenden Klientel vertraut das Institut auf die ELAXY Finanzplanung.

**A**uf die Betreuung vermögender Kundschaft hat die Sparkasse Holstein frühzeitig gesetzt. „Als eine der Pilotsparkassen haben wir bereits 2002 das Private Banking eingeführt“, sagt Nico Klouten, stellvertretender Leiter Private Banking bei der Sparkasse Holstein. Das tut die mit einer Bilanzsumme von rund 5,4 Milliarden Euro ertragsreichste Sparkasse in Schleswig-Holstein seither mit stetigem Erfolg: Heute erwirtschaftet das Kreditinstitut, dessen Geschäftsgebiet von der Hansestadt Hamburg bis zur Ostseeinsel Fehmarn reicht, immer mehr Erträge mit vermögenden Kunden – obwohl diese nur einen kleinen Anteil an der Gesamtkundenzahl ausmachen.

### DER PRIVATE FIRMIENKUNDE

Ein Schwerpunkt liegt dabei auf Firmenkun-

den, die einen Großteil der Private-Banking-Kunden ausmachen. „Wir haben hier natürlich auch einen Lernprozess durchgemacht“, meint Nico Klouten. So hatte die Sparkasse zunächst strikt zwischen Privat- und Firmenkunden unterschieden, bevor 2007 beide Bereiche unter einer Private-Banking-Leitung zusammengefasst wurden. Heute ist die Trennung de facto nicht mehr vorhanden: Wird etwa ein Firmenkunde, der sein Unternehmen auf seine Kinder überträgt, zum reinen Privatkunden, muss er sich nicht auf einen neuen Berater einstellen. Der bis dato zuständige Private-Banking-Berater übernimmt dann die Rolle eines sogenannten Beziehungsmanagers, der die jeweiligen Spezialisten entsprechend hinzuzieht. „Uns war wichtig, die Kunden im Sinne einer ganzheitlichen Beratung über den gesamten Lebenszyklus hinweg zu begleiten. Ohne

dass es zu einem Bruch in gefestigten Beziehungen kommt. Denn diese sind das A und O unseres Geschäfts, das Vertrauen der Kunden ist unser höchstes Gut“, erklärt der stellvertretende Leiter Private Banking. Auch in der Neukundenakquise habe sich diese Strategie bewährt, denn oft sei anfangs noch nicht klar, ob der Kunde eher im privaten oder im Firmensegment einzuordnen ist. So lässt sich Schritt für Schritt die Beziehung aufbauen – ohne dass ein plötzlicher Wechsel nötig wäre. Darüber hinaus profitieren die Berater von einem regen Informationsaustausch. Als „Produktpate“ übernimmt jeder bestimmte Themengebiete, bildet sich hier zum Experten weiter und teilt sein Know-how mit den Kollegen.

### KOMPLEXITÄT ABBILDEN

Auch IT-seitig suchte sich die Sparkasse

## DIE FAKTEN AUF EINEN BLICK



Alles im Einklang: Im Private Banking der Sparkasse Holstein genießen Privat- und Firmenkunden ganzheitliche Betreuung.

# 5,4

## MILLIARDEN EURO BILANZ-SUMME

... und damit die ertragsreichste Sparkasse in Schleswig-Holstein. Immer mehr Erträge werden dabei mit vermögenden Kunden erzielt – und zwar obwohl diese nur einen kleinen Teil der Gesamtkundenzahl ausmachen. Das Private Banking ist damit der dynamischste und schnell wachsendste Bereich.

# ELAXY Success-Story

Holstein frühzeitig Unterstützung, um die Anforderungen professionell zu meistern. „Anfangs stand ja das Wertpapiergeschäft im Mittelpunkt. Aber wir haben schnell gesehen, dass das Private Banking weitaus mehr leisten muss“, so Nico Klouten. „Vielfältige Themen spielen für den Kunden eine Rolle und müssen darstellbar sein – seien es Vermögensanlagen in Immobilien, Firmenbeteiligungen oder Nachfolgeregelun-

gen.“ mit können wir auf Knopfdruck tagesaktuelle Daten aufrufen, die in die ELAXY Finanzplanung automatisch eingespielt werden und im Beratungsgespräch zur Verfügung stehen.“ Im Berateralltag sieht der stellvertretende Leiter Private Banking weitere Vorteile: Die modular aufgebaute ELAXY Finanzplanung bietet umfangreiche Analyse-möglichkeiten und auch die Vernetzung von Beratungsthemen. So können die Private-

spruchsvolle Klientel immer wieder aufs Neue überzeugt – und nicht zuletzt zur guten Kundenbeziehung beiträgt.

## VERBINDUNG MIT ZUKUNFT

Und auch die Beziehung mit ELAXY geht für die Sparkasse Holstein im Jahr 2011 weiter. „Unsere Zusammenarbeit dauert nun schon einige Jahre und wir können ein rundum positives Zwischenfazit ziehen“, sagt Nico Klouten. Die technische Abwicklung sowie sämtliche Abstimmungsprozesse liefen stets problemlos. Ebenso hätten es die Softwarespezialisten bestens verstanden, die Mitarbeiter mit Produktschulungen für die Arbeit mit der ELAXY Finanzplanung zu begeistern. Regelmäßige Updates und Feedbackgespräche tragen überdies dazu bei, die Software immer effektiver zu nutzen und ihre Funktionalität kontinuierlich zu erweitern: „Stößt unser Vertrieb im Arbeitsalltag auf Verbesserungspotenzial, werden die Anregungen von ELAXY immer zeitnah umgesetzt.“ Im nächsten Schritt stehen die Themen Generationenmanagement und Steuern im Fokus der gemeinsamen Projektarbeit.

„Dass die IT mit uns so flexibel mitwächst wie die ELAXY Finanzplanung, ist ganz entscheidend“, erklärt der stellvertretende Leiter Private Banking. „Wir sind die Abteilung innerhalb der Sparkasse Holstein, die sich am dynamischsten entwickelt, unsere Beraterzahl etwa hat sich seit 2006 verdoppelt“, sagt Nico Klouten. „Mit Partnern wie ELAXY an unserer Seite sind wir zuversichtlich, dass wir dieses Wachstum immer weiter voran treiben werden.“ ■



## „Bei der ELAXY Finanzplanung überzeugte uns vor allem die offene Struktur der Software.“

Nico Klouten, stellvertretender Leiter Private Banking, Sparkasse Holstein

gen.“ Gefragt war eine Software, die diese Komplexität abbilden kann und Berater sicher durch unterschiedlichste Prozessschritte führt. In einem Beauty-Contest mit verschiedenen Anbietern erhielt die ELAXY Finanzplanung den Zuschlag. „Überzeugt hat uns vor allem die offene Struktur der Software. Alle Produkte konnten ganz nach unseren Vorgaben gestaltet und integriert werden, sodass wir nach nur drei Monaten operativ mit der neuen Lösung arbeiten konnten“, erinnert sich Nico Klouten. Die Verknüpfung mit dem internen IT-System funktionierte ebenso reibungslos wie die spätere Migration auf das IT-Gesamtbanksystem der Finanz-Informatik, OSPlus. „Da-

Banking-Berater der Sparkasse Holstein Kunden beispielsweise mit Simulationen ihrer Finanzsituation oder auch anschaulichen grafischen Aufbereitungen von Beratungsergebnissen überzeugen. Auch Liquiditäts- oder Risikobilanzen lassen sich flexibel aufzeigen.

Ein wichtiger Aspekt ist hier vor allem der einheitliche Qualitätsstandard: Von Hamburg bis Fehmarn können alle Berater bei der Präsentation von Kundenanlagen auf die professionellen Ausdrücke der Software zurückgreifen. Dass diese in der Lage ist, sämtliche Vermögenswerte des Kunden übersichtlich und umfassend abzubilden, ist laut Nico Klouten ein Punkt, der die an-

## INTERESSIERT?

Gerne präsentieren wir Ihnen die ELAXY Finanzplanung, stellen Ihnen einen Testzugang zur Verfügung > **Telefon: +49 89.890 130.0** > **info@elaxy.de** > **www.elaxy.de/finanzplanung**

**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