

Hintergrundinformationen zu bank21

bank21 – Ein zukunftsfähiges Bankenverfahren zur Steigerung der Erträge und Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit

Die deutsche Bankenlandschaft befindet sich vehement im Umbruch. Die Banken müssen sich auf rückläufige Margen und wachsende Kundenansprüche einstellen. Damit stehen sie vor den gleichen Herausforderungen wie Industriebetriebe: der Kostendruck zieht einen wachsenden Bedarf an Wirtschaftlichkeit nach sich.

Aber auch der technologische und industrielle Fortschritt zwingt die Banken, sich neue Möglichkeiten zunutze zu machen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Der Bankenmarkt verlangt nach spezialisierten Kreditinstituten. In Zukunft wird der Markt neben Fusionen auch von regionalen Kooperationen im Sinne des In- und Outsourcing geprägt sein. Vor diesem Hintergrund sind neue Kommunikationsmöglichkeiten und übergreifende Geschäftsprozesse erforderlich.

Weil die Kundenflexibilität steigt, rückt die Bedeutung der Kundenbindung speziell für die Banken weiter in den Vordergrund. Diese Entwicklung verlangt nach einer flexiblen Kommunikation, nach aktuellen und umfassenden Kunden- und Konteninformationen sowie individuellen Beratungs- und Betreuungsinstrumenten. In diesem Zusammenhang bietet der Bankenvertrieb noch viele Möglichkeiten, Kundenpotenzial zu generieren. Voraussetzung zur Nutzung dieses Potenzials ist die Intensivierung der vertrieblichen Ausrichtung durch

- aCRM (analytisches Customer-Relationship-Management) und oCRM (operatives Customer-Relationship-Management)
- Ausschöpfung der Cross-Selling-Möglichkeiten
- Anwendung von zielgruppenspezifischen Beratungskonzepten

Nur ein Bankenverfahren, das künftige Marktanforderungen berücksichtigt, bietet eine langfristig sinnvolle Lösung zur Steigerung von Ertrag und Wettbewerbsfähigkeit. Mit bank21 bietet die GAD eG, IT-Dienstleister für Banken, ein Bankenverfahren, das nicht nur bereits abzeichnende Tendenzen, sondern auch Entwicklungen, die in Zukunft zum Tragen kommen, berücksichtigt.

bank21 ist die evolutionäre Weiterentwicklung von BB3

bank21 ist das umfassende bankenspezifische Anwendungsverfahren für Kreditinstitute mit dem Schwerpunkt Retailgeschäft. Diese neue kosteneffiziente und zukunftsfähige IT-Lösung deckt alle Bereiche des Bankgeschäfts ab. Mit bank21 kann die Bank den Schwerpunkt ihrer Geschäftstätigkeit festlegen und interne sowie unternehmensübergreifende Prozesse zum In- und Outsourcing von Geschäftsfeldern individuell gestalten. Kooperationen zwischen Banken und anderen Partnern können vielfältig weiterentwickelt werden.

bank21 stellt die Weiterentwicklung der bewährten IT-Lösung BB3 dar, die derzeit bei rund 500 Volks- und Raiffeisenbanken im gesamten Norden und Westen Deutschlands sowie anderen Kunden der GAD im Einsatz ist.

Workflow-Optimierung zur Kostensenkung

bank21 folgt dem 3-Banken-Modell des Bundesverbandes der Volks- und Raiffeisenbanken (BVR) mit den Banktypen „Vertriebsbank“, „Produktionsbank“ und „Steuerungsbank“. Das Modell bietet den Banken die Möglichkeit zur Konzentration auf ihr Kerngeschäft, zur Spezialisierung je nach Banktyp und zum In- und Outsourcing von Geschäftsprozessen.

Die Vertriebsbank ist der Bereich, der den Kontakt zum Kunden hält, koordiniert und Leistungen verkauft. Die Produktionsbank setzt die von der Vertriebsbank initiierten Prozesse fort. Die Steuerungsbank ist das Bindeglied und der Koordinationsbereich für die vorgelagerten und Querschnittsaufgaben wie Controlling, Organisation und Marketing.

bank21 unterstützt umfassend die Geschäftsprozesse aller drei Banktypen und die bankspezifische Abstimmung der individuellen Fertigungstiefe. Vollautomatisierte Prozessübergänge unterstützen die Spezialisierung.

Die flexible und modular aufgebaute bank21-Technologie unterstützt die Banken, die für ihren Geschäftsbetrieb erforderlichen Funktionen individuell zu nutzen und in Kooperationen auf einer gemeinsamen Datenbasis zu skalieren. Das Verfahren ist mehrmandantenfähig konzipiert – externe Dienstleister oder Partner der Bank können durchgängig in die Geschäftsprozesse eingebunden werden. Als besonders zukunftsorientiertes Verfahren unterstützt bank21 technologisch die Auslagerung von Prozessen oder Teilprozessen an externe

Dienstleister sowie die Möglichkeit, selbst als externer Dienstleister für Mandanten zu agieren. Ein Kompetenzsystem legt fest, auf welche Daten die am Geschäftsprozess beteiligten eigenen Mitarbeiter und Mitarbeiter von Kooperationspartner zugreifen dürfen.

Schwerpunkt „Vertriebsbank“

Die Vertriebsunterstützung bildet einen bankfachlichen Schwerpunkt von bank21. Die Lösung beinhaltet integrierte Portallösungen für Mitarbeiter und Bankkunden, bietet – mit einer ganzheitlichen Sicht auf die Kunden – bedarfsgerechte Produkte an und zeigt den jeweiligen Status der Geschäftsprozesse. Für den Mitarbeiter bedeutet dies eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden, für den Kunden eine ganzheitliche Sicht auf seine Geschäftsbeziehungen zu seiner Bank und zu weiteren Verbundpartnern beziehungsweise externen Anbietern. Das System steuert den Vertriebsprozess durchgängig von der Analyse und Planung über den Geschäftsabschluss bis hin zum Soll-/Ist-Vergleich und integriert sämtliche Prozesse über alle Vertriebskanäle hinweg. bank21 unterstützt den Verkauf von Produkten der Bank ebenso wie von Produkten aus dem genossenschaftlichen FinanzVerbund; zudem erlaubt ein Produktbaukasten die Entwicklung neuer, bedarfsgerechter Produkte.

Für den mobilen Vertrieb bietet bank21 die Anbindung an das System über Notebooks für Berater sowie Handhelds für Kunden. Der Echtzeit-Zugriff auf die Kunden- und Produktinformationen ist somit gewährleistet. Darüber hinaus liefert die GAD eine integrierte Kundenbedarfs- und Potenzialanalyse zur bedarfsgerechten Kundenansprache für ein effizientes Customer-Relationship-Management.

Funktionen von bank21

Multi-Channelmanagement

Über bank21 können Kreditinstitute ihre Produktpalette über alle zur Verfügung stehenden Vertriebskanäle anbieten. Welches Produkt über welchen Vertriebsweg angeboten wird, entscheidet die Bank über die Steuerungsfunktionen im Multi-Channelmanagement. Sie kann auch externe Partner in den Vertrieb einbinden. Sämtliche Vertriebsvorgänge werden mit

der Aktivitäten- und Vorgangssteuerung in einem einheitlichen System zusammengeführt.

bank21-Portal

Dies ist das individuell konfigurierbare Mitarbeiterportal und stellt die Kommunikations- und Informationszentrale für den Mitarbeiter dar. Darüber erhält er alle für ihn relevanten Informationen und kann diese über unterschiedliche Kommunikationskanäle nutzen. Das Portal bietet außerdem die vollständige Sicht auf alle den Mitarbeiter betreffenden Vorgänge und Aktivitäten.

mein bankportal

Der Kunde kann sich hierüber individuell seine gewünschten Informationen und Transaktionen zusammenstellen. Der Kunde bekommt eine komplette Übersicht über seine Geschäftsbeziehungen mit seiner Bank und den Verbundpartnern.

Aktivitäten und Vorgangssteuerung

Sie stellt das Herz von bank21 dar. Mit diesem System werden alle notwendigen Aktivitäten koordiniert, initiiert und überwacht. Die Skalierbarkeit der Prozesse im Hinblick auf Fertigungstiefe und Grad der Auslagerung ist bankindividuell anpassbar. Produktions- und Steuerungsaufgaben können ausgelagert werden.

Banksteuerung

Diese bietet umfassende Funktionalitäten zur Erfüllung aller internen und externen Informationsanforderungen und ist damit die Grundlage zur Steuerung der Unternehmung Bank. Neben dem Rechnungs- und Meldewesen stehen künftig auch ein optimiertes Risikocontrolling sowie ein Gesamtbank- und Vertriebscontrolling zur Steuerung des Unternehmens mit einem ganzheitlichen integrierten Berichtswesen zur Verfügung.

Basistechnologie am Marktstandard orientiert

Durch die erreichte Modularität und Erweiterbarkeit bietet bank21 ein hohes Maß an Flexibilität, Zukunftssicherheit und Effizienz. Es bietet dem Anwender eine Browser-basierte Benutzeroberfläche, die neben neuen Fachanwendungen den gesamten Leistungsumfang des Vorgänger-

Verfahrens BB3 integriert. Das sind derzeit über 4.800 verschiedene Transaktionen und über 500 standardisierte Geschäftsprozesse.

Die Technologie-Plattform für das neue Verfahren ist basis21. Diese basiert auf der Nutzung der Ethernet-Technologie sowie den aktuellen Versionen der Betriebssysteme Linux und Windows und integriert so mobile und stationäre Arbeitsplatz- und Selbstbedienungsgeräte. Die eingesetzte Software besteht aus fast 90 einzelnen Lösungen.

Permanente Erweiterung von bank21

Als modular aufgebautes System wird bank21 kontinuierlich um neue Funktionen und Anwendungen ergänzt. Für 2005 sind unter bank21 weitere Anwendungen, unter anderem Rating für Privatkunden, geplant. Eine umfassende Unterstützung der Kreditberatung einschließlich einer Absatzfinanzierung für Firmenkunden über das Internet sowie eine integrierte Immobilienfinanzierung runden die Erweiterung des Portfolios ab.

Das erste Release von bank21 ist bei elf Banken im Piloteinsatz. Im Frühjahr 2005 erfolgt die stufenweise Einführung des neuen Systems bei den über 500 Kunden der GAD.