

Quote-to-Order: „Finanzierung online“ bei der Bausparkasse Mainz AG



Administrative Aufgaben werden in Finanz- und Versicherungsunternehmen verstärkt an den Beraterarbeitsplatz verlagert. Der Vertrieb leidet zunehmend darunter, da immer weniger Zeit für die operative Aufgabe, die Kundenbetreuung, übrig bleibt. Mit der Online-Erfassung von Finanzierungsanträgen bei der Bausparkasse Mainz AG (BKM) wurde dieses Problem einfach gelöst; zugunsten des Vertriebs und zugunsten der Kunden!

Nachdem die Bausparkasse Mainz bereits die innerbetriebliche Prozesslandschaft mit seinem neuen Kernsystem „JoKer“ optimiert hatte, sollte nun auch der Vertrieb angebunden werden. Mittels einer modernen Quote-to-Order Anwendung sollten die Vorteile des neuen Kernsystems auch dem Außendienst zur Verfügung stehen. Die Bausparkasse versprach sich davon nicht nur eine Steigerung der Qualität ihrer Angebote und Anfragebearbeitung, sondern auch eine spürbare Verkürzung der Durchlaufzeiten.

Quote-to-Order: Expertise gefragt

Die GHS Gruber & Hufnagel Softwareentwicklung GmbH war als langjähriger Partner der BKM bereits bei der Umsetzung der zentralen Geschäftsprozesse im Finanzierungs-Bereich tätig. So wurde das auf Quote-to-Order Anwendungen spezialisierte Softwarehaus auch mit der Erweiterung des Systems beauftragt.

Lückenlos User-orientierte Realisierung

Die detaillierte Kenntnis der BKM-Kernprozesse, sowie der vorhandenen Anwendungen zur Vertriebsprozessunterstützung, ermöglichten der GHS die zeitnahe Ausarbeitung eines tragfähigen Lösungskonzeptes.

Oberste Priorität war eine optimale Benutzer-Führung und

-Unterstützung innerhalb der Online-Anwendung; denn die Option zum möglichen zukünftigen Ausbau des Benutzerkreises sollte bereits in der ersten Entwicklungsphase berücksichtigt werden.

Die Lösung bot ein durchdachter Workflow: Neben einer ausgefeilten Steuerung der Datenerfassung mittels einer Baum-Struktur wurden umfangreiche Plausibilisierungs- und Berechnungs-Funktionen realisiert. So werden die

Die Herausforderung

Realisierung der Online-Anbindung des Außendienstes zur Erfassung von Finanzierungsanträgen, auf Basis der bestehenden JoKer-Geschäftsprozess-Landschaft und des vorhandenen Vertriebsunterstützungs-Systems.

Vorgehensweise

Q2O-Monitor:

Zusammenfassung und Analyse der BKM-Kernprozesse sowie der vorhandenen Vertriebsunterstützungs-Systeme und Ausarbeitung des Lösungskonzeptes.

Q2O-Realisierung:

Realisierung einer Web-Applikation zur Erfassung von Finanzierungsanträgen:

- Nachbildung der Funktionen und Regeln des Finanzierungsprozesses mit Anbindung zentraler Dienste (Schufa-online, Creditfactory).
- Sicherstellung der Datenübernahme vom Berater-PC in die Zentrale.
- Autorisierungsverfahren und Antragsbuch

Q2O-Integration:

- Nutzung zentraler Daten wie Konditionen und Tarifmerkmale.
- Bereitstellung aller Antragsdaten für das JoKer-Kernsystem.

Projektverantwortung:

Werner Müller

Über die Bausparkasse Mainz (BKM)

Die BKM zählt zu den führenden Bausparkassen Deutschlands. 300 Mitarbeiter in Mainz und über 750 Außendienstmitarbeiter sichern die flächendeckende Betreuung der Kunden. Als einzige Bausparkasse bietet die BKM neben Finanzierungen auch eigene „Hausprogramme“ und führt somit ein Produktprogramm, das „Baugeld und Objekt aus einer Hand“ bietet.

erforderlichen Informationen für den Finanzierungsantrag innerhalb einzelner Phasen der Antragserfassung vom Anwender erfragt. Gleichzeitig werden die eingegebenen Daten vom System validiert, um die Vollständigkeit und Gültigkeit eingegebener Daten zu gewährleisten.

Eine serviceorientierte Applikations-Architektur ermöglicht zudem die Bereitstellung zentraler Dienste am Beraterarbeitsplatz (Point of Sale). So werden Anträge individuell durch Online-Schufa-Auskunft und Creditfactory bewertet, was ein risikobasiertes Pricing ermöglicht.

Sinnvolle Integration getrennter Systeme

In technischer Sicht hat man sich bewusst für die Trennung des Kernsystems und der Web-Applikation entschieden und die Systeme über Schnittstellen gekoppelt. Damit wird dem Sicherheitskonzept der Bausparkasse Mainz AG Rechnung getragen und gewährleistet, dass die Quote-to-Order Anwendung 24 Stunden voll verfügbar ist.



Ein Ansatz, der sich schnell bezahlt macht

Vorbei die Zeiten, in denen Formulare von Hand ausgefüllt und per Post an die BKM-Zentrale geschickt werden mussten; mit der webbasierten Quote-to-Order Anwendung werden Finanzierungsanträge vom Außendienst direkt online erfasst.

Die Erfassung und Plausibilisierung der Daten „vor Ort“ und die elektronische Übermittlung per E-Mail als PDF- und XML-Dokumente spart nicht nur den Postweg, sondern auch die Datenerfassung in der Zentrale. Rückfragen können aufgrund der Datenqualität minimiert werden.

Auch wenn die Dokumente aktuell noch gedruckt und nachgereicht werden, ist es nur eine Frage der Zeit, bis sich die elektronische Signatur (die beispielsweise über Unter-

schrift-Tablets erfasst und im Dokument integriert werden kann) durchsetzt, und dieser Schritt entfallen kann.

„Mit ‚Finanzierung online‘ ist es der BKM gelungen in nur wenigen Wochen ein System zu etablieren, mit dem neben dem eigenen Außendienst auch freie Makler und in einer weiteren Phase auch Kunden direkt in die Prozess-Kette integriert werden. Das bedeutet Flexibilität und Produktivität“ resümiert Björn Licht, Kundenservice BKM.

Kurz nach Einführung der Software wurden bereits über 30% aller erfassten Anträge bei der BKM online erfasst. Die schnelle Abwicklung der Anträge steigert zudem die Kundenzufriedenheit. Denn neben dem Nutzen für das Unternehmen profitieren vor allem die Antragssteller von einer schnellen Kredit-Prüfung und -Vergabe.

Quote-to-Order: reichlich Potenzial für die Zukunft

Die Web-Applikation „Finanzierung online“ bietet der BKM die Grundlage auch Kunden und solchen, die es werden wollen, online mit optimalen Servicefunktionen zu bedienen. Das zukünftige Szenario ist vielfältig: Wer z. B. ein Eigenheim kaufen möchte, wird zielgerichtet bei der Auswahl eines geeigneten Objektes unterstützt. Daten aus Immobilienbörsen werden direkt übernommen, Nebenkosten wie die Grunderwerbsteuer automatisch berechnet. Auch beim Neubau sind zahlreiche Hilfestellungen denkbar. Neben Links zu Fertighausanbietern, Architekten oder Bauunternehmen können Informationen über ökologisches Bauen und entsprechende Förderprogramme angeboten werden. So wird die BKM ihren Erfolg mit ihrer Kompetenz und der Präsenz im Internet auch in Zukunft noch weiter ausbauen.



Ansprechpartner v. l. n. r. : Sonja Koplin (BKM), Björn Licht (BKM) und Werner Müller (GHS)



Am Bauernwald 3
76764 Rheinzabern
Tel.: 07272 9270-0
Fax: 07272 9270-90

Werner Müller
Dipl. Wirtschaftsingenieur
mueller@ghs-software.de
www.ghs-software.de



Bausparkasse Mainz

Bausparkasse Mainz AG
Kantstraße 1
55122 Mainz
www.bkm.de

Ansprechpartner:
Björn Licht, Sonja Koplin und
Jan Rieger
Tel.: 06131 303435