



Die Anwendung SAP® Account Origination bietet eine integrierte Prozessunterstützung für den Verkauf von Bankprodukten und Produktbündeln bis zum Vertragsabschluss. Dafür vereint die Software unterschiedlichste Bankanwendungen und Back-End-Systeme unter einer komfortablen Portaloberfläche. Ihr Gewinn: gestraffte Vertriebsprozesse mit hoher Effizienz und mehr Produktivität.

SAP for Banking

GESCHÄFTSANBAHNUNG MIT SAP® ACCOUNT ORIGINATION

Bahnbrechende Vereinfachung für Ihr Neugeschäft

Sie wissen wie das ist, wenn man für den Abschluss eines einfachen Kreditgeschäftes zwischen diversen Anwendungsfenstern und Berechnungsprogrammen mehrfach hin und her wechselt. Aber diese Medienbrüche sind für Sie nur noch Erinnerung. Ihr Institut hat das, wovon andere noch träumen: eine durchgängige Prozessunterstützung von der Geschäftsanbahnung bis zum Vertragsabschluss, die im Hintergrund verschiedenste Bankanwendungen miteinander verzahnt. Sie genießen die Übersichtlichkeit einer anwendungsübergreifenden Portaloberfläche, die Sie in einem einzigen Fenster komfortabel durch den Verkaufsprozess führt. Im Beratungsgespräch profitieren Sie von der vollständigen Rundumsicht auf alle relevanten Geschäftsvorfälle Ihrer Kunden. Diese neuartige Transparenz liefert Ihnen optimale Entscheidungsgrundlagen. Die Berechnung von Krediten, Zahlungsströmen, Effektivzinsen oder Versicherungsprämien veranlassen Sie mit einem Mausklick. Das Ergebnis wird Sekunden später angezeigt. Während Sie Ihren Kunden beraten, zieht Ihr System regelbasierte Schlüsse aus Ihren Eingaben und leistet mit gezielten Cross-Selling-Hinweisen aktive Vertriebsunterstützung. Sie haben Ihre Verkaufsprozesse gestrafft, Bearbeitungszeiten verkürzt, den Absatz von Einzelprodukten und Produktbündeln signifikant gesteigert und damit neue Freiräume für die Erschließung zusätzlicher Ertragspotenziale gewonnen.

Diese Prozessoptimierungen in der Geschäftsanbahnung haben Sie mit SAP® Account Origination erreicht.

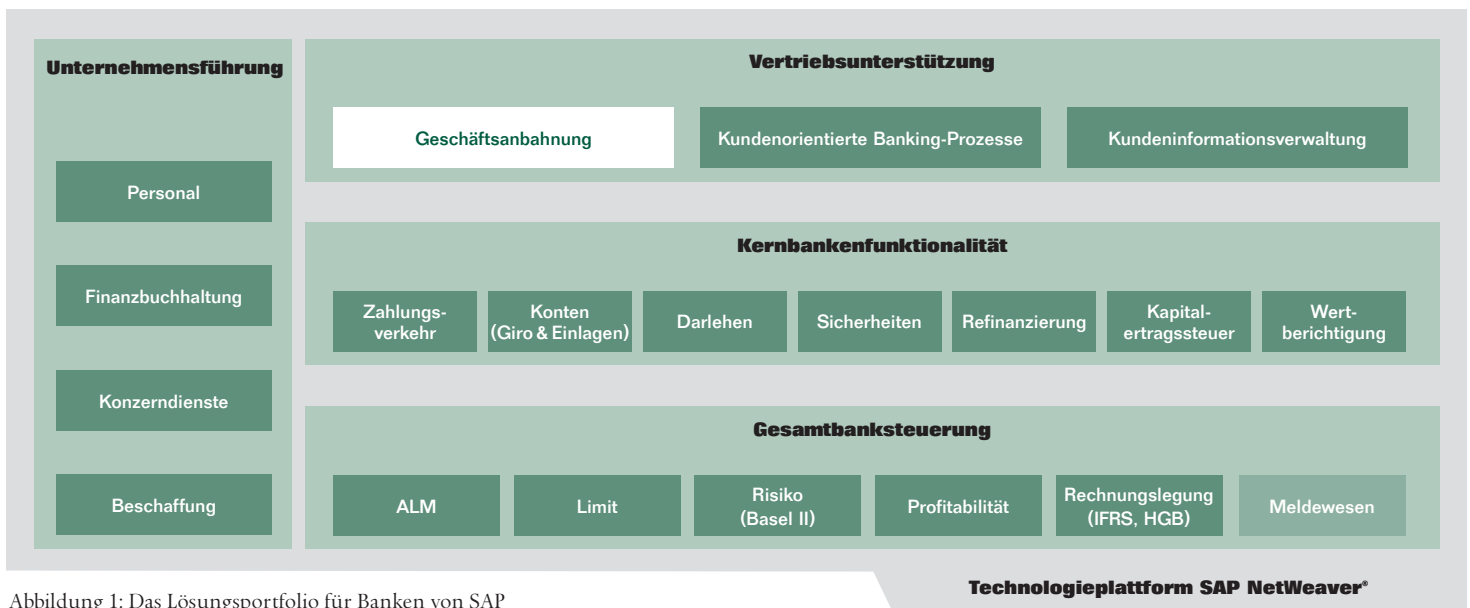


Abbildung 1: Das Lösungsportfolio für Banken von SAP

Treibende Kraft für Verkaufsprozesse

SAP Account Origination ist eine hochintegrierte und leistungsfähige Anwendung für die Anbahnung von Bankgeschäften. Durch die Überwindung herkömmlicher Systemgrenzen erlaubt die Software die Abwicklung unterschiedlichster Aktivitäten beim Produktverkauf in einem einzigen Anwendungsfenster. Dafür vereinigt sie nachgelagerte Softwareprogramme und Back-End-Systeme unter einer programmübergreifenden Portaloberfläche. Die Verknüpfung verschiedenster Systemschichten geschieht im Hintergrund und wird vom Anwender nicht wahrgenommen. Im Ergebnis führt die End-to-End-Prozessintegration bis in die Backoffice-Ebene zu vereinfachten Abläufen in allen Vertriebskanälen und eindrucksvoll verkürzten Bearbeitungszeiten.

Schafft nahtlose Verbindungen ohne Medienbrüche

Mit der durchgängigen Abwicklung der Vertragsanbahnungsprozesse gilt die Anwendung als ideale Ergänzung vorhandener Kernbanken- und Informationssysteme. Denn – diese Systeme verwalten bereits zustande gekommene Verträge und setzen mit ihrer Logik und Datenverarbeitung vielfach erst nach dem Geschäftsabschluss auf. Die Pre-Sales-Phase mit ihren

vielfältigen Informationsbedürfnissen bleibt systemtechnisch ausgenommen. Sie wird in der Regel nur lückenhaft durch Behelfslösungen unterstützt oder ist noch immer zu großen Teilen papierbasiert. Mit SAP Account Origination knüpfen Sie nahtlose Verbindungen ohne Medienbrüche von der Geschäftsanbahnung bis zum Vertragsabschluss und darüber hinaus.

Schließt Wissenslücken

Die Dynamik der Finanzmärkte verlangt von Ihnen kurze Reaktionszeiten und rasches Handeln. Zur Eingrenzung des Risikos benötigen Sie fundierte Entscheidungsgrundlagen, wie zum Beispiel den aktuellen und vollständigen Überblick über das Gesamtengagement Ihrer Geschäftspartner. Statt isolierter Einzeldaten liefert Ihnen die SAP-Software eine vollständige Rundumsicht auf alle relevanten Geschäftsvorfälle Ihrer Bestandskunden, auf deren Beziehungsgeflechte und auf den Status Ihrer Interessenten. Die zeitnahe Bereitstellung von institutsweit verfügbaren Informationen spart nicht nur extrem viel Rechercheaufwand. Die präzisen Auskünfte versetzen Sie außerdem in die Lage, ein Kreditrisiko binnen weniger Augenblicke im Gesamtkontext beurteilen zu können.

Beflügelt den Absatz in allen Kanälen

Die Architektur von SAP Account Origination beinhaltet die vollständige Integration aller Vertriebskanäle. Damit ist es unerheblich, ob der Produktverkauf im Internet, in der Filiale oder über ein Call-Center erfolgt. Sie entscheiden sich für ein einziges System und setzen es an jedem Point of Sale Ihres Institutes ein – auch in den virtuellen. In jedem Vertriebs- und Kontaktkanal ermöglichen intelligente Softwarefunktionen die konsequente Durchsetzung Ihrer Absatzstrategien. Dazu zählen vorkonfigurierbare Produktbündel ebenso wie zum Beispiel systemgesteuerte Cross-Selling-Hinweise am Beraterarbeitsplatz, die den Verkauf von Zusatzleistungen ankurbeln.

Passt sich Ihrem Umfeld an

Die Anwendung ist nach außen wie innen hochgradig anpassungsfähig. Mit dem Institutslogo und den Hausfarben Ihrer Bank wird die Bedieneroberfläche der Software zu einem repräsentativen Corporate-Identity-Instrument. Neben dem durchgängigen Look & Feel sorgen feine Einstellmöglichkeiten innerhalb der Systemlogik für die exakte Abbildung von individuellen Geschäftsmodellen, Absatzstrategien und Institutsregelwerken. Je nach Einsatzgebiet kann die Struktur der Informationsdarstellung am Bildschirm an abteilungs- oder anwenderbezogenen Bedürfnissen ausgerichtet werden.

Macht unabhängig von Erfahrungswissen

Die SAP-Software fasst das Erfahrungswissen Ihrer Mitarbeiter in Regeln und ermöglicht damit die Automatisierung der institutsindividuellen Abläufe im Produktverkauf. Sie verlassen sich auf einen maschinellen Regelkreis, der mit systemgesteuerten Überwachungsfunktionen und automatischen Checklisten für die Einhaltung Ihrer Arbeitsabläufe sorgt oder an fehlende Unterschriften sowie unerledigte Aktivitäten erinnert. Das Resultat: keine redundante Datenerfassung, weniger Fehlerquellen, geringerer Aufwand, mehr Absatz.

Setzt Energien frei

Die mit SAP Account Origination einhergehenden Prozessverbesserungen liegen auf der Hand. Sie werden sofort sichtbar und machen sich nicht nur in einer spürbaren Arbeitserleichterung an den Kundenberaterplätzen bemerkbar. Ihr Institut profitiert von einer eleganten Arbeitsunterstützung, die Energien freisetzt, statt Zeit zu binden. Damit gewinnen Sie neuen Spielraum für intensive Kundenbetreuung.

Die HSH Nordbank AG wird, auch mit der Implementierung von Teilen aus SAP Account Origination, ein leistungsfähiges Tool für die institutsübergreifende Vertriebssteuerung erhalten. An die Stelle von ca. zehn CRM-Einzellösungen tritt ein Werkzeug, das die Vertriebsprozesse von elf verschiedenen Fachbereichen sowie die der HSH-Auslandsniederlassungen standardisiert. Alle Mitarbeiter mit Vertriebsverantwortung werden dieselbe Plattform zur zentralen Informationspflege nutzen. Durch das systemgestützte Kontakt- und Geschäftsanbahnungsmanagement, das nur noch minimalen Aufwand für die Sammlung und Auswertung von Informationen erfordert, werden sich die Vertriebsmitarbeiter mit voller Kraft auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Die Besonderen Kennzeichen von SAP Account Origination

Nahtlose Eingliederung in vernetzte Systemwelten

Die verlängerte Prozessunterstützung für das Vertriebsbanking basiert auf Funktionen des Kundenbeziehungsmanagement-Systems mySAP™ Customer Relationship Management (mySAP CRM). Unter der Portaloberfläche knüpft das System unsichtbare Verbindungen zu weiteren vorhandenen Anwendungen, wie zum Beispiel zur Darlehenslösung SAP Loans Management bei Finanzierungsgeschäften. Darüber hinaus sieht die Architektur der Software die tiefe Integration in unterschiedlichste Systemumgebungen und Anwendungslandschaften vor. Dabei gewährleistet die Offenheit der technischen Plattform die reibungslose Anbindung auch von Non-SAP-Systemen.

Einfache Komposition von Einzelprodukten und Produktbündeln

Der Verkaufsprozess beginnt für SAP Account Origination bei den schöpferischen Vorgängen der Angebotsgestaltung und Vermarktung. Produktmanager erhalten komfortable Funktionen für die Komposition ihrer Produkte und Produktbündel. Im Zuge der Produktgestaltung können Produkteigenschaften definiert und unterschiedlichste Leistungen zu Bündeln zusammengefasst werden. Welche Zielgruppen mit dem Finanzprodukt adressiert und welche Voraussetzungen zum Verkauf erfüllt sein müssen – zum Beispiel zu beachtende Unterschriftenregelungen für die gesetzlichen Vertreter bei Minderjährigen –, wird in Regelwerken definiert. Ebenso wie die Beachtung von rechtlichen Vorgaben und Plausibilitätsprüfungen. Für schnelle Implementierung sorgt der mit dem System ausgelieferte Business Content, der auf die jeweiligen Institutsbesonderheiten und Vorgaben angepasst wird.

360-Grad-Sicht auf Geschäftspartner und Interessenten

Die zugrunde liegende Funktionalität von mySAP CRM ermöglicht die vollständige Rundumsicht auf alle verfügbaren Daten zu Geschäftspartnern und Interessenten. Mit der Einführung von SAP Account Origination werden alle wesentlichen Quellen für Kundendaten im Unternehmen zusammengeführt.

Dadurch entsteht ein konsistenter und vollständiger Datenbestand, der allen am Verkaufsprozess Beteiligten eine einheitliche 360-Grad-Sicht auf bestehende Geschäfte, auf das Gesamtengagement und das Beziehungsgeflecht eines Kunden sowie auf alle relevanten Geschäftsvorfälle liefert. Der gleiche Wissensstand über Aktivitäten, Kontakte und Geschäftsvorgänge schafft die ideale Grundlage für professionelle Kundenbetreuung.

Datenströme überwinden Systemgrenzen

Die Anwendung SAP Account Origination ist das Ende zeitraubender Mehrfachdatenerfassung. Nehmen wir an, ein Bestandskunde wünscht einen Kredit. Dann geben Sie zu Beginn Ihres Verkaufsgesprächs seinen Namen oder seine Kundennummer ein. Binnen weniger Sekunden haben Sie Zugriff auf alle Informationen, die zu diesem Kunden institutsweit gespeichert sind. Auch, wenn diese Daten in anderen Quellen archiviert sind. Wenn Sie einen Neukunden anlegen, müssen die Daten zum Geschäftspartner einmalig erfasst werden. Danach werden sie von der SAP-Anwendung zuverlässig durch alle Systemschichten „geschleust“ und stehen in Echtzeit an allen erforderlichen Stellen zur Verfügung.

Automatische Beisteuerung von Informationen

Eine weitere äußerst hilfreiche Eigenschaft ist die systemgesteuerte Ergänzung der Anwendereingaben. Über eine hochmoderne Schnittstellentechnologie ist die Software in der Lage, relevante Daten aus institutsweit verfügbaren Quellen aktiv beizusteuern. Bei der Beurteilung des Kreditrisikos kann das zum Beispiel die Haushaltsrechnung sein, aus der regelmäßige Zahlungsausgänge oder Kontoengänge Ihres Kunden hervorgehen.

Der perfekte Assistent für den Produktverkauf

Die browserbasierte Bedieneroberfläche steuert den Berater komfortabel durch alle Einzelschritte der Geschäftsanbahnung – von der ersten Dateneingabe, über den automatischen Vertragsausdruck bis zur Veranlassung der Zahlungsströme. Das System vergisst keinen Prozessschritt und achtet penibel auf die Einhaltung von Freigabevorschriften. Die Bündelung aller Aktivitäten in einer einzigen Programmoberfläche und der

automatische Aufruf angesprochener Subsysteme reduzieren manuelle Eingaben und Bearbeitungszeiten um ein Vielfaches. So können Sie einen „einfachen“ Kreditverkauf für eine Möbelinvestition durchaus in der Hälfte der bisher erforderlichen Zeit abschließen. Zum Beispiel, wenn Ihr Geschäftspartner sofort unterschreibt und alle Unterlagen dabei hat. Während Sie sich in diesem Idealfall von Ihrem Kunden verabschieden, steuert das System bereits automatisch im Hintergrund und ohne weitere Eingriffe alle nachgelagerten Archivierungs- und Verwaltungsaktivitäten an.

Automatischer Aufruf von Kalkulationsprogrammen

Während des Verkaufsgesprächs beweist das System zeitsparende Servicequalitäten. Statt zwischen verschiedenen Anwendungen zur Kreditberechnung und Prämienermittlung zu wechseln, starten Sie die Kreditberechnung oder die Prämienkalkulation per Mausklick. Die SAP-Software verzweigt zu den erforderlichen Programmen und liefert Sekunden später die Ergebnisse der Rechenoperationen zurück.

Aktive Vertriebsunterstützung

Durch die vom Produktmanager voreingestellten Produktbündel erhält der Berater wertvolle Hilfestellung beim Verkauf von Angebotskombinationen. Aus der im System hinterlegten aktuellen Produktliste lässt sich das passende Angebot für den Kunden per Mausklick übernehmen. Eingebaute Plausibilitätskontrollen weisen automatisch darauf hin, wenn das Produkt nicht zum Kundenprofil passt oder nur für andere Zielgruppen zugelassen ist.

Darüber hinaus identifiziert die SAP-Software ungenutztes Verkaufspotenzial durch logische Schlussfolgerungen aus eingegebenen Informationen. In einer solchen Situation erzeugt das System Cross-Selling-Hinweise, die dem Anwender in der „Statuszeile“ angezeigt werden.

Zuverlässiger Service in allen Vertriebskanälen

Bislang haben wir in Bezug auf den Bedienerkomfort nur Fälle betrachtet, in denen ein Kundenberater Anwender des SAP-Systems ist. Von derselben komfortablen Bedienerführung profitieren auch Call-Center-Agents. Darüber hinaus erleichtert die wegweisende Kanalintegration den Online-Vertrieb von Bankprodukten. Üblicherweise werden Daten von abgebrochenen Internet-Sitzungen nicht gespeichert. Anders dagegen mit SAP Account Origination: Egal an welcher Stelle Ihr Online-Kunde seine Dateneingabe abrechnen muss – zum Beispiel, weil er die letzte Gehaltsabrechnung nicht zur Hand hat – das System speichert alle bis dahin eingegebenen Informationen und setzt nach dem nächsten Log-in an derselben Stelle wieder auf. Es gehen keine Daten verloren.

Keine Medienbrüche, weniger Fehler, mehr Tempo und eine hohe Prozesssicherheit

Der Einsatz der SAP-Software für die Anbahnung von Bankgeschäften führt zu einer nachhaltigen Prozessoptimierung. Zeitaufwändige einzelne Arbeitsschritte werden durch schnelle, automatisierte Abläufe ohne Medienbrüche ersetzt. Die Anwendung minimiert Fehlerquellen, die durch die manuelle Mehrfacherfassung von Daten verursacht werden. Mit SAP Account Origination werden Sie neue Produkte spürbar schneller und mit weniger Aufwand verkaufen. Dabei sorgen workflowgesteuerte End-to-End-Prozesse und eingebaute Überwachungsmechanismen nach „4-, 6- oder 8-Augen-Prinzip“ zu einer hohen Ablaufsicherheit.

Die Software wird mit einem idealtypischen Verkaufsablauf nach „Best Practices“ ausgeliefert. Dieser bankenübergreifende Generalprozess wird bei der Implementierung Ihren institutsindividuellen Abläufen angepasst.

Mehr Produktivität mit einer einzigen Entscheidung

Entscheiden Sie sich für ein System, das die Anbahnung Ihrer Bankgeschäfte signifikant vereinfacht und zu nachhaltiger Beschleunigung beim Verkaufsabschluss führt. Bisher haben wir nur die besonderen Merkmale erwähnt. Wann dürfen wir mit Ihnen über die Details sprechen?


**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

 Neurtottstraße 15a
69190 Walldorf

T 08 00/5 34 34 24*

F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**

F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.comwww.sap.de/banken

AUF EINEN BLICK

Steckbrief

SAP Account Origination bietet eine integrierte Prozessunterstützung ohne Medienbrüche für die Anbahnung von Bankgeschäften. Dafür vereint die intelligente Software unterschiedlichste Bankanwendungen und Back-End-Systeme unter einer programmübergreifenden Portaloberfläche. Mit dem Einsatz der Anwendung wird das Erfahrungswissen von Mitarbeitern in Regeln gefasst und systemgesteuerten Funktionen übergeben. Das ermöglicht die Automatisierung institutsindividueller Abläufe im Produktverkauf.

Zentrale Nutzevorteile

- Verkürzt und beschleunigt die Geschäftsanbahnungsprozesse
- Schafft systemübergreifende Verbindungen ohne Medienbrüche
- Bietet eine 360-Grad-Sicht auf alle verfügbaren Daten zu Kunden und Interessenten
- Ermöglicht die Konfiguration von Produkten und Produktbündeln und unterstützt damit die Absatzstrategie in allen Vertriebskanälen
- Leistet aktive Vertriebsunterstützung mit Cross-Selling-Hinweisen
- Führt zu mehr Produktivität im Produktverkauf
- Ersetzt das Erfahrungswissen von Mitarbeitern durch einen systemgesteuerten Regelkreis und automatisierte Abläufe
- Lässt sich in jede Bankenlandschaft integrieren
- Passt sich jeder Institutsgröße an
- Leistet bestmögliche Unterstützung der Vertriebskanäle durch Multikanalarchitektur

Eignung und Einsatzgebiet

Die Anwendung eignet sich für Banken jeder Größenordnung und beliebiger Ausrichtung. Aufgrund der Skalierbarkeit des Systems passt es sich flexibel jeder Institutsgröße an.

Besondere Fähigkeiten

- Quellenübergreifende 360-Grad-Sicht auf verfügbare Daten und Geschäftsvorgänge
- Voreingestellte Geschäftsanbahnungsprozesse für Konsumenten- und Hypothekendarlehen mit Integration zu SAP Loans Management

Funktionsüberblick

- Geschäftsanbahnungsprozess
- Business Partner für Financial Services
- Produktkonfigurator
- Produktbündel
- Sicherheitenerfassung (Objekte und Vereinbarungen)
- Geschäftsregelwerk
- Status Management
- Case Management mit Dokumentencheckliste sowie optionale Integration zur elektronischen Akte von SAP Records Management
- Dokumentenvorlagen
- Channel Management
- Portalrollen für Berater und Sachbearbeiter mit CRM-Funktionalität
- Schnittstellen für SAP- und Non-SAP-Systeme