

PRESSEMITTEILUNG (D)

17. Februar 2009

Studie zu Vertriebssteuerung und CRM in Banken zeigt: Wunsch und Wirklichkeit liegen noch weit auseinander

ifb group und maihiro vergleichen in der Studie Zielsysteme, Prozesse, CRM-Systeme und Vertriebsstrategien von Banken.

Köln, Ismaning. Vertriebssteuerung und Kundenmanagement werden in Banken immer wichtiger. Doch der Optimierungsbedarf in der Praxis ist nach wie vor hoch. Dies zeigt eine aktuelle Vergleichsstudie der Beratungshäuser ifb group und maihiro GmbH, bei der Genossenschaftsbanken, Privatbanken und Sparkassen im deutschsprachigen Raum detailliert befragt wurden.

Ein Beispiel für den hohen Verbesserungsbedarf ist die Geschäftsfeldrechnung: 88 Prozent der befragten Banken halten sie zwingend notwendig für die Vertriebssteuerung, doch nur 22 Prozent haben diese vollständig umgesetzt.

Handlungsbedarf sehen viele Institute auch bei den Vertriebsprozessen; zum Beispiel 88 Prozent bei der Beschleunigung von Kreditzusagen. Um diese zu standardisieren, nutzen bereits zwei Drittel ein zentrales Markt-Service-Center (oder stehen kurz vor dessen Einführung). Auch ein übergreifendes Multikanal-Management ist für die meisten Banken ein wichtiges Instrument für bessere Kundenbindung und höhere Erträge. Dies bestätigt den allgemeinen Trend zu mehr Standardisierung und Arbeitsteilung im Vertrieb.

Dr. Daniel Ruschmeier, Partner bei der ifb group, Leiter der Business Unit Controlling: „Kernkompetenzen wie der Vertrieb rücken immer stärker in den Mittelpunkt. Dies liegt zum einen an der zunehmenden Standardisierung des Bankgeschäfts, die es ermöglicht, bestimmte Aufgaben auszulagern. Zum anderen liegt dies an der abnehmenden Kundenbindung an einzelne Banken. Diese Entwicklungen erfordern deutliche Investitionen in die Vertrieboptimierung.“

Stefan Federkiel, maihiro GmbH, CRM Beratungsleiter Financial Services: „CRM-Systeme können zum Beispiel die Prozessdurchlaufzeiten wesentlich verkürzen. 95 Prozent der Banken erwarten sich durch ein CRM-System eine hohe Standardisierung der

Vertriebsprozesse. Doch nur 47 Prozent sehen diese Anforderung bereits als erfüllt an. Und die Hälfte der befragten Institute hat Datenqualitätsprobleme in ihrem CRM-System. Das zeigt, dass die bestehende Softwareunterstützung noch nicht ausgereift ist und vielfach noch besser in die Arbeitsabläufe integriert werden muss.“

Das Management Summary der Studie ist erhältlich unter www.ifb-group.com/vertriebsstudie Die gesamten Studienergebnisse stellen Experten der ifb group und maihiro auf Anfrage gerne detailliert vor:

- Dr. Daniel Ruschmeier, Partner, ifb group, Tel +49 (0)221 92 18 41-234, Daniel.Ruschmeier@ifb-group.com
- Stefan Federkiel, CRM Beratungsleiter Financial Services, maihiro GmbH, Tel +49 (0)89 89 085-136, stefan.federkiel@maihiro.com

Über die ifb group

Als Beratungs- und Softwareanbieter ist die ifb group spezialisiert auf Bank- und Unternehmenssteuerung, Risikomanagement, Rechnungswesen und Reporting. Weltweit setzen über 1.600 Unternehmen auf unsere Lösungen. Mit rund 450 Spezialisten ist die ifb group mit eigenen Gesellschaften in zwölf Ländern vertreten: Deutschland, Österreich, Schweiz, USA, China, Tschechien, Frankreich, Ungarn, Luxemburg, Slowakei, Uruguay und Polen.

Zum Netzwerk der ifb group zählen außerdem die rechtlich eigenständigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaften ifb Lux-Audit S.à r.l. (Luxemburg) und ifb Treuhand AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (Deutschland).

www.ifb-group.com

Über maihiro

maihiro konzentriert sich als Unternehmensberatung mit Sitz in Ismaning bei München und Wien auf die Gestaltung von Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozessen. Gegründet im März 2000 von Führungskräften der SAP, ORACLE und Kiefer & Veitinger, beschäftigt maihiro heute über 65 Mitarbeiter. Seine Kunden unterstützt maihiro im CRM Business Consulting, CRM Technology Consulting und im Bereich Managed Application and Process Services. Als SAP CRM Special Expertise Partner sowie Oracle Beratungs- und Implementierungspartner arbeitet das Beratungshaus international für Unternehmen verschiedener Branchen, darunter al khaliji, Audi, Bank für Sozialwirtschaft, Barclays, Boehringer Ingelheim, Domestic & General, Henkel, Engelhard Arzneimittel, Merz Consumer Care, TridonicAtco oder Zumtobel. Außerhalb des deutschsprachigen Raums begleitete maihiro bis heute unter anderem Kunden in Australien, Belgien, Dänemark, Frankreich, Großbritannien, Katar, Kroatien, Russland, Ungarn und den USA. www.maihiro.com

Ansprechpartner für die Presse

ifb group

Andreas Grotz

Tel +49 (0) 221 92 18 41 281

andreas.grotz@ifb-group.com

maihiro

Anke Korf

Tel.: +49 (0)89 / 89 085-121

E-Mail: anke.korf@maihiro.com