

## **GeVaSyS: Der „Finanz-Check“ liefert Basisinformationen**

**Die Aachener Gevasys mbh, eine Tochter der vwd Group, hat im Auftrag des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes (RSGV) das Online-Beratungs-Modul „Sparkassen-Finanz-Check“ entwickelt. Die mit Hilfe der Flex-Technologie von Adobe realisierte Lösung lässt sich nahtlos in die Webauftritte der örtlichen Sparkassen integrieren. Mit Hilfe der benutzerfreundlichen Anwendung, die den weitverbreiteten Flash Player als Frontend nutzt, können sich die Sparkassenkunden bereits vor dem Gespräch mit einem Berater qualifizierte Informationen einholen. Dadurch erhöht sich die Beratungsqualität, es wird weniger Zeit bis zum Abschluss benötigt und der Umsatz gesteigert.**

Ein neuer Beratungsansatz in der Sparkassenwelt soll den Kunden die Wiedererkennung und Orientierung vereinfachen. Das Sparkassen-Finanzkonzept transportiert einen integrierten Beratungsansatz, der sich über alle Kanäle erstreckt. Zudem werden alle Altersgruppen, Lebensphasen und Lebensumstände berücksichtigt.

Mit dem neuen Modul „Finanz-Check“ für die Websites von Geldinstituten setzt der Rheinische Sparkassen- und Giroverband (RSGV) dieses Konzept auch im Internet-Bereich um und startet in diesem Sommer einen Praxistest: Ausgehend davon, dass sich die Kunden heute vor einer persönlichen Beratung gerne eigenständig im Internet mit wichtigen Grundinformationen versorgen, bietet der Dachverband der 37 Rheinischen Sparkassen seinen Instituten eine innovative Online-Anwendung an. Sie lässt sich leicht in die bestehenden Internet-Auftritte integrieren und ist konsequent auf das Serviceangebot der Kundenberater abgestimmt.

Der Kunde erhält dabei einen Gesamtüberblick über die aufeinander aufbauenden Bausteine des Sparkassen-Finanzkonzeptes und wird zur Durchführung eines persönlichen Finanz-Checks eingeladen, die in einer Experten-Empfehlung und der Anzeige eines individuellen Produktportfolios endet. Dabei finden auch Aspekte der persönlichen Situation Berücksichtigung, da ansonsten die Gefahr einer Fehlberatung besteht. So benötigt zum Beispiel ein 28-jähriger Student andere Finanzprodukte als ein 65-jähriger Rentner oder ein 40-jähriger Familienvater, der den Check für sein Kind durchführt.

### **Zeit für Beratergespräche kann halbiert werden**

Die Verantwortlichen beim RSGV gehen dabei davon aus, dass sich die Zeitdauer der persönlichen Beratungsgespräche – je nach Thematik – von bisher durchschnittlich 40 auf rund 20 Minuten halbieren lässt, wenn die Kunden sich vorab im Internet informiert haben. „Denn“, so Michael Kühn, Leiter Produktentwicklung bei der Sparkassen-Servicegesellschaft für elektronische Vertriebskanäle mbH & Co KG (sfze) in Düsseldorf, die mit der Realisierung des Projektes beauftragt war, „mit Hilfe des Online-Finanz-Checks kommen Kunde und Berater schon vor dem Gespräch auf einen gleichen Informationslevel und finden schneller eine gemeinsame Sprache.“

Die Anforderungen an den Online-Finanz-Check waren hoch gesteckt: So sollte der Ablauf im Internet den Vorgang eines persönlichen Beratungsgesprächs möglichst genau widerspiegeln. „Eine Prämisse, ohne die man den angestrebten Synergieeffekt nicht erreichen kann“, betont Egon Rehm, Leiter Marketing beim Auftraggeber RSGV. Die Mitarbeiter der im Finanz- und Mediensektor bekannten Tochter der Rheinischen Sparkassen konnten hierzu auf ihre Erfahrungen und Know-how zur Entwicklung hochwertiger Inhalts-, Beratungs- und Vertriebsmodule für Finanzdienstleister zurückgreifen.

Für das technologische Know-how holte sich die sfze den Entwicklungsspezialisten GeVaSyS mbH, Tochtergesellschaft der im Finanzsektor bekannten Vereinigte Wirtschaftsdienste (vwd), aus Aachen mit ins Boot, der seit seiner Gründung vor über zehn Jahren Erfahrung in der Entwicklung strategischer Anwendungen im Finanzdienstleistungssektor gesammelt hat. Das Rich-Internet-Team der Gesellschaft für verteilte Anwendungssysteme mbH unterstützt die Geldinstitute bei der Konzeption, dem Design, der Implementierung, dem Tuning und beim Optimieren so genannter Rich-Internet-Anwendungen. Benutzer erhalten bei diesen Webapplikationen, die den weit verbreiteten

Flash Player zur Wiedergabe nutzen, ein unmittelbares Feed-back, gleitende Übergänge zwischen den unterschiedlichen Zuständen und ihrer Darstellung sowie einen reibungslosen, unterbrechungsfreien Arbeitsablauf.

### **Entwicklungszeiten drastisch reduziert**

„Wir benutzen dazu Technologien wie das Autorentool Flash MX 2004, FlexBuilder 1.5 sowie den Präsentationsserver Flex von Adobe und hatten die Idee eines konfigurierbaren Frontends, das sich leicht an das Corporate Design einer Sparkasse anpassen lässt“, erläutert John Weber, Geschäftsführer und Projektleiter bei der Entwicklung des Finanz-Check. Der Flex-Präsentationsserver basiert auf offenen Standards und stellt den Entwicklern eine bewährte Programmiermethodologie zur Verfügung. Er wird auf vorhandenen Applikationsservern installiert und besteht aus einem kompletten Framework inklusive einer Klassenbibliothek und der Laufzeitumgebung. Die damit entwickelten Rich-Internet-Anwendungen benötigen durch ihre geringe Größe nur wenig Übertragungsbandbreite, bieten mehr Funktionalität und laufen auf allen verbreiteten Server- und Desktop-Betriebssystemen.

Einen weiteren Vorteil stellt die mit dem Einsatz von Flex verbundene Reduzierung der Entwicklungszeiten dar. „Time to Market ist in einem solch wettbewerbsintensiven Umfeld wie dem Finanzdienstleistungssektor heute ein nicht zu unterschätzender Faktor“, weiß Weber. Gleichzeitig wirkt er sich aber auch auf die Kosten aus. So konnten die Ausgaben für die Entwicklung des Finanz-Checks gegenüber herkömmlichen Programmiermethoden um rund 35 Prozent reduziert werden. „Bei komplexeren Anwendungen, wie etwa Modulen zum Produktabschluss, wird die Ersparnis noch größer ausfallen“, erwartet der GeVaSyS-Geschäftsführer. Auch für die Sparkassen, die solche Standardmodule künftig in ihre Websites integrieren, bringt die leichte Anpassbarkeit der Anwendungen an ihre konkreten Bedürfnisse ohne großen Mehraufwand erhebliche finanzielle Vorteile.

### **Niedrige Abbruchquoten als Ziel**

Bei der inhaltlichen Gestaltung der Finanz-Check-Anwendung stellten die neuen technologischen Möglichkeiten eine besondere Herausforderung dar. „Wir mussten lernen, ganz neu zu denken“, berichtet Michael Kühn. Vor allem galt es, aus der bisherigen sequentiellen Denkweise, bei der immer ein Schritt auf den anderen folgt, auszusteigen und ein Beratungsprodukt zu entwickeln, das parallel arbeitet. Der Grund dafür liegt auf der Hand: An eine Konsultation im Internet stellt der Kunde andere Anforderungen als an ein persönliches Beratungsgespräch. Sobald er online ist, soll alles schnell gehen. „Er muss das Modul in maximal sieben Minuten durcharbeiten können“, nennt Kühn eine Größenordnung. Angesichts der Komplexität der behandelten Themen eine nicht einfach zu realisierende Anforderung.

Vor allem durften die Kunden nicht mit Dutzenden von Eingabeaufforderungen konfrontiert werden. Sie sollen vielmehr mit wenigen Mausklicks einen Überblick erhalten und ebenso mit wenigen Eingaben zu einem für sie guten Ergebnis kommen. „Andernfalls steigen die Abbruchquoten enorm an“, weiß Michael Kühn aus Erfahrung. „Wenn sie mehr als vier oder fünf Schritte brauchen, um zum Ergebnis zu kommen, verlieren die Kunden schnell die Lust und steigen aus.“

Die gemeinsam mit GeVaSyS bereits nach dem gleichen Prinzip erstellten Produktabschlussmodule verzeichneten in dieser Hinsicht dagegen nachweislich hervorragende Ergebnisse. Bei Usability-Tests, durchgeführt von einem renommierten Marktforschungsinstitut, „wurde die Benutzerfreundlichkeit dieser Lösungen, auch im Vergleich mit dem Wettbewerb, grundsätzlich als sehr gut beurteilt“, betont Michael Kühn. Die festgestellten Abbruchquoten waren hingegen extrem niedrig.

## **Interaktives Design unterstützt Beratung**

In diesem Sinne wurde bei dieser Entwicklung immer wieder auch streng darauf geachtet, sich nicht von den zahlreichen Animationsmöglichkeiten verführen zu lassen. „Einer Flash-Programmierung im Finanzbereich sehen viele Skeptiker sehr kritisch entgegen“, weiß John Weber. Doch Probleme – so seine Erfahrung – entstehen nicht aus der Technologie an sich, sondern eher aus deren Nutzung. „Nicht immer sollen alle vorhandenen Möglichkeiten auch eingesetzt werden“, empfiehlt der Experte. An erster Stelle müsse vielmehr die Überlegung stehen, „welche Komponenten den Kunden nutzen und welche nicht.“ Dahinter steht die Überzeugung, dass die Umsetzung erfolgreicher Business-Modelle die Einstellung erfordert, „auch mal von den üblichen Pfaden abzuweichen und aus einem anderen Blickwinkel auf sein bestehendes Geschäft zu schauen.“ Dies erfordere auch ein hohes Maß an Kreativität. „Aber nicht um ihrer selbst Willen, sondern zielgerichtet und ergebnisorientiert“, unterstreicht Weber.

Im Fall des Online-Finanz-Checks war klar, dass interaktive Animationen und das Design auf jeden Fall der Beratungsfunktion unterzuordnen waren. „Jede Animation wurde deshalb doppelt und dreifach darauf geprüft, ob sie einfach nur schön ist, oder eine inhaltliche Aufgabe übernimmt“, betont Michael Kühn. So erläutert jetzt eine ansprechende Einführungs-Animation kurz die verschiedenen Elemente des Sparkassen-Finanzkonzeptes und lädt dann den Nutzer direkt zur Durchführung des Finanz-Checks ein. Dabei werden die bewegten Bilder durch eine freundliche Hintergrundstimme unterstützt. Das Ziel dabei: Bei den Kunden soll sich ein ähnliches Gefühl wie bei einem persönlichen Beratungsgespräch einstellen. Zur Erhöhung des Wiedererkennungswertes wird dabei im Intro auf bekannte Motive aus der Werbung und den Kommunikationsmitteln der Sparkassen-Finanzgruppe zurückgegriffen.

## **In wenigen Schritten zum Analyseergebnis**

Sobald der Nutzer sich für den Finanz-Check entscheidet, notiert er die dafür benötigten Informationen in einer übersichtlichen Eingabebox. Diese Anamnese-Daten liefern – für den Kunden direkt am Bildschirm nachvollziehbar – die Basis für einen Lösungsvorschlag, der die individuelle Bedürfnislage des Kunden berücksichtigt. Die einzugebenden Daten beschränken sich dabei auf das absolut notwendige Minimum wie Alter, familiäre Situation, Einkommen und Kinder. „Eine zeitgemäße Internetlösung“, so John Weber, „darf dem Endkunden nicht als scheinbar endlose Formularoberfläche begegnen.“ Und Michael Kühn unterstreicht diese Herangehensweise aus Sicht des Finanzdienstleisters: „Eine besondere Herausforderung des Finanz-Checks lag letztendlich darin, uns von dem vorherrschenden Formulardenkens zu lösen, das den meisten Beratungsangeboten im Internet immer noch zu Grunde liegt.“ Es galt dabei, die neuen Möglichkeiten der Flash-Technologie gedanklich und konzeptionell aufzunehmen. „Dazu war es notwendig, gewohnte Prozesse aufzuspalten, neu zu denken und Dinge, die sonst strikt nacheinander ablaufen, nebeneinander zu setzen“, erinnert sich der sfze-Entwicklungschef.

Der speziell auf den jeweiligen Kunden zugeschnittene Analysebericht hält Empfehlungen für die vier verschiedenen Bedarfsfelder „Service“, „Absicherung von Lebensrisiken“, „Altersvorsorge“ und „Vermögen bilden“ bereit. Unter das Stichwort Service fallen wenig erklärungsbedürftige Produkte, wie beispielsweise das Girokonto. Die Stufe „Service“ umfasst außerdem das darauf aufbauende Produktuniversum mit Komponenten wie Online-Banking, Kreditkarte, Dispositionskredit etc. und zielt auf den Bedarf vor allem junger Kunden und Neukunden ab. Darauf aufgesetzt erhält der Kunde unter der Rubrik „Absicherung von Lebensrisiken“ eine Risiko-Analyse und Lösungsvorschläge zur Schließung vorhandener Lücken in seinem Absicherungskonzept. „Immer natürlich abgestimmt auf die jeweilige Lebensphase und -situation“, unterstreicht Michael Kühn. Die Bereiche „Altersvorsorge“ und „Vermögen bilden“ zielen auf eine sichere und angenehme Zukunft des Kunden und runden das Finanzkonzept ab.

Als Ergebnis der Analyse erhält der Kunde einen ausführlichen Empfehlungsbericht, welcher auf seine persönliche Lebenssituation (Familienstatus, Alter, berufliche Situation etc.) und bereits vorhandener Produktnutzung abgestimmt ist. Dem Kunden stehen nun drei Handlungsoptionen offen:

- Nutzung der Terminvereinbarungsoption mit einem Kundenberater über ein Kontaktformular inkl. Übermittlung der Analyseergebnisse zur Gesprächsvorbereitung
- Ausdruck des Berichts für die eigenen Unterlagen und / oder zur Gesprächsvorbereitung
- Sofortige Nutzung der Online-Abschluss Angebote

### **Auch kleine Institute können im Wettbewerb mithalten**

Inzwischen gehört es zur „Pflicht“ eines Geldinstituts, seine Leistungen - inklusive der Beratungsangebote - im Web zu präsentieren. Die Kunden haben hierbei jedoch andere Maßstäbe als im realen Leben. „Im Internet vergleicht der Kunde die kleinste Sparkasse auf Knopfdruck mit dem Marktführer“, weiß Marketingleiter Egon Rehm, „da erfordert es enorme Anstrengungen, um in diesem Wettbewerb mithalten zu können.“ Mit der Entwicklung von kostengünstigen Standardmodulen, die sich nahtlos in die vorhandene IT-Umgebung und bestehende Content-Management-Systeme integrieren lassen, geht der Rheinische Sparkassen- und Giroverband hier einen für alle Beteiligten sehr attraktiven Weg. Denn so kann die Sparkassen-Finanzgruppe, die zu den stärksten Marken in Deutschland zählt, auch den kleineren Instituten einen aussichtsreichen Wettbewerb in der Online-Welt ermöglichen. „Gleichzeitig war es aber auch eine der Grundbedingungen, dass der Finanz-Check auf die regionalen Besonderheiten Rücksicht nimmt und die Anwendung kostengünstig an die Bedürfnisse der einzelnen Institute angepasst werden kann“, unterstreicht Michael Kühn.

Mit Adobe fanden die mit der Umsetzung dieses Konzepts beauftragten Dienstleister sfze und GeVaSyS das optimale Werkzeug zur Entwicklung eines Standardmoduls, das sowohl eine Grundlogik und Basisarchitektur für weitere Beratungsmodule bildet, als auch alle gestellten Anforderungen hinsichtlich Parametrisierbarkeit und Skalierbarkeit erfüllt. Dazu John Weber: „Technisch haben wir mit dem Flex-Framework eine komponentenbasierte Entwicklung realisiert, die nicht nur für dieses Projekt tragfähig ist und leicht erweitert werden kann. So lassen sich künftig auch weitere Web-Anwendungen noch schneller auf den Markt bringen und verfügen gleichzeitig über eine hohe Flexibilität.

### **Adobe Flex schafft Rahmen für flexible Anwendungen**

Denn sobald sich der Finanz-Check, der im Sommer freigeschaltet werden soll, bewährt hat und die nötige Akzeptanz bei den Sparkassen findet, werden auch weitere – bereits vorhandene Beratungsmodule als Rich-Internet-Applikation gestaltet. „Damit streben wir eine gewisse Uniformität an, um den Kunden die Orientierung innerhalb unseres Internetangebotes noch weiter zu erleichtern“, blickt Egon Rehm in die Zukunft. Und Michael Kühn ergänzt: „Genau da setzt auch wieder die Logik von Flex ein, denn einmal erstellte Elemente lassen sich leicht portieren“. Mit der Entwicklung für den Finanz-Check sei nun ein Rahmen geschaffen worden, der sich sehr kostengünstig und effizient für weitere Module nutzen lässt.

### **Vorteile für den Endanwender**

- Intuitives und attraktives Modul, das informiert und berät.
- Resultate von Veränderungen der Eingabeparameter oder Prioritätsangaben sind für den Anwender sofort sichtbar.
- Das Sparkassen Finanzkonzept ist nicht nur ein Internet-Modul. Das Konzept wird auch bei der Beratung in der Geschäftsstelle genutzt, wo ähnlich, jedoch detaillierter vorgegangen wird. Somit wird eine qualitativ hochwertige Beratung garantiert.
- Wenn gewünscht, findet direkt aus dem Modul eine Überleitung an Kundenberater zwecks Terminvereinbarung statt.
- Optionale Verknüpfung mit dem Online-Produktabschluss direkt aus dem Online-Finanz-Check.
- Ausdruck des Analyse-Berichtes zur Gesprächsvorbereitung oder Online-Abschluss Vorbereitung.

### **Vorteile für die Sparkasse**

- Bei einer Online-Terminvereinbarung wird das Analyse-Ergebnis an den Kundenberater zur Gesprächsvorbereitung übermittelt.
- Da der Sparkassenkunde bereits im Internet über das Lebensphasenkonzept informiert worden ist, und der Kundenberater das Analyse-Ergebnis vorliegen hat, kann das Beratungsgespräch schneller und effizienter ablaufen.
- Flexibilität: Der Online-Finanz-Check ist einfach an die Wünsche und die sparkasseneigene Produktstruktur anzupassen.

### **Rentabilität für den Auftraggeber**

- Kurze Time-to-Market
- Vermeidung kostspieliger Doppelarbeiten durch einmalige Entwicklung einer hochwertigen Musteranwendung inklusive vielfältiger Individualisierungsoptionen für Sparkassen.
- Die komponentenbasierte Entwicklung der GeVaSyS stellt nicht nur einen geringeren Entwicklungsaufwand dar, sondern bietet auch wesentliche Vorteile bei der Implementierung zusätzlicher Beratungsmodule.
- Die bestehende Hard- und Software-Infrastruktur kann für das Beratungsmodul genutzt werden
- Einfache Integrationsmöglichkeiten in die (technisch) unterschiedlichsten Content Management Systeme, die in der Sparkassenwelt eingesetzt werden.
- Eine komfortable und intuitive Benutzeroberfläche sorgt für durchgängiges Benutzererlebnis auch im Internet.

**Eingesetzte Produkte:** Adobe Flex