

## Anwenderbericht: Wie Sparkassen Kundenbegeisterung für Online-Kommunikation wecken

Die digitale Kommunikation zwischen Kunden und Kreditinstituten ist heute zentraler Bestandteil der zeitgemäßen Kundenbetreuung. Das elektronische Postfach (ePostfach) der FI bündelt in der Internet-Filiale die Kommunikation zum Kunden mit weitreichendem Nutzen für beide Seiten. Mit dem Anwenderbericht der Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden wollen die Sparkasse und FI zeigen, wie Institute Kunden zum Umstieg auf das ePostfach bewegen können.



Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden Quelle: Finanz Informatik

*von Edgar Clemens, Leiter Vertriebsmanagement, Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden*

Der Onlinekanal ist fester Bestandteil beim Informationsaustausch zwischen Banken und Kunden. So zeigen die Zahlen des Bankenverbands, dass mehr als jeder zweite Online-Banking-Kunde mehrmals in der Woche Online-Banking nutzt. Im Vordergrund stehen dabei das Ausführen von Überweisungen oder die Prüfung des aktuellen Kontostandes. Angesichts der steigenden Affinität zur Nutzung von Online- und Mobile-Banking-Services in breiten Teilen und allen Altersschichten der Bevölkerung hat die FI als IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe das ePostfach entwickelt. Die Lösung verbindet alle Korrespondenzwege zwischen Kunde und Sparkasse in einer vertrauenswürdigen Umgebung, so dass Institute und Kunden Informationen austauschen und auch direkt kommunizieren können. Als zentrale Kommunikationsdrehscheibe versetzt das ePostfach Sparkassen in die Lage, ihre klassische Stärke einer engen Beziehung zum Kunden auch in der digitalen Welt auszuspielen.

## Das Ziel: Auch online kundennah agieren

Das ePostfach ist integraler Bestandteil der Internet-Filiale in der Gesamtbanklösung OSPlus. Es bietet zwei wesentliche Mehrwertfunktionen:

1. Kunden können im persönlichen und geschützten Online-Banking-Bereich sämtliche sparkassenbezogenen Dokumente und Verträge komfortabel einsehen.
2. Konto- und Depotauszüge werden elektronisch zugestellt und in der Langzeitablage gespeichert.

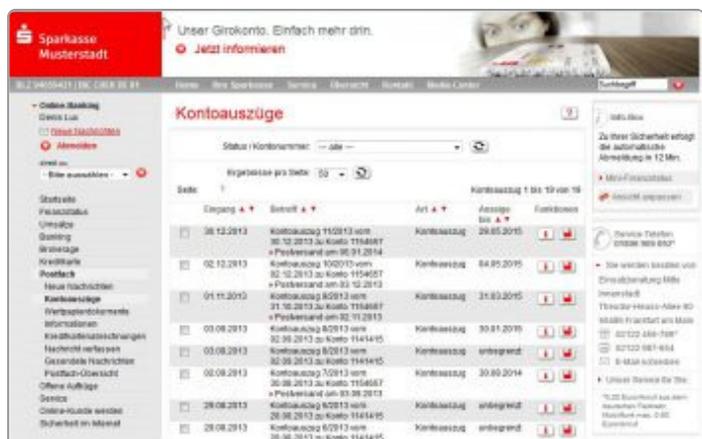


Quelle: Finanz Informatik

Mit dem ePostfach hat die FI eine technologisch zeitgemäße Lösung für den Multikanalvertrieb entwickelt, die sowohl Online-Banking-Kunden als auch Sparkassen vielfältige Vorteile bietet: So können Kunden ihre Korrespondenz und ihre Vertragsverwaltung komplett elektronisch und online abwickeln.

Dabei profitieren sie von einer zentralen Ablage im ePostfach mit komfortabler Recherchefunktion.

Sparkassen erhöhen mit dem ePostfach die Kundenbindung. Die einfache Kommunikation zwischen Kunde und Berater sowie die bessere Nachvollziehbarkeit, ob seitens des Kunden Dokumente oder Nachrichten aus dem ePostfach abgerufen werden, sorgt für eine feste und dauerhafte Bindung. Und dank der integrierten Langzeitablage können Institute heute auf den Zwangsversand von Dokumenten verzichten und auf diesem Weg Kosten sparen. Um die damit einhergehenden Kostenvorteile umzusetzen, müssen Sparkassen aber ihre Kunden von den Vorteilen der digitalen Ablage überzeugen, so dass diese die veränderten ePostfach-Bedingungen akzeptieren.



Quelle: Finanz Informatik

## Überzeugungsarbeit leisten: Schritt-für-Schritt

Die Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden hat als eines der ersten Institute bereits im November 2010 das ePostfach ausgerollt. Zunächst wurden alle Girokonten der Mitarbeiter

umgestellt, so dass sich diese eingehend mit dem neuen Kommunikationsmittel vertraut machen konnten. Erst danach wurden alle Online-Banking-Nutzer freigeschaltet.

“ *Allerdings musste das Institut erkennen, dass die Vermarktung über die Homepage und durch Beratungsgespräche nicht automatisch zu steigenden Nutzerzahlen führte.* ”

Vor diesem Hintergrund hat die Sparkasse Maßnahmen initiiert, um eine nachhaltige Steigerung zu erzielen. Zum Einsatz kamen nicht nur Internet- und Postfach-Kampagnen sondern auch Massenmailings. Die gewählten Maßnahmen zeigten den gewünschten Erfolg. **Eine erste aktive Ansprache** der Internet-Banking-Kunden mit einer Freischaltungskampagne führte innerhalb kürzester Zeit zu einer deutlich höheren Nutzungsquote. In den Vordergrund der Kommunikation stellte das Geldhaus dabei die zusätzlichen Mehrwerte wie etwa die rechtssichere Langzeitablage.

Eine Massenumstellung im März 2012 sorgte für eine weitere deutliche Steigerung der Nutzer. Die Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden schrieb alle Kunden per Brief an, die ihre Bankgeschäfte überwiegend online erledigen und das Kontomodell „Giro direkt“ nutzen. Diese wurden über einen festen Umstellungstermin informiert. Kunden hatten aber die Möglichkeit, gegen die Umstellung Widerspruch einzulegen. So konnten sie entweder die gesamten Postfachbedingungen ablehnen oder die Bedingungen anerkennen bei gleichzeitiger Bereitstellung der Kontoauszüge über die Kontoauszugsdrucker. Während sich bei der ersten Widerspruchs-Variante die Kunden für eine vollständige Abschaltung des ePostfach



Autor des Anwenderberichtes: Edgar Clemens, Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden

Quelle: Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden

entschieden und somit auf diesem Weg nicht mehr erreichbar waren, konnte die Sparkasse im zweiten Fall Kunden auch weiterhin über das ePostfach kontaktieren und etwa AGB-Änderungen per Mail mitteilen.

Die aufwändigen und kostenintensiven Maßnahmen zur Umstellung haben sich für die Sparkasse bezahlt gemacht. Denn mit der steigenden Nutzerzahl sanken die Kosten für den Ausdruck und Zwangsversand von Kontoauszügen deutlich. Somit konnte das Institut dauerhaft Geld sparen. Zum Erfolg hat auch die reibungslose Zusammenarbeit den Fachbereichen Vertriebssteuerung, Medialer Vertrieb und EDV-Organisation beigetragen.

## Erstaunliche Nutzungsquote von 75 Prozent

Zurzeit liegt die Nutzungsquote der Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden bei rund 75 Prozent aller Online-Banking-Konten und damit weit über dem Sparkassen-Durchschnitt. Das Institut arbeitet aktuell daran, das Potenzial noch weiter auszuschöpfen. So ist geplant, Kreditkartenkonten, kostenfreie Online-Konten für Schüler, Azubis und Studenten oder kostenfreie Konten von gemeinnützigen Einrichtungen und Vereinen umzustellen. Damit kommt die Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden ihrem selbstgesteckten Ziel nahe, eine nahezu vollständige Nutzungsquote bei online geführten Konten zu realisieren. ■

Sie finden diesen Artikel im Internet auf der Website:

<http://www.it-finanzmagazin.de/?p=31251>



★★★★★ (3 Stimmen, Durchschnitt: 4,67 von maximal 5)