

Link: <https://www.computerwoche.de/a/banken-haben-entwicklung-verschlafen,1888023>

CRM in der Finanzwirtschaft

Banken haben Entwicklung verschlafen

Datum: 27.02.2009
Autor(en):Diego Wyllie

Vertriebssteuerung und Kundenmanagement werden in Banken immer wichtiger. Doch eine neue Studie zeigt, dass der Optimierungsbedarf in der Praxis nach wie vor hoch ist.

Ein Beispiel für den hohen Verbesserungsbedarf stelle laut Studie die Geschäftsfeldrechnung dar: 88 Prozent der befragten Institute halten sie zwar für zwingend notwendig für die Vertriebssteuerung, aber nur 22 Prozent haben diese vollständig umgesetzt. Nachholbedarf sehen viele Banken auch bei den Vertriebsprozessen; zum Beispiel 88 Prozent bei der Beschleunigung von Kreditzusagen. Um diese zu standardisieren, nutzen bereits zwei Drittel der Befragten ein zentrales Markt-Service-Center für die Kommunikation mit den Kunden, oder stehen kurz vor dessen Einführung.

Nachholbedarf in Sachen Integration und Datenqualität

Aus der Studie geht darüber hinaus hervor, dass sich 95 Prozent der befragten Banken durch ein **CRM-System**¹ eine hohe Standardisierung der Vertriebsprozesse erwarten. Doch nur 47 Prozent sehen diese Anforderung bereits als erfüllt an. Ferner gibt laut Studie die Hälfte der interviewten Institute an, **Datenqualitätsprobleme**² in ihrem CRM-System zu haben. Das zeige, dass die bestehende Softwareunterstützung noch nicht ausgereift ist und vielfach noch besser in die Arbeitsabläufe integriert werden muss.

Die Ergebnisse stammen aus einer aktuellen Vergleichsstudie der Beratungshäuser **Maihiro GmbH**³ und **IFB Group**⁴, die mit rund 450 Spezialisten mit eigenen Gesellschaften in zwölf Ländern weltweit vertreten ist. Im Rahmen der Untersuchung wurden Genossenschaftsbanken, Privatbanken und Sparkassen im deutschsprachigen Raum befragt.

Links im Artikel:

¹ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1886895/

² https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1882286/

³ <http://www.maihiro.com/maihiro/de/>

⁴ <http://www.ifb-group.com/html/e/index.php>