

Pressemitteilung

Trend zu digitalen Bankgeschäften: Finanzinstitute benötigen individuelle Strategie für Online-Beratung

Bank-IT-Spezialist FORT.SCHRITT hat Schnellanalyse anhand von sechs Handlungsfeldern entwickelt

Weinheim, 11. Mai 2022 – Die [FORT.SCHRITT GmbH](#) hat einen „Quick Check“ entwickelt, um den individuellen Optimierungsbedarf von Sparkassen und Banken in der Online-Beratung zu ermitteln. Anhand von sechs Handlungsfeldern analysiert das Unternehmen den Status Quo eines Instituts und leitet daraus konkrete Handlungsmaßnahmen ab, um die Online-Beratung systematisch zu verbessern. „Sparkassen und Banken wollen ihre Online- und Mobile-Beratung seit Jahren ausbauen, aber die wenigsten haben dafür bisher die Strukturen geschaffen. Viele haben in den vergangenen Jahren einzelne Prozesse digitalisiert, dabei jedoch nicht die komplette Customer Journey im Blick gehabt“, sagt Sandra Edelmann, Consultant bei FORT.SCHRITT. Für eine klare Strategie müssen sich Finanzinstitute daher im ersten Schritt bewusst machen, wo sie stehen und wie sie Online-Beratung für sich definieren. FORT.SCHRITT berät Banken, Sparkassen und Bausparkassen bei der Gestaltung und Optimierung IT-gestützter Prozesse.

Das Potenzial für eine effiziente Online-Beratung ist hoch: Laut der internationalen Data and Analytics Group [YouGov](#) gibt es unter anderem bei der Beantragung eines Kredits, dem Abschluss einer Versicherung oder der Eröffnung eines Girokontos hohes Potenzial für qualifizierte Abschlüsse per Online-Beratung.

Online-Beratung systematisch aufsetzen

Dem Quick Check liegen folgende sechs Handlungsfelder zu Grunde:

- 1. Organisation:** Analyse des Vertriebsbereichs, Mitarbeiterrollen und Zielgruppen, Berechtigungen und Kompetenzen
- 2. Rechtliches:** Überprüfung rechtlicher Aspekte wie Datenschutz und Arbeitsabläufe bei der Online-Beratung
- 3. Technik:** Begutachtung der Homepage sowie der Hard- und Software, Bestandsaufnahme der bisher eingesetzten Anwendungen wie Beratungs- und Kommunikations-Tools
- 4. Prozesse:** Betrachtung vorhandener Arbeitsabläufe und Beratungs-Tools im Hinblick auf inkludierte Online-Beratung

5. **Mitarbeiter:** Analyse der Mitarbeiterbefähigung, Filial- und Online-Beratung im Berateralltag zu verbinden
6. **Kunden:** Überprüfung der möglichen Zielgruppen

Um sich gegen digitale Konkurrenz durch Online-Banken sowie Online-Riesen wie Amazon zu wappnen, müssen Finanzinstitute ihre IT-Prozesse und Organisationen dringend überarbeiten beziehungsweise neu ausrichten. Damit ermöglichen sie (potenziellen) Kunden eine qualifizierte Online-Beratung und bleiben wettbewerbsfähig.

Weitere Informationen zum Quick Check und den sechs Handlungsfeldern können Interessierte bei Marcel Kastner, Managing Consultant bei FORT.SCHRITT, erfragen. Kontakt: m.kastner@fortschritt-gmbh.de

Pressekontakt:

FORT.SCHRITT GmbH
Marcel Kastner
Bergstraße 49
69469 Weinheim
Tel.: +49 (0)6201 - 4693 700
m.kastner@fortschritt-gmbh.de
www.fortschritt-gmbh.de

VOCATO public relations GmbH
Sina Österreicher/Verena Schmorleiz
Toyota-Allee 29
50858 Köln
Tel.: +49 (0)2234 - 60 198-11/-15
soesterreicher@vocato.com,
vschmorleiz@vocato.com
www.vocato.com

Über FORT.SCHRITT

Die FORT.SCHRITT GmbH berät Banken, Sparkassen und Bausparkassen bei der Gestaltung und Optimierung IT-gestützter Prozesse. Thomas Keil-McCoy und Thomas Trompeter gründeten das Unternehmen mit Sitz in Weinheim 2015 aus einem Migrationsprojekt für Landesbausparkassen heraus. Die Firma hilft ihren Kunden, Prozesse zu digitalisieren und kosteneffizienter sowie nach regulatorischen Bestimmungen aufzusetzen. Bisher hat das Unternehmen circa 50 Beratungsprojekte erfolgreich umgesetzt. Im wachsenden FORT.SCHRITT-Team arbeiten zurzeit über 20 Mitarbeiter, die die Einführung digitaler Lösungen mit hoher bankfachlicher Expertise begleiten.

Grafik- und Bildmaterial:



Grafik 1: Quick Check: Anhand von sechs Handlungsfeldern ermittelt FORT.SCHRITT den individuellen Optimierungsbedarf von Sparkassen und Banken in der Online-Beratung.



Bild 1: Sandra Edelmann, Consultant bei der FORT.SCHRITT GmbH

Bildquelle für alle Bilder: FORT.SCHRITT GmbH