

Wirtschaft

Renaissance des Privatkunden

Die Banken haben das vernachlässigte Kundensegment Privatkunden wiederentdeckt.

Clemens Rosenkranz

Selbst wenn es beim einzelnen Kunden finanziell und ertragsmäßig nur Peanuts zu verdienen gibt: Unterm Strich macht auch Kleinvieh viel Mist, mag sich manch Bankvorstand insgeheim denken. Ebenso im Geschäft mit den Firmenkunden haben die Institute nach Jahren der zögerlichen Kreditvergabe nun wieder die Bremse gelöst.

Kritiker bemängeln, dass die Kreditinstitute durch Internet-Banking, die Einschränkung des Filialgeschäfts und die Automatisierung vieler Bankgeschäfte den Kontakt zum Kunden weitgehend verloren hätten. Zahlreiche für Kunden praktische Selbstbedienungsautomaten für Abhebungen und Überweisungen im Eingangsbereich der Banken lassen immer weniger Kunden die Schwelle zum Beratungsraum überschreiten. Und mancher Kunde, der Bankgeschäfte übers Internet abwickelt, ist gleich zu oft kostengünstigeren Direktbanken gewechselt.

Das plötzlich neu erwachte Interesse an den Privatkunden entspringt auch der Erkenntnis, dass der Anteil der Kunden, die Beratung brauchen, durch die Überalterung der Bevölkerung im Steigen begriffen ist. Keine Bank will in einigen Jahren feststellen müssen, dass sie ihren potenziellen Kunden schon vor Jahren vergrämt hat und dieser bei der beratungsfreudigeren Konkurrenz gelandet ist.

„Die Filiale ist zurück“

Dieser Entwicklung wollen die Finanzinstitute durch eine Neuausrichtung ihres Filialnetzes vorbeugen. Zweigstellen sollen den Kundenkontakt verbessern. Zumindest haben die Banken das Tempo des Filialsterbens deutlich gedrosselt. Nach einer Studie des Beratungsunternehmens Accenture planen in Österreich, der Schweiz und Deutschland mehr als die Hälfte (56 Prozent) der Institute Investitionen in den Filialbetrieb, erklärt Jörg Günther von Accenture Deutschland. Vor allem Großbanken hatten in den vergangenen Jahren viele Filialen geschlossen und die Öffnungszeiten verkürzt. Kunden sollten Bankgeschäfte über Internet und Selbstbedienungsautomaten erledigen.

Hintergrund der Rückbesinnung auf den Privatkunden sind die Erfahrungen aus dem Platzen der Technologie-Blase im Sommer 2001, also noch vor den Terroranschlägen in den USA. Danach musste so manches Institut die schmerzhafteste Erfahrung machen, dass man mit Investment-Banking, Fusionen und Börsengängen allein nicht leben kann, besonders in Zeiten schwacher Wirtschaftskontunktur. Dagegen kamen die Sparkassen und Genossenschaften mit ihrem Privatkundengeschäft vergleichsweise gut durch die Krise nach 2001.

Um das Geschäft auszubauen, gehen die Banken verstärkt Vertriebskooperationen ein. Gute Erlöse verspricht auch die Absatzfinanzierung, also die Finanzierung von Raten-

käufen beispielsweise bei Autos, Möbeln oder Elektrogeräten. Im „Kauf auf Pump“ sehen Branchen-Insider noch hohes ungenutztes Potenzial. Ein weiterer attraktiver Kreditmarkt habe sich durch die Einführung von Studiengebühren geöffnet. Anstelle von standardisierten Produkten sollen die Bankberater wieder stärker individuelle Angebote zimmern und mit diesen aktiv auf den Kunden zugehen.

Zugleich wollen die Banken den Außendienst ausbauen. Es habe sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass der Vertrieb von beratungsintensiven Finanz- und Versicherungsprodukten durch einen hauseigenen Außendienst erfolgversprechend ist, so eine Studie des Consultants Steria Mummert. In Deutschland gibt es Musterbeispiele für die neue Filialstrategie wie die Zweigstelle der „Deutschen Bank der Zukunft“ in der Berliner Fried-

richstraße. Statt einer Selbstbedienungsvorhalle mit dem Charme einer Bushaltestelle bietet sich dem Besucher eine von sanftem Licht durchflutete Bank-Landschaft mit Lounge, Bibliothek, Galerie und Trendshop. Auf dem Weg zum Fond der Filiale kann der Kunde Reisetaschen, Golf-Accessoires oder Kosmetika erstehen. Andere Institute haben Vertriebskooperationen mit Tschibo (Kaffee und Haushaltszubehör) geschlossen.

ITnT

Fachmesse für Informationstechnologie und Telekommunikation

Die Aussteller schrieben
2006 die ITnT-erfolgs-
geschichte weiter

30. 01. - 01. 02. 2007
MESSEZENTRUM WIEN NEU

ABSOLUTE-IT ... ACTUS CONSULTING ... ACE ... ACOM HOLDING ... ACP GRUPPE ÖSTERREICH ... ACTEBIS COMPUTER ... ADC KRONE ... ADD ON COMPUTERHANDEL ... ADDITIVE HARD-UND SOFTWARE ... ADIC ... ADN ADVANCED DATABASE ... ADVANCED BUSINESS CONSULTING ... AKA GES.M.B.H. ... ALADDIN KNOWLEDGE SYSTEMS ... ALCATEL AUSTRIA AG ... AMEA ... ANTARES-NETLOGIX ... APPSENSE ... ARC SEIBERSDORF RESEARCH ... ARCHIVAUSTRIA ... ARIES ... ARP DATAON GESMBH ... ARRAY DATA GESMBH ... ARTAKER COMPUTERSYSTEME ... ASTCO HANDELS-GES.M.B.H. ... ASUS ... ATOS ORIGIN ... AUSSENWIRTSCHAFT ÖSTERREICH ... AVALARIS ... AVAYA AUSTRIA ... AVM ... AVNET TECHNOLOGY SOLUTIONS ... AXCESSPOINT BUSINESS SOLUTIONS ... B & M AUTOMATISCHE ... B1 CONSULTING ... BACHER SYSTEMS EDV GESMBH ... BARCOTEC VERTRIEBSGESMBH ... BASE-CAMP KADL & PARTNER ... BÄURER INTERNATIONAL ... BISS BUSINESS-IMAGING ... BLACKBERRY ... BLUESOCKET LIMITED ... BM TECHNOLOGIES ... BMD SYSTEMHAUS GESMBH ... BOHMANN DRUCK & VERLAG ... BORDERWARE ... BRAND REX ... BROCADE COMMUNICATIONS ... BRODINGER IT SICHERHEITSTECHNIK ... BRUCK TECHNOLOGIES ... BRUGG KABEL AG ... BSN AG ... BSR IDWARE ... BUSINESS OBJECTS ... BUSINESS SOFTWARE ... CAPGEMINI ... CASE SOFTWARETECHNIK ... CHECK POINT SOFTWARE ... CIGMA SOFTWARE ... CIRCON CIRCLE CONSULTING AG ... CITRIX SYSTEMS ... CLIENT-SERVER EDV-HANDELS ... CNT HR CONSULTING ... COLUMBUS IT PARTNER GESMBH ... COMARCH ... COMNET COMPUTER-NETZWERKE ... COMPUTER ASSOCIATES ... COMPUTERLINKS ... CONEVA CONSULTING ... CONOVA COMMUNICATIONS ... CONTROL BREAK INTERNATIONAL ... CORNING CABLE SYSTEMS ... CROSSBEAM SYSTEMS INC ... CSB SYSTEM AUSTRIA ... CSC AUSTRIA CSC COMPUTER ... CUBESERV AG ... CUBIDO BUSINESS SOLUTIONS ... CUBIT IT SOLUTIONS ... CVS INGENIEURGESELLSCHAFT MBH ... CWI INFORMATIONSTECHNOLOGIE ... CYBERHOUSE ... CYBERSCHOOL ... CYCLADES ... DATA SYSTEMS AUSTRIA AG ... DATAPHONE ... DATAPLEX ... DATAWARE NETZWERKTECHNIK ... DATENNETZ HANDELSGESELLSCHAFT ... DÄTWYLER KABEL + SYSTEME ... DELL ... DICOM COMPUTER-VERTRIEBSGESMBH ... DISKO.DMCOI CONSULTING & DEVELOPMENT ... DOCU GUARD GES.M.B.H. ... DPW H.R. SOFTWARE ... DRAHTEX AG ... ECM HOLDING GESMBH ... ECONOMY AUSTRIA PLATTFORM ... ELO DIGITAL OFFICE ... ELSAT INTERNATIONAL ... EMC COMPUTER SYSTEMS ... EPLAN SOFTWARE & SERVICE ... ERP GROUP IT CONSULTING ... ETC ENTERPRISE TRAINING CENTER ... EUROFINDER ECONET ... EUROPAY AUSTRIA ... EUROPEAN RESELLER ... EXACON-IT ... FACHHOCHSCHULE HAGENBERG ... FASTVIEWER ... FAW-INSTITUT ... FECHER ... FIELDWORX MOBILE SOLUTIONS ... FLUKE VERTRIEBSGESMBH ... FORESCOUT TECHNOLOGIES ... FRANK ROBIN LINUX SYSTEMS ... FSL VERLAGSGESMBH ... FTW - FORSCHUNGSZENTRUM ... FUJITSU SIEMENS COMPUTERS GESMBH ... G DATA SOFTWARE AG ... GARTENMANN SOFTWARE AG ... GEOMARKETING ... GLOBAL KNOWLEDGE NETWORK ... GMC SOFTWARE TECHNOLOGY AG ... GROTHUSEN ELECTRONIC SYSTEMS ... H-BEDV DATENTECHNIK ... HANDELSKAMMER SCHWEIZ-ÖSTERREICH ... HC SOLUTIONS ... HELPLINE IT SOLUTIONS ... HEWLETT-PACKARD/HP ... HITACHI DATA SYSTEMS ... HTL SPENGER-GASSE ... HUMMINGBIRD ... HUTCHISON 9G AUSTRIA ... I2S-CONSULTING ... IDEAL INDUSTRIES ... IDS SCHEER AUSTRIA ... IKARUS SOFTWARE ... IMC NETWORKS ... INDUSTRIEMAGAZIN ... INFO TECHNOLOGIE VERLAG ... INODE ... INQUIERO ÖSTERREICH ... INSCAB ... INTERNET SECURITY AG ... IODAT INFORMATIONSTECHNOLOGIE ... IRONPORT SYSTEMS ... ISSX INTERNET SECURITY ... IT MEDIA ... ITZONE E-INVOICE SYSTEM ... ITDESIGN SOFTWARE PROJECTS & INTELLIGENCE ... IXOS SOFTWARE ... JOINVISION E-SERVICES ... K SECTION BUSINESS SOLUTIONS ... KAPSCO BUSINESSCOM AG ... KASPERSKY LABS ... KEEP IN MIND ... KESS POWER SOLUTIONS ... KODAK GESMBH ... KONICA MINOLTA ... KOREA TRADE CENTER ... KROLL ONTRACK AUSTRIA ... KTW SOFTWARE & CONSULTING ... KUERT INFORMATION MANAGEMENT ... LAMPERTZ ... LEMON42 ... LEXISNEXIS ... LG BUSINESS SOLUTIONS AG ... LG ELECTRONICS ... LIBELLE SALES + SERVICES ... LOGITECH ... MA 55 - BÜRGERDIENST ... MACHER SOFTWARE ... MADRAS COMPUTER ... MAGIC SOFTWARE ENTERPRISES ... MANAGEMENT & IT-CONSULTING ... MAY COMPUTER GESMBH & CO KG ... MBS-MODERN BUSINESS SYSTEMS ... MCDATA TECHNOLOGY SYSTEMS ... MESONIC DATENVERARBEITUNG ... MGE UPS SYSTEMS ... MICROSOFT ... MIH - MARCUS IZMIR ... MINDJET ... MIS AUSTRIA ... MITSUBISHI ... MOBILKOM AUSTRIA AG ... MONITOR TV AT ... MONITORS AND MORE ... M-OTION ... MULTITASK NABER ... NAVICONSULT ... NEC ... NESTEC SCHARF OEG ... NETVIEWER SCHWEIZ AG ... NETWORK APPLIANCE ... NEW VOICE INTERNATIONAL AG ... NEXTIRAONE AUSTRIA ... NISSEN & VELTEN SOFTWARE ... NOKIA AUSTRIA ... NOVELL ... NTX BACKOFFICE CONSULTING ... OMEGA HANDELSGESMBH ... ONE ... OPALION ... OPEN SOURCE ... ORGAMEDIA ... ÖSTERR. WIRTSCHAFTSVERLAG ... PANTA RHEI ... PATCHSEE ... PETER RAUTER ... PH POLDEN ... PHION INFORMATION TECHNOLOGIES ... PMCS PROJEKTMANAGEMENT ... PNY TECHNOLOGIES ... PREMIUM DATA GROUP ... PREMIUM IT SOLUTIONS ... PROALPHA SOFTWARE AUSTRIA ... PROFACOR ... PROGRAMMIERFABRIK GESMBH ... PROJECTA ... PSI AG ... Q4BIS EUROPE LTD ... QENTA PAYMENTSOLUTIONS ... QUADRIGA INFORMATIK ... RADWARE LTD ... RAMSAUER & STÜRMER ... REDDOT SOLUTIONS AG ... REICHLÉ & DE-MASSARI ... RGE ROBERT GMEINER ... RISC SOFTWARE ... RITTAL SCHALTSCHRÄNKE ... RSA SECURITY ... S&T ... SAP ÖSTERREICH ... SCC - EDV BERATUNG AG ... SCHINDLER IT-SOLUTIONS ... SCHOELLER NETWORK CONTROL ... SECLUTIONS AUSTRIA ... SECUREGUARD ... SER SOLUTIONS ÖSTERREICH ... SIEMENS AG ... SITEXS NETZWERKLÖSUNGEN ... SKG-SPEZIALKABEL ... SMEJKAL GESMBH ... SMS ... SOFTWARE COMPETENCE CENTER ... SOFTWAREPARK HAGENBERG ... SSP-SICHERHEITSSYSTEME ... STADLER EDV ... STANDARD IT SOLUTIONS ... STUDIO ADVISION ... STUDIO DIGITAL MEMORY ENGINEERING ... STUDIO E-LEARNING ENVIRONMENTS ... STUDIO SMART AGENTS TECHNOLOGY ... SWISS BUSINESS HUB AUSTRIA ... SYBASE EDV-SYSTEME GESMBH ... SYMANTEC ... SYSCOM NETZWERKINSTALLATIONEN ... TEAM WYRU ... TELGÄRTNER K. GÄRTNER ... TELEKOM AUSTRIA AG ... TIS TOP IMAGE SYSTEMS ... TISWARE ... T-MOBILE AUSTRIA ... TOMEK ELECTRONICS ... TOOLS AT WORK ... TRANSCOM WORLDWIDE ... TREND MICRO ... TROSOFT ... TROVARIT AG ... T-SYSTEMS AUSTRIA GESMBH ... TYCO ELECTRONICS AUSTRIA ... UNISERV ... UNISYS ... UNIT-IT ... UPDATE SALES ... VRVIS ZENTRUM FÜR VIRTUAL REALITY ... WEBDYNAMITE IT SOLUTIONS ... WEBWASHER A CYBERGUARD COMPANY ... WIENER WIRTSCHAFTSPÖRDERUNGSFONDS ... WIGOBIS ... WIRTSCHAFTSBLATT ... X-MEDIA VERLAG ... X-TECH

SICHERN SIE SICH JETZT IHREN STANDPLATZ!

Infos und Anmeldeunterlagen zur ITnT:

■ T: +43 (0)1 727 20-376 ■ F: +43 (0)1 725 20-376 ■ E: itnt@messe.at

Reed Exhibitions
Messe Wien

WWW.ITNT.AT