

Betriebswirtschaftliche Blätter

SPARKASSENZEITUNG

SPARKASSE MANAGERMAGAZIN

BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE BLÄTTER

VO

Portal » Betriebswirtschaftliche Blätter » Vertrieb » „S-weltweit“ intuitiv international

28. November 2016 - 08:30 | Auslandsgeschäft

„S-weltweit“ intuitiv international

von Michael Kompa

Im November hat der S-CountryDesk mit der App „S-weltweit“ einen neuen digitalen Kanal für das internationale Firmenkundengeschäft gestartet. Sparkassen und Landesbanken können Kunden und Neukunden mit ihrem weltweiten Angebot überraschen und das jeweilige Haus als führenden Anbieter im internationalen Geschäft positionieren.

Eine Kurzzusammenfassung finden Sie [hier](#).



In der App S-weltweit bündelt die Sparkassen-Finanzgruppe künftig ihr Know-how zum Auslandsgeschäft.

(Fotos: S-weltweit)

Mitunter wird den Sparkassen im Auslandsgeschäft zu geringe Kompetenz nachgesagt. Kunden und Öffentlichkeit können mit der neuen App „S-weltweit“ – einer interaktiven Imagebroschüre – jetzt leicht vom Gegenteil überzeugt werden. Nach zwölfmonatiger Entwicklungsphase ist die App jetzt „scharf geschaltet“. Vorstände und Abteilungsleiter für das Auslandsgeschäft der G 25-Sparkassen konnten die Lösung bereits Anfang November in der Sparkasse Bremen begutachten. Vor einigen

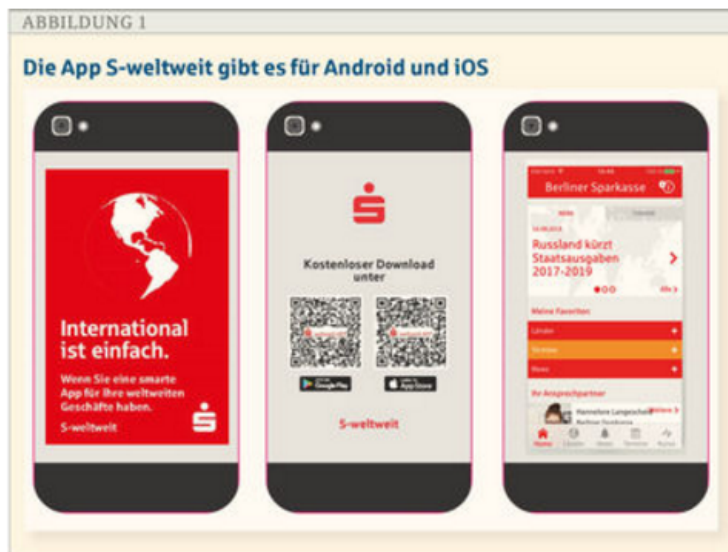
Tagen wurde auf der DSGVO-Fachtagung „Internationales Firmenkundengeschäft“ in Berlin die fertige App erstmals einem breiteren Fachpublikum vorgestellt.

S-CountryDesk: Motor hinter S-weltweit

Im Oktober 2015 haben die G 25-Sparkassen den S-CountryDesk (SCD) mit der Entwicklung einer App für das internationale Geschäft der Sparkassen-Finanzgruppe beauftragt. In Abstimmung mit Vertretern verschiedener Großsparkassen und Landesbanken lag die inhaltliche Konzeption in der Folge beim SCD, während die technische Entwicklung durch das Sparkassen-Finanzportal (SFP) erfolgt ist. Die neue App wurde parallel für die Betriebssysteme iOS und Android entwickelt und steht aktuell bereits im Apple AppStore und ab Dezember auch in GooglePlay zum kostenlosen Download zur Verfügung.

Der SCD beweist damit seine Qualität als internationales Netzwerk der S-Finanzgruppe. Hier fließt ihr gesamtes Spezialistenwissen zusammen, um Sparkassen Lösungen unter Einbindung zahlreicher Kooperationspartner im In- und Ausland zu bieten. Koordiniert werden vom SCD auch die Angebote der Sparkassen zur Begleitung von Firmen ins und im Ausland. Über 50 Auslandsspezialisten großer Sparkassen und Landesbanken selektieren die für mittelständische Unternehmer relevanten Informationen aus zahlreichen Quellen. Außerdem pflegen sie die Kontakte zu über 350 Partnern (Banken, Auslandshandelskammern, Beratern, Förderagenturen) in über 70 Ländern und können so bei Bedarf qualifizierte Kontakte vermitteln. Damit verfügt die S-Finanzgruppe über das leistungsstärkste internationale Vertriebsnetz im deutschen Finanzdienstleistungssektor.

Einsatzvorteile für Sparkassen und Endnutzer gleichermaßen



(BBL)

Die S-Finanzgruppe kann mit der App S-weltweit als „First Mover“ agieren, da es aktuell kein vergleichbares Angebot in Deutschland gibt. S-weltweit bündelt das umfangreiche internationale Know-how von Sparkassen, Landesbanken und Verbundunternehmen an einer Stelle und stellt sie auf Smartphones oder Tablets zur Verfügung. Hinzu kommen Informationen von Verbund- und Kooperationspartnern und Verlinkungen zu den für den

Außenhandel relevanten Webseiten. Insgesamt enthält S-weltweit über 1.500 Verlinkungen gebündelt an einer Stelle, während vergleichbare Informationen ansonsten aus vielen einzelnen Webangeboten selektiert werden müssten.

Mit S-weltweit können angeschlossene Sparkassen, wie eingangs skizziert, eine hohe Kompetenz im Auslandsgeschäft demonstrieren. Zusätzlich lässt sich durch die Downloads aus den AppStores ein erster Kontakt zu Neukunden herstellen. S-weltweit wird damit zum digitalen Zugangscod für jede Sparkasse, die sich im Markt der erfolgreichen mittelständischen Unternehmen positionieren möchte (s. Abb. 1). Zugleich bleibt der Aufwand überschaubar, da die Informationen in der App durch den SCD gepflegt werden.

Für die Firmenkunden liegt der Mehrwert von S-weltweit in einer großen Zeitersparnis, wenn Informationen für die internationalen Geschäfte beschafft und verwaltet werden müssen. Die App bietet Informationen zu über 150 Ländern, Devisenkurse, Länderrisiken, interkulturelle Guides, Reiseinformationen, Dienstleistungen und Auslandsstandorte der S-Finanzgruppe (inkl. German Centres in den jeweiligen Ländern), Erfolgsbeispiele, Geschäftspartnervermittlung, regelmäßige News und Termine oder Verlinkung zu Notfallnummern und deutschen Vertretungen im Ausland.

Sparkassen und Landesbanken können ferner über eine Personalisierung auf Institutsbasis die Auslandskundenbetreuer hinterlegen. Dadurch wird dem Firmenkunden die Kontaktaufnahme zum zuständigen Kundenbetreuer erheblich erleichtert. Außerdem können die Sparkassen mit Bestands- und Neukunden über Newsletter, eigene Ländernachrichten, Termine und Veranstaltungshinweise digital kommunizieren.

Inhalte von S-weltweit zur Kontaktaufnahme nutzen

Die Inhalte der App sind zwar sehr umfangreich, wurden aber speziell für die Nutzung auf Smartphones komprimiert. So können daraus zahlreiche Anlässe zur Kontaktaufnahme mit den Auslandsfachberatern der Sparkasse initiiert werden. S-weltweit enthält umfangreiche Informationen und Funktionen wie:

- Benachrichtigung über Termine
- internationaler Newsticker
- Länderinformationen zu über 150 Ländern
- Einschätzung des Länderrisikos
- Auslandsstandorte der S-Finanzgruppe
- aktuelle Devisenkurse und Charts
- interkulturelle Tipps (Auslands-Knigge mit Do's & Don'ts)
- Reiseinformationen (Reisezahlungsmittel, Sicherheitshinweise, Deutsche Vertretungen im Ausland, Notfallnummern etc.)
- Suche nach Geschäftspartnern.



(BBL)

Inhaltlich ist das Projekt S-weltweit von acht Großsparkassen, drei Landesbanken sowie dem DSGVO und dessen Europaservice begleitet worden. Die Inhalte der App sind zuvor in einem Teilprojekt im Rahmen einer Kundenbefragung bei den G 25-Großsparkassen evaluiert worden (s. Abb. 2). Mit dem SFP ist für Programmierung und App-Design ein kompetenter und seriöser Partner gefunden worden, der die Standards des Corporate

Designs der S-Finanzgruppe berücksichtigt hat. Somit ist sichergestellt, dass sich Erscheinungsbild und Funktionalität von S-weltweit nicht negativ auf das Image einer Sparkasse auswirken. Auch auf eine intuitive Bedienbarkeit wurde großer Wert gelegt.

Um eine hohe Verbreitung und eine breite Kompetenzwahrnehmung zu fördern, ist der Download in den AppStores für den Endnutzer kostenlos. Die Finanzierung des Vorhabens erfolgt über eine jährliche Gebühr für die Nutzerinstitute, die in Abhängigkeit zur Bilanzsumme gestaffelt ist und von 990 bis 4.000 Euro reicht. Für Sparkassen, deren Auslandsgeschäft durch ein Kompetenzzentrum abgewickelt wird, fällt lediglich eine feste Nutzungspauschale von jährlich 350 Euro pro Institut an. Im Gegenzug können die Nutzerinstitute die App personalisieren und somit das Leistungsspektrum der S-Finanzgruppe unmittelbar für den eigenen Kompetenzgewinn nutzen.

Nach dem Download wird der Nutzer aufgefordert, sein Profil zu hinterlegen. Zunächst muss er sich dabei einer Sparkasse zuordnen. Eine Sparkasse taucht für den Kunden aber erst dann in einer Liste auf, wenn das betreffende Institut einen entsprechenden Nutzungsvertrag mit dem SCD abgeschlossen hat. Ist eine Zuordnung zur gewünschten „Heimatsparkasse“ nicht möglich, da diese S-weltweit (noch) nicht unterstützt, erscheint ein entsprechender Hinweis. Der Nutzer kann sich dann aus der Liste der teilnehmenden Häuser vorläufig einer anderen Sparkasse zuordnen. Stößt die Heimatsparkasse später zu S-weltweit hinzu, wird der Nutzer durch die App informiert und die Zuordnung automatisch korrigiert. Die Informationen, welche Kunden sich nicht ihrer Heimatsparkasse zuordnen konnten, werden beim SCD gesammelt und für eine aktive Ansprache der jeweiligen Sparkassen genutzt. Diese Vorgehensweise orientiert sich an der Zuordnungssystematik des S-Investors.

OPDV-Freigabe aus SCD-Sicht nicht notwendig

Vor Einsatz einer neuen externen Anwendung ist in einer Sparkasse unter Umständen eine OPDV-Freigabe erforderlich. Innerhalb der S-Finanzgruppe sorgt der Fachausschuss „Ordnungsmäßigkeit und Prüfung der Datenverarbeitung“ (OPDV) für die Formulierung von Standards, die von den Sparkassen einzuhalten sind. Sie sind in den OPDV-Stellungnahmen 1/2006 und 1/2015 definiert. Darin wird unter anderem festgeschrieben, dass die in einer Sparkasse einzusetzende Software in einem hinreichend qualitätsgesicherten Verfahren entwickelt worden sein muss.

Zu dieser Anforderung hat das SCD deshalb Gespräche mit der Sicherheit Informatik Zentrale Services (SIZ) in Bonn und anderen Dienstleistern, die eine vor Einführung stehende Software in einer Sparkasse einer formellen Programmfreigabe im Sinne einer OPDV-Freigabe unterziehen, geführt. Die Notwendigkeit zur OPDV-Freigabe hängt danach von folgenden Risikokategorien ab:

1. Wirtschaftliche Auswirkungen bzw. Auswirkungen auf geschäftspolitische Entscheidungen (z. B. Abhängigkeit der Geschäftsprozesse von der Anwendung)
2. Auswirkungen auf die Kundenbeziehung (z. B. wirtschaftlicher Schaden durch fehlerhafte Beratungsergebnisse)
3. Auswirkungen auf das Sicherheitsniveau des Unternehmens (z. B. Eröffnung neuer Sicherheitslücken)
4. Einhaltung gesetzlicher, bankenaufsichtsrechtlicher oder sonstiger relevanter Vorschriften (z. B. Anwendung liefert Daten für das Reporting, Meldewesen oder Finanzamt)
5. Bedeutung der Daten bei der Überstellung in autorisierte Programme (z. B. Kundenstatus oder Kontoinformationen).

Aus Sicht von SCD-Geschäftsführung und kontaktierten Experten sind bei der App S-weltweit diese Risikokategorien nicht gegeben. S-weltweit ist eine reine Informations-App, über die keine Transaktionen stattfinden. Somit sieht man beim SCD keine Abhängigkeit für Geschäftsprozesse. Einzige Schnittstelle zur Finanz Informatik sind die Devisenkursinformationen, die auf dem S-Investor aufsetzen. Dieser ist entsprechend zertifiziert, wodurch fehlerhafte Beratungsergebnisse unwahrscheinlich sind. Ein Rechenkern ist nicht enthalten. Die Nutzersparkassen sind lediglich für die Erfassung der Beraterdaten zuständig, wobei sich keine neuen Sicherheitslücken eröffnen. Daten für aufsichtsrechtliches Reporting sind ebenfalls nicht in der App enthalten. Überprüft worden ist die App zusätzlich durch die EDV-Revision der Sparkasse Essen, die die Auffassung des SCD teilt.

Damit sieht der SCD keine Notwendigkeit für einen umfassenden OPDV-Freigabeprozess. Dennoch muss jede an einer Teilnahme interessierte Sparkasse selbst prüfen, inwieweit sie sich diesen Argumenten anschließen will.

Vertriebsunterstützung durch SCD und DSV



(BBL)

Gemeinsam mit dem Deutschen Sparkassenverlag (DSV) wurde eine Kampagne entwickelt, die sich an der aktuellen gemeinschaftlichen Sparkassenwerbung (GSW) orientiert. Mit dem Slogan „International ist einfach“ wurde bewusst die Nähe zur bereits

laufenden Kampagne „Weltweit ist einfach“ gesucht. Während die Kampagne „Weltweit ist einfach“ sehr stark auf das Engagement der Deutschen Leasing angepasst ist, wird mit „International ist einfach“ ein neuer „Claim“ geschaffen, der dies ergänzt und doch eigenständig bleibt. Hierfür wurden Medien gestaltet, die parallel zur GSW eingesetzt werden können.

Sämtliche Plakate können über den Onlineshop des DSV bezogen werden. Einen Trickfilm, das Anzeigenmotiv und den E-Mail-Abbilder (s. Abb. 3) gibt es für Nutzerinstitute von S-weltweit kostenlos beim SCD. Für die Lentikularkarten wird der Selbstkostenpreis von einem Euro (zzgl. MwSt.) berechnet. Der SCD unterstützt S-weltweit durch zentrale Maßnahmen und Vermarktungshilfen. Der Erfolg der App ist letztlich aber stark von den Vermarktungsaktivitäten der Nutzersparkassen abhängig. Folgende Empfehlungen dürften die Nutzungsintensität künftig deutlich erhöhen:

- ☞ hohe Verbreitung auf Handys von Firmenkundenführungs Kräften, Firmenkundenbetreuern und Auslandsfachberatern
- Empfehlungsmanagement
- (positive) Bewertung im AppStore
- individuelle Kundenansprache bzw. -anschreiben
- Einbettung in die Homepage von Sparkassen (z. B. in der Internetfiliale 6)

- E-Mail-Marketing/E-Mail-Abbinde
- Werbung schalten (z. B. Plakate, Anzeigen, Videoscreens)
- thematische Einbindung in interne und externe Vorträge, Newsletter, Hauszeitschriften etc.
- Präsentation bei Firmenkundenveranstaltungen und Messen
- individuelle Ansprache von Multiplikatoren (IHK, Export-Clubs, Unternehmerverbände etc.).

Fazit



Als eine der ersten konnte Bayerns Wirtschaftsministerin Ilse Aigner zusammen mit Michael Kompa (links) S-weltweit testen.

App sind wir digital und weltweit für unsere Firmen als Partner wahrnehmbar.“ Die App lässt sich dank ihrer Individualisierbarkeit auf die individuellen Bedürfnisse jeder Sparkasse zuschneiden. SCD und DSV unterstützen den App-Einsatz durch eine Vielzahl von Werbemitteln. Weitere Informationen gibt es unter www.s-weltweit.de.

Autor

Michael Kompa ist Geschäftsführer der S-CountryDesk GmbH und Bereichsleiter Internationales Geschäft der Stadtparkasse München.

Mit S-International verfügt die Sparkassen-Finanzgruppe seit kurzem über eine Lösung für das Auslandsgeschäft, die in idealer Weise einen hohen Nutzwert mit einer Demonstration des Know-hows der gesamten Gruppe kombiniert. Auf den Punkt bringt dies Matthias Peschke, Firmenkundenvorstand der Sparkasse Heilbronn und Sprecher des Arbeitskreises für das Auslandsgeschäft der Großsparkassen G 25: „Mit der