

CAPCO-STUDIE

»DIGITALISIERUNG IM KREDITGESCHÄFT«

TEIL IV: INDUSTRIALISIERUNG

Warum die Frage nach zeitgemäßer IT Banken nicht loslassen sollte

Es scheint, als sei das Thema Digitalisierung so flächendeckend präsent, dass viele Banken sich fast schon wieder immun gegen die Dringlichkeit dieser Aufgabe fühlen. Um aussagekräftige Erkenntnisse zum Status quo der Digitalisierung bei den deutschsprachigen Banken zu erhalten, haben wir vor einigen Monaten eine großangelegte Studie durchgeführt. Gewidmet ist sie dem Teilbereich »Digitalisierung im Kreditgeschäft« – dafür haben wir Mitarbeiter und Kunden von mehr als 100 Kreditinstituten zu vier Teilbereichen ihrer Digitalisierungsaktivitäten befragt.

In den ersten drei Teilen dieser Blog-Serie haben wir die Studienergebnisse aus den Bereichen »Kundenerlebnis«, »Angebot« und »Wertschöpfungskette« für Sie zusammengefasst. In diesem vierten und letzten Teil geht es um die zentralen Erkenntnisse aus dem Teilbereich »Industrialisierung«. Insgesamt sind diese vier Themen für uns die Eckpfeiler gelungener Digitalisierung. Übrigens können Sie die gesamte Studie [hier](#) anfordern und so die gesamte Datenlage im Detail nachlesen.

INDUSTRIALISIERUNG: DEUTSCHE BANKEN STEHEN UNGENÜGEND DA

Im Kontext der Industrialisierung ist durch die Studie teils Erstaunliches zutage getreten. In Summe hat die Befragung einmal mehr gezeigt, dass Deutschland in Sachen progressiver Technologie international hinterherhinkt, und das recht deutlich.

Nehmen wir zum Beispiel die Tatsache, dass die Mehrheit der befragten Banken bislang nicht für ausreichend integrierte IT-Systeme gesorgt hat, um ihren Kunden einen volldigitalisierten Kreditprozess zu ermöglichen. Bei den meisten Instituten werden Daten weiterhin manuell eingepflegt und verwaltet. Das ist gerade im Hinblick auf Kundenpräferenzen ein enormer Missstand. Nicht weniger als 90 Prozent der Kunden nennen nämlich eine schnelle Kreditentscheidung oben auf ihrer Wunschliste; dass sich hohe Prozessgeschwindigkeit und

manuelle Arbeit gegenseitig ausschließen, muss nicht weiter erläutert werden.

Neben der unzureichend integrierten IT lautet ein weiteres Ergebnis der Studie, dass die Nutzung von Robotic Process Automation (RPA) bis dato wenig verbreitet ist, obwohl das für viele Banken eine sinnvolle Zwischenlösung auf dem Weg zum digitalen Kreditprozess wäre. Derzeit nutzt jedoch nur knapp ein Drittel der von uns befragten Banken diese moderne Lösung, mit der sich die gesamte Prozesskette weniger fehleranfällig machen ließe. Hier sei erwähnt, dass zwei Drittel der befragten Institute RPA bereits heute nutzen *könnte*, ausgehend von der vorhandenen IT-Architektur.

PAPIERAKTEN WIE IN DEN ACHTZIGERJAHREN

Zum (eher kleinen) Einmaleins der Digitalisierung gehört auch, dass Papierakten ausgedient haben und in digitale Dokumente überführt werden. Unsere Studie hat gezeigt, dass das bei 35 Prozent der Institute gegenwärtig noch nicht der Fall ist. Diese Maßnahme ist eine Pflichtaufgabe, wenn das Backoffice der Banken optimal organisiert sein soll. Digitalisierte Dokumente sind konsistent, schnell überprüfbar, machen die Bearbeitung effizienter und räumen Zeit für Service frei. Und wie wichtig es für die Zukunftsfähigkeit von Banken ist, Kunden und deren Bedürfnisse in den Mittelpunkt ihrer Aufmerksamkeit zu rücken, haben wir bereits [an anderer Stelle](#) ausführlich beschrieben.

Schon jetzt wandern Kunden reihenweise zu den Anbietern volldigitalisierter Bankangebote ab, die genau die Schnelligkeit bieten, an die Verbraucher aus anderen Branchen bereits gewöhnt sind. Trotz der Versäumnisse in der jüngeren Vergangenheit ist es für die etablierten Institute aber noch nicht zu spät, im Rennen um attraktive digitale Geschäftsmodelle aufzuholen: mit IT-Systemen auf der Höhe der Zeit, Offenheit gegenüber der Kooperation mit innovativen Drittanbietern und einem Angebot, das Kunden zum Maß der Dinge macht.

NEUGIERIG AUF MEHR?

Dann lesen Sie doch auch die [anderen Blogartikel](#) zu unseren Studienergebnissen. Oder fordern Sie einfach die gesamte Studie an: studie@capco.com. Und natürlich können Sie auch direkt Kontakt mit uns aufnehmen:

AUTOREN

Christoph Schupp
Petra Buschbacher

KONTAKT



Oliver Geiseler
Partner
M +49 172 131 8328
E Oliver.Geiseler@capco.com

WWW.CAPCO.COM

