



Mehr bewegen mit Cards und Payments

# C+P spektrum

SERIE

FIRMENKUNDEN

TEIL 1



Ein Gemeinschaftsprojekt von BVR, CardProcess, DG VERLAG und DZ BANK



# Das Firmenkunden- geschäft

Ein Geschäftsfeld im Umbruch

## ECHTER MEHRWERT

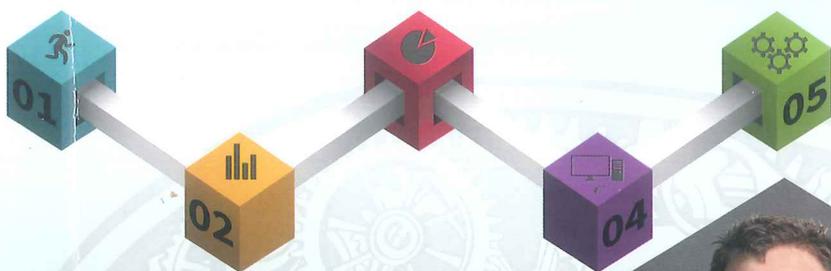
Überzeugende Produkte und  
Lösungen für Firmenkunden

## STARKE KAMPAGNEN

Mit genossenschaftlichen  
Werten im Marketing punkten

## FOKUSSIERTES PROJEKT

Mit KundenFokus 2020  
in die Zukunft



## Fünf Fragen an Dr. Donovan Pfaff

Der Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Bonpago setzt sich seit über 15 Jahren mit der Digitalisierung in der Finanzlieferkette auseinander.



### Wie können sich Banken im Wettbewerb behaupten?

Banken sollten aktiv werden und das eigene Leistungsangebot kontinuierlich ausbauen. Dabei sehe ich erhebliche Potenziale, wenn es Banken gelingt, die administrativen Prozesse, etwa die Buchhaltung rund um die Rechnungsprozedur, aber auch die Ein- und Verkaufsprozesse, intelligent mit Finanzprozessen zu verbinden. Dies sind alles Leistungen, die im Umfeld des Zahlungsverkehrs ihren Ursprung haben und für die keine neuen Kompetenzen notwendig sind. Wenn sich die Banken tiefer in die Prozesse der Firmenkunden integrieren, können sie mit Komfort und direkter Abwicklung punkten und dabei „Smart Data“ gewinnen. So können sie neuen Wettbewerbern die Zähne zeigen. Finanzierungen, die in Zukunft auf Grundlage der Bonitätsberechnung in Echtzeit vorgeschlagen und per Klick in Anspruch genommen werden können, müssen Teil eines ganzheitlichen Angebots werden. Banken werden sich mehr und mehr zu Plattformanbietern wandeln und Produkte bereitstellen, die über das jetzige Angebot im Online-Banking weit hinausgehen.



**In Ihrer jüngsten Studie zum Thema Corporate Banking erklären Sie, wie sich die Banken im Zeitalter der Digitalisierung im Spannungsfeld von Regulierung und neuen Wettbewerbern aufstellen müssen. Zu welchem Ergebnis kommen Sie?**

Neue Marktteilnehmer müssen nicht zwangsläufig die Rolle von Konkurrenten einnehmen. Sie können Banken wertvolle Impulse liefern. **Viele Banken beschäftigen sich bereits intensiv mit der FinTech-Szene, eine klare Strategie ist jedoch häufig noch nicht erkennbar.** Die Erfüllung neuer regulatorischer Anforderungen ist für alle Marktteilnehmer mit Herausforderungen und hohem Aufwand verbunden. So ist etwa die Implementierung von Schnittstellen aufgrund veralteter IT-Infrastrukturen für viele Finanzinstitute schwierig. Neu erweiterte Services bedingen zudem andere – und für Banken häufig neue – Anforderungen an die Regulatorik (zum Beispiel im Finanz- und Rechnungswesen der Kunden). Hier bieten sich Kooperationen an.



### Welche Chancen und Risiken sehen Sie momentan für Banken?

Die Banken sind in einer guten Ausgangslage. Den enormen Schatz an Kundendaten, über den sie bereits verfügen, müssen sie mit den richtigen Werkzeugen auswerten, anreichern und interpretieren können. Je intelligenter die Institute die individuellen Bedürfnisse und Verhaltensweisen ihrer Kunden miteinander verknüpfen und je mehr sie sie gegebenenfalls um weitere Prozesse (zum Beispiel Rechnungsstellung, Liquiditätsmanagement etc.) erweitern, desto besser können sie auf den individuellen Bedarf zugeschnittene Angebote erstellen und so einen Wettbewerbsvorteil erreichen. **Hier gilt es, zu handeln und die Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt der neuen Herausforderungen zu stellen.**

Die Modernisierung der IT-Systeme ist dafür unabdingbar. Banken, die auf alten Strukturen sitzen und nicht bereit sind, zu investieren, haben schon jetzt klare Wettbewerbsnachteile. Das betrifft zum einen die Kostenstruktur und zum anderen die Flexibilität für neue Produkte und Services. Es besteht das Risiko, dass Banken nur ihre Kundenschnittstellen modernisieren, ihre eigentlichen Backend-Systeme aber vernachlässigen.



### Was verstehen Sie unter dem Begriff „Working Capital Management“?

Für Unternehmer bedeutet Working Capital Management, stetig ausreichend Liquidität zur Verfügung zu haben, um die notwendigen Produktionsmittel – Materialien und Mitarbeiter – bezahlen zu können. Das bedingt einen **schlanken und effizienten Wertschöpfungsprozess**. Mögliche Gestaltungsbereiche liegen in den Ein- und Verkaufsprozessen, um einerseits den Kapitalzufluss zu beschleunigen und andererseits die eigenen Zahlungsziele zu verlängern. Hierzu gibt es neue digitale Lösungsansätze, um die Potenziale in der gesamten Finanzlieferkette für alle Unternehmensgrößen zu heben.



### Wie werden sich die Prozesse an der Schnittstelle zwischen Banken und Firmenkunden entwickeln?

Die Kundenschnittstelle, vor allem zu kleinen und mittleren Unternehmen, wird durch die neue Zahlungsdiensterichtlinie PSD 2 weiter aufgeweitet. Das kann Folgen für das Geschäftskundengeschäft der Banken mit sich bringen. Neue Dienstleister werden zukünftig administrative Dienstleistungen rund um den Zahlungsverkehr anbieten. **Die Banken laufen Gefahr, zu einem Infrastrukturdienstleister für die Abwicklung von Zahlungen zu verkommen.**