

Baufinanzierung mit OSPlus_neo

Alexander Buschsieweke, Kreissparkasse Wiedenbrück

Das Immobiliengeschäft boomt. Und damit auch die Nachfrage nach Baufinanzierungen. Mitten in dieser Hochphase stellt die Kreissparkasse Wiedenbrück ihre Standardbaufinanzierung auf OSPlus-neo um. Und macht damit sehr gute Erfahrungen.

Allein im Jahr 2018 beträgt laut Deutschem Sparkassen- und Giroverband bei den Sparkassen in Deutschland das Neugeschäft mit privaten Wohnungsbaukrediten 50,3 Milliarden Euro. Das entspricht einem Wachstum von 5,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Der Boom am Immobilienmarkt sorgt also in den Sparkassen für volle Terminkalender. Auch in der Kreissparkasse Wiedenbrück. Sie verzeichnet ein anhaltend hohes Interesse an Baufinanzierungen. Das hält das nordrhein-westfälische Institut aber nicht davon ab, seinen Baufinanzierungsprozess neu zu organisieren und mit OSPlus-neo zeitgemäß zu gestalten. Mit dem Anspruch, die Baufinanzierung für den Kunden "erlebbar" zu machen, möchten die Immobilienspezialisten in Zukunft ihre Kunden modern, kompetent und auf Augenhöhe beraten.

Früher Start

Die Kreissparkasse Wiedenbrück hat früh den Startschuss für das Einführungsprojekt gegeben: Bereits kurz nach Bereitstellung der technischen Voraussetzungen zur effizienten Bearbeitung von großen Teilen der privaten Baufinanzierung mit OSPlus-neo durch die Finanz Informatik (FI) hat das Institut im Sommer 2018 gemeinsam mit dem IT-Dienstleister die Erstadministration durchgeführt. Zudem wurde das Regelmanagement mithilfe externer Unterstützung überarbeitet und anschließend die Anwendung in ersten Kundengesprächen getestet. Dabei baute das Institut aus Ostwestfalen-Lippe auf einer soliden Basis auf. Denn seit Mitte 2017 nutzt es im hauseigenen Immobilien-Center und in den Geschäftsstellen den Prozess "Baufinanzierung Anbahnung" für die Beratung potenzieller Immobilienkäufer.

Vor der Einführung ergaben erste Analysen, dass die existierenden Abläufe bereits den ausgelieferten Musterprozessen mit Baufinanzierung mit OSPlus-neo nahekamen. Lediglich im Themenfeld "Kompetenzen" waren Anpassungen erforderlich, damit auch die Standardbaufinanzierung ohne Prozessschleifen fallabschließend im Markt abgewickelt werden kann. Darüber hinaus hat das Institut seine Konditionsermittlung umgestellt. So kann es über alle Kanäle hinweg die gleichen Konditionen schlank und standardisiert anbieten. Die neu eingeführte

Anwendung Lora ermittelt zudem die Vortaxe einheitlich, systemgestützt und automatisiert.

Die Baufinanzierung mit OSPlus-neo unterstützt in der Kreissparkasse Wiedenbrück sowohl die Ein- als auch die Zweigesprächsstrategie. Diese werden schnell, zielführend, fallabschließend und ohne Medienbruch durchgeführt. Berater nutzen die einfachen und effizienten OSPlus-neo-Prozesse, um ihre Kunden bei Baufinanzierungen bis zur Unterschriftsreife hin vollumfänglich zu beraten. Die standardisierten Prozesse entlasten die Berater, Kunden und auch die Beteiligten in den nachfolgenden Bereichen. Kunden werden direkt am Bildschirm beraten. Früher manuell zu erfassende Tätigkeiten, wie zum Beispiel das Einholen der Schufa-Auskunft oder die Beratung von KfW-Mitteln, laufen vollautomatisch im Hintergrund ab. Zum Abschluss der Beratung erhalten Kunden bereits im ersten Gespräch eine Finanzierungszusage und auf Wunsch auch einen Finanzierungsvorschlag.

Neue Form der Zusammenarbeit

OSPlus-neo verändert die Zusammenarbeit im Institut. Mitarbeiter im Markt und in der Marktfolge mussten die Funktionen der Baufinanzierung mit OSPlus-neo, die Produktdrehzscheibe und die sogenannten Dunkelaktivitäten, also die im Hintergrund ablaufenden Automatismen, verstehen lernen. Dazu wurden die Berater, Sachbearbeiter und Administratoren im Immobilien-Center und im zentralen Bereich des Instituts einzeln geschult und mit einer individuellen Begleitung am Arbeitsplatz mit der Anwendung vertraut gemacht. Praxisgerechte Fälle wurden dabei teilweise in der neuen Baufinanzierung erfasst. So wurden unter realen Bedingungen Finanzierungsangebote ausgearbeitet. Damit konnten die Berater verschiedene Kundenfälle simulieren und Erfahrungen mit der neuen Logik sammeln. So waren sie gut vorbereitet, um die Baufinanzierung mit OSPlus-neo im nächsten Schritt im realen Kundengespräch zu nutzen.

Der Erfolg dieses praxisorientierten Schulungsmodells stellte sich schnell ein: Anfängliche Bedenken, dass die Mitarbeiter im Markt nun nicht nur die Vertragserstellung sondern auch zusätzlich die Sachbearbeitung übernehmen müssen, wichen schnell dem Wunsch, noch mehr Fälle über die Standardbaufinanzierung mit OSPlus-neo abzuwickeln. Auch den Kunden gefällt das neue Finanzierungsangebot sehr gut. Sie loben die moderne und grafisch ansprechende Aufbereitung und die Visualisierung über den Zeitstrahl.

Die positive Resonanz motiviert die Kreissparkasse Wiedenbrück als nächstes zu prüfen, inwieweit die nachgelagerten Prozesse der Vertragskontrolle in der Marktfolge reduziert werden können, um die Abläufe dort noch schneller zu machen. Der frühe Einsatz der Baufinanzierung mit OSPlus-neo sowie das zu Beginn bewusst

einfach gehaltene Einführungs-konzept der Kreissparkasse erweisen sich dabei als klare Vorteile für die Umsetzung der vielen noch anstehenden Erweiterungen. Auch wenn zurzeit noch nicht alle Fallkonstellationen über OSPlus-neo abgedeckt werden können, sieht sich die Sparkasse gut gerüstet für den Rollout der weiteren geplanten Funktionen.

Das Einführungsprojekt hat gezeigt, dass in der Kreissparkasse alle Beteiligten aus der Organisationsabteilung, dem Immobilien-Center, der Marktfolge Aktiv und der Betriebswirtschaftlichen Abteilung an einem Strang ziehen und das gleiche Ziel verfolgen. Das sind gute Voraussetzungen, um gemeinsam die Zukunft zu gestalten und die Baufinanzierungsberatung für die Kunden in allen Facetten zu einem attraktiven Erlebnis zu machen.

Alexander Buschsieweke, Kreissparkasse Wiedenbrück: Baufinanzierung mit OSPlus_neo, in SparkassenZeitung (20. Mai 2019). URL: https://www.sparkassenzeitung.de/betrieb-%26-banksteuerung/baufinanzierung-mit-osplus_neo.html. Abgerufen am: 21. Mai 2019



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online