

Finanzierungsberatung mit Wow-Effekt

Finstar Notes und Finstar FinancingSuite verbessern das Kundenerlebnis und erhöhen die Bearbeitungseffizienz. Die beiden zusammen sind die Lösung für ein hybrides Beratungsmodell, in dem das persönliche Gespräch mit digitaler Technologie ergänzt wird.

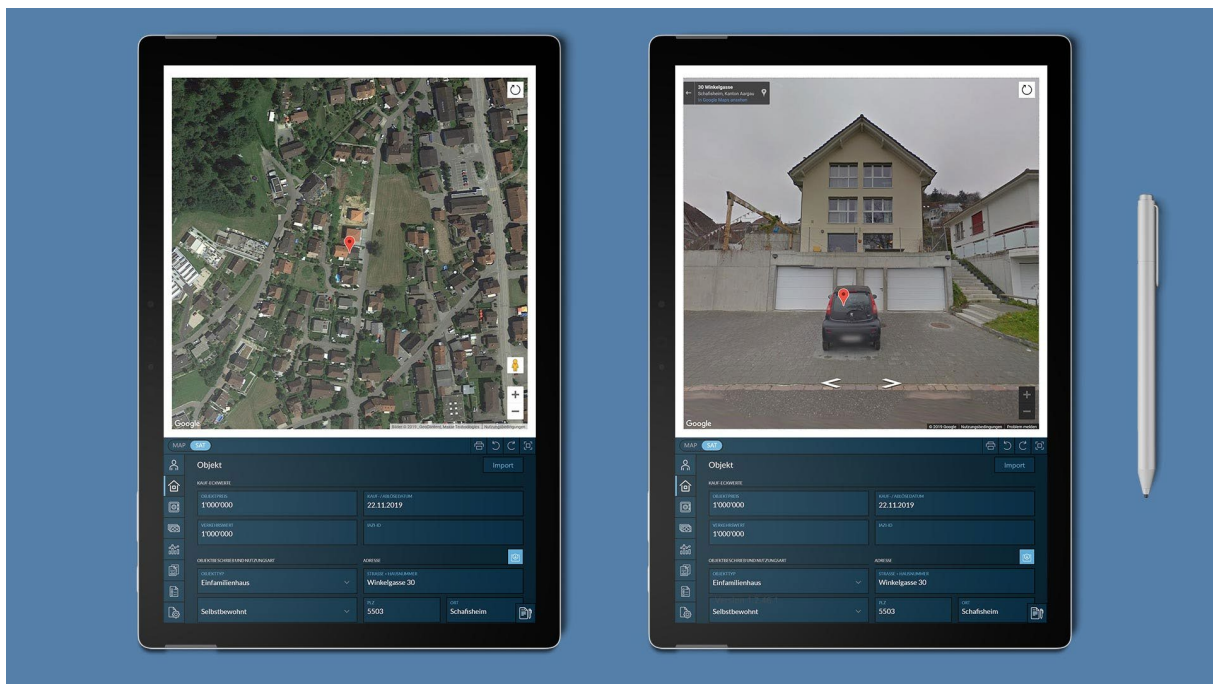


Finstar Notes: Der Bankberater oder die Bankberaterin kann die Tablet-App während des Kundengesprächs live nutzen.

Finstar Notes und Finstar FinancingSuite sind das perfekte Duo für das moderne Bankerlebnis, das neben dem persönlichen Gespräch auf digitale Hilfsmittel setzt. Das App-Duo erhöht nicht nur die Effizienz einer Beratung, sondern macht sie auch einfacher und flexibler. Zudem setzt es den manuellen Prozessen in der Kreditanbahnung, -bewilligung und -verarbeitung weitestgehend ein Ende.

«Wir können Finanzierungsgespräche effizienter und digital abwickeln und der Kunde respektive die Kundin erhält nach dem Gespräch ein Handout, das auf dem Gespräch basiert und bei der Entscheidungsfindung unterstützt», sagt Daniel Sandmeier. Als HBL Kundenberater nutzt er die Applikationen im Rahmen des von der «Hypi» Lenzburg [neu geschaffenen hybriden Geschäftsstellenkonzepts](#).

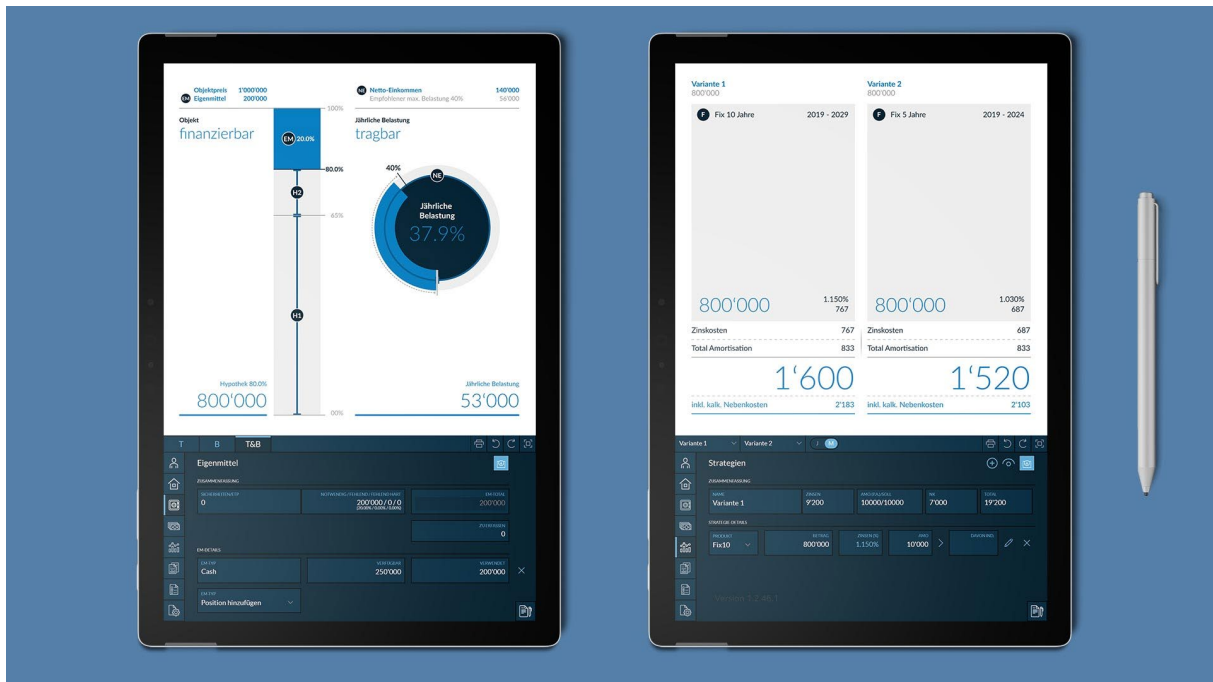
Hybrid deshalb, weil die persönliche Beratung mit digitalen Hilfsmitteln ergänzt wird und somit eine Mischung aus analoger und digitaler Beratung zustande kommt. Dabei steht der Mensch respektive der Kunde oder die Kundin im Mittelpunkt. Die Technologie soll nicht ablenken, sondern im Hintergrund im Sinne einer stillen Helferin dem Beratungspersonal unterstützend zur Seite stehen.



Finanzierungsobjekte können mit einem Klick in Google Maps dargestellt werden – Street View inklusive.

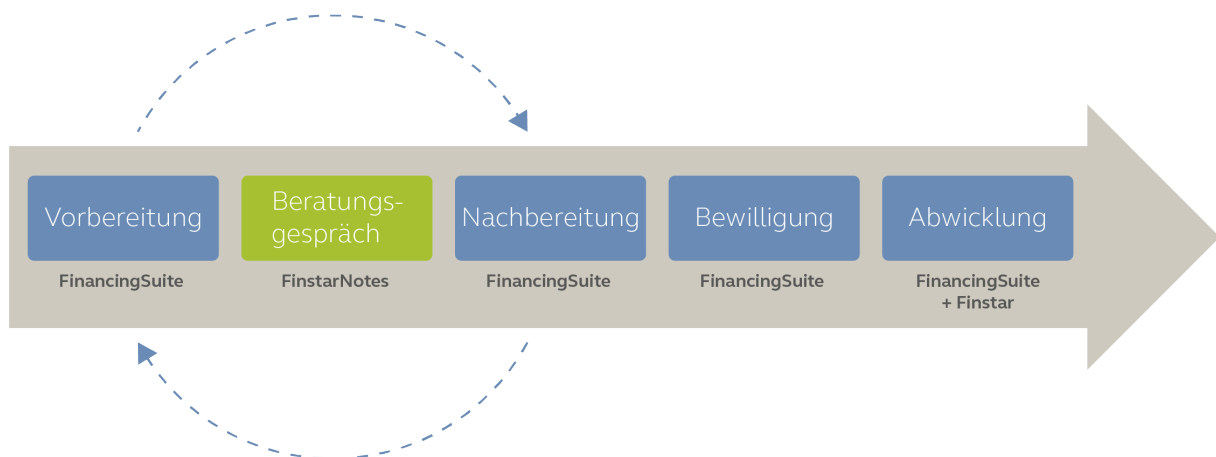
Die Verarbeitung der Daten erfolgt bei der Verwendung von Finstar Notes und Finstar FinancingSuite im gesamten Prozess des Kreditgeschäftes komplett digital. Die Finstar FinancingSuite dient dabei als webbasierte Applikation für den Bankberater oder die Beraterin. Sie können mit der App auf dem persönlichen Computer die Kundengespräche vorbereiten und nachbearbeiten. Der Kunde oder die Kundin bekommt sie nicht zu Gesicht. Hingegen ist Finstar Notes eine Tablet-App, die der Bankberater oder die Bankberaterin während der Kundengespräche live vor seinen Kunden einsetzen und vorführen kann.

Verschiedene Arbeitsmodi in Finstar Notes unterstützen den Berater und die Beraterin in jedem Punkt des Gesprächs mit dem Kunden. Der Berater oder die Beraterin kann mit dem Pen von Hand auf den Tablet-Computer schreiben. Die integrierte Schrifterkennung wandelt die Handschrift automatisch in digitale Daten um, auf deren Basis Simulationen und Visualisierungen des Kreditprozesses angezeigt werden können. Finstar Notes ist dabei so adaptiv, dass sie unterschiedliche Bereiche des Screens für verschiedene Leserichtungen ausrichten kann. Während der Berater oder die Beraterin Daten zur Belehnung und Tragbarkeit eingibt, kann die Kundin oder der Kunde auf der gegenüberliegenden Seite des Tisches gleichzeitig die entsprechenden Grafiken studieren.



Die Notizblock-Funktion wandelt handschriftliche Notizen in digitale Daten um, auf deren Basis Simulationen und Visualisierungen des Kreditprozesses angezeigt werden können.

Für den Wow-Effekt sorgt ein Feature, dank dem der Kundenberater mit einem Klick ein Finanzierungsobjekt in Google Maps in seiner realen Umgebung darstellen kann – Street View inklusive. Dokumente und Bilder eines Finanzierungsobjekts können darüber hinaus problemlos in die App hochgeladen werden, womit der Kunde oder die Kundin ein gesamtheitliches Profil erhält. Das System meldet auch, wenn wichtige Informationen fehlen oder Prozessanforderungen nicht erfüllt sein sollten. Dadurch wird eine durchgängige Prozess- und Beratungsqualität sichergestellt.



Finstar Notes und Finstar FinancingSuite decken die Customer Journey von Anfang bis zum Ende ab und tragen zum effizienteren Datenmanagement innerhalb der Bank bei.

Am Schluss des Gespräches erhält der Kunde oder die Kundin einen kompletten persönlichen Finanzierungsvorschlag mit allen besprochenen Details. Dieser kann per Mail versendet oder in gedruckter Form aushändigt werden. Und gleichzeitig werden die neu erhobenen Daten von Finstar Notes am Ende der Beratung mit der Finstar FinancingSuite abgeglichen, um so die Nachbearbeitung

durch den Berater sowie weitere Verarbeitung durch die Bewilligungs- und Abwicklungsstellen der Bank zu erleichtern (siehe Grafik). Damit decken Finstar Notes und Finstar FinancingSuite die gesamte Customer Journey von Anfang bis zum Ende ab. Sie tragen zu einem effizienteren Datenmanagement innerhalb der Bank bei, reduzieren die Medienbrüche und ermöglichen eine komplette Digitalisierung der internen Prozesse.

Trotz diesen Erleichterungen bleibt für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss aber auch die Persönlichkeit eines Beraters oder einer Beraterin entscheidend. Das weiss der Profi nur zu gut. «Ein definitiver Abschluss alleine durch den Einsatz der neuen Beratungs-Apps kann nicht generiert werden. Entscheidend sind auch die Kompetenz des Beraters und seine Empathie. Die FinancingSuite und Finstar Notes tragen aber dazu bei, dass ich meine Ziele besser erreichen und zugleich meine Effizienz erhöhen kann», sagt Daniel Sandmeier. Vor allem tauchten mit der neuen Methode weniger Wiederholungsfragen auf. So könne er die durch die Effizienzsteigerung gewonnene Zeit für weitere Geschäfte nutzen.

Entwickelt wurde Finstar Notes und die Finstar FinancingSuite von der Finstar Abteilung der Hypothekarbank Lenzburg. Den Banken im Finstar-Verbund wird die Nutzung der beiden Applikationen als gebührenpflichtiger Service angeboten. Er steht aber auch Banken zur Verfügung, die Finstar nicht als Banksystem nutzen. Finstar Notes und Finstar FinancingSuite sind mit offenen Schnittstellen ausgestattet, die eine schnelle Integration in andere Banksysteme erlauben.

Überblick der Module und Features

Finstar Notes (Tablet)	Finstar FinancingSuite
Synchronisation mit Finstar FinancingSuite	Objektdateien (IAZI Integration in Planung)
Notizblock inkl. Beraterbogen	Einkommen und Eigenmittel
Objekt	Tragbarkeits- und Belehnungsberechnung
Einkommen und Eigenmittel	Finanzierungsstrategie
Tragbarkeits- und Belehnungsberechnung	Pricing inkl. Prüfung Margenkompetenz und Workflow
Finanzierungsstrategie	Bonitätsberechnung
Pendenzen	Amortisation
Beratermappe inkl. Definition Favoriten	Gesamtengagement
Scanning Dokumente	Sicherheiten / Zusatzsicherheiten
Schrifterkennung	Pendenzen
Amortisationsberechnung	Druck Offerte
Objektbonität Renditeobjekte	Digitale Bewilligung
	Objektbonität Renditeobjekte
	Digitales Kreditdossier
	Pfandrechtsanpassungen
	Upload / Download Dokumente ins / aus Legal Archive
	Spezielle Ansichten für Bewilligung und Abwicklung