

Business-App

„Ihr Büro ist, wo Sie sind“

von Mag. Emanuel Bröderbauer, Prof. Dr. Anton Schmoll

Mit „Büro2go“ greifen Erste Bank und Sparkassen österreichischen Firmenchefs tatkräftig unter die Arme. Die App funktioniert wie ein mobiles Backoffice, verwaltet sämtliche Kundendaten, kann Angebote und Rechnungen von unterwegs erstellen und zeigt selbst die aktuelle Firmenliquidität auf Knopfdruck.



Direkt aus der Applikation Büro2go lassen sich unter anderem Angebote erstellen. (dpa)

Die Kreditwirtschaft erlebt turbulente Zeiten – und auch das Firmen- und Gewerbetunden-geschäft befindet sich in einem tief greifenden Strukturwandel. Viele Einflussfaktoren bedingen einen grundlegenden Veränderungsprozess. Einige wesentliche Faktoren sind:

Verändertes Kundenverhalten: Die Kunden sind heute informierter denn je und treten daher selbstbewusster und kritischer auf. Generell hat in den letzten Jahren die Loyalität zur Bank abgenommen, gleichzeitig ist die Wechselbereitschaft gestiegen. Darüber hinaus zeichnet sich ein klarer Trend ab, dass Unternehmer für die Abwicklung von Transaktionen sowie einfachen Anliegen immer weniger die klassische Bankfiliale frequentieren.

Der Fortschritt im Bereich der Informationstechnologie hat in den letzten Jahren das Kunden- und Kaufverhalten grundlegend verändert. So nutzen heute etwa rund drei Viertel der Bevölkerung regelmäßig das Internet. Bei den Jugendlichen sind es sogar knapp 100 Prozent. Nach einer Eroberung aller Lebensbereiche durch das Internet erleben wir gegenwärtig eine Revolution bei mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets.

Die sogenannten „Digital Natives“ wachsen mit diesen Technologien auf – bereits im Kindes- und Schulalter findet der erste spielerische Kontakt statt. Aber auch bei den Erwachsenen nimmt die Internetnutzung mittels Smartphones kontinuierlich zu. Laut

einem Bericht von av-finance waren rund 70 Prozent der befragten Internetnutzer mit einem Smartphone im Netz unterwegs. Und die Zahl der Kunden mit hoher digitaler Affinität steigt permanent weiter. Diese Trends haben natürlich auch unmittelbare Auswirkungen auf das Firmenkundengeschäft der Kreditinstitute.

Technologische Entwicklung: Die elektronischen Medien (und hier speziell das Internet und die Entwicklung von mobilen Geräten) haben die Möglichkeiten der medialen Kommunikation zwischen Kunde und Bank geradezu revolutioniert. Immer mehr Menschen nutzen heute das World Wide Web, um sich zu informieren und Geschäfte abzuschließen. Auch Bankgeschäfte werden immer häufiger online und „unterwegs“ abgewickelt. Diese zunehmende Form der Digitalisierung bringt völlig neue Formen der Kunde-Bank-Beziehung mit sich. Der moderne Kunde ist immer mehr ein multi-optionaler Kunde, das heißt er bestimmt in Abhängigkeit von seiner jeweiligen Nachfragesituation seine Zugangswege zur Bank.

Gestiegene Wettbewerbsintensität: Die früher einmal anzutreffende Spezialisierung zwischen den Institutsgruppen ist in Österreich schon lange aufgegeben. Der Firmenkundenmarkt ist heute hart umkämpft und wird von allen Sektoren intensiv bearbeitet. Dazu kommen noch die auf den Vertriebsweg Internet spezialisierten Direktbanken. Neben diesem direkten Wettbewerb zwischen den Instituten gibt es auch die Konkurrenz durch Nichtbanken, die bankähnliche Geschäfte betreiben (Near Banks und Non-Banks). Diese Situation hat nicht nur zu einer spürbar angestiegenen Wettbewerbsintensität geführt, sondern auch zu einem Abschmelzen der Margen in diesem Geschäftsfeld.

Strategische Zielsetzungen der Erste Bank

Diese überblicksartig dargestellten Veränderungen machen deutlich, dass es derzeit im Firmenkundenvertrieb vielschichtige und komplexe Herausforderungen zu meistern gilt. Um die Marktposition zu halten und die Rentabilität in diesem Geschäftsfeld signifikant zu steigern, hat die Erste Bank schon vor einigen Jahren mit einer strategischen Neuausrichtung begonnen. Dabei wurden folgende Handlungsfelder bzw. Schwerpunkte definiert:

- › Im Mittelpunkt aller Überlegungen muss der Kunde mit seinen Bedürfnissen und Erwartungen an die Bank stehen.
- › Der Firmenkundenmarkt ist mit systematischen Vertriebsstrategien differenzierter als bisher (im Hinblick auf Kundenpotenziale, Vertriebswege etc.) zu bearbeiten.
- › Im Sinne eines integrierten Multikanalmanagements wird gezielt in Innovationen und in die Weiterentwicklung des „digitalen Vertriebs“ investiert.

Der Vormarsch der Digitalisierung erfordert neue Geschäftsmodelle, sodass der digitale Vertrieb im Rahmen der Multikanalstrategie einen wichtigen Stellenwert bekommen hat. Es gilt heute, den Vertrieb gemäß den Kundenbedürfnissen zu digitalisieren und eine neue Erlebniswelt mit einem spürbaren Mehrwert zu schaffen. Dabei muss man den Spagat zwischen Kunden- und Ertragsorientierung meistern. Oberste Maxime bei allen Überlegungen war und ist das strategische Ziel Nummer eins: bei der Beratungs-/Servicequalität Marktführer in Österreich zu werden.

Passend zum immer wichtiger werdenden „Digitalen Service & Vertrieb“ hat sich die Erste Bank des Weiteren für eine Positionierung als Innovationsführer im Markt entschieden. Durch die Umsetzung neuer Vertriebskonzepte und innovativer Ideen sollen die Erträge im Firmen- und Gewerbekundengeschäft nachhaltig gesteigert werden. Die österreichische Unternehmenslandschaft ist wie die deutsche dabei von zahlreichen Klein- und Mittelbetrieben geprägt. So ist es auch nicht verwunderlich, dass im Firmenkundengeschäft der Sparkassen die Zahl der Geschäfts- und Gewerbekunden den größten Anteil ausmacht.

25.03.15

Bei diesen Unternehmen handelt es sich um kleinere Gewerbetreibende, Handwerks- und Dienstleistungsbetriebe sowie um Einzelhandelsunternehmen. Deren wichtigstes Merkmal ist, dass sie von einem selbstständigen Unternehmer geführt werden, der Leitung und Kapital in einer Hand vereinigt. Der Unternehmer trifft alle unternehmensrelevanten Entscheidungen oder beeinflusst sie zumindest wesentlich. Meistens ist er überwiegend technisch ausgebildet und mit der Lösung von Problemen aus dem Produktions- und Verkaufsbereich in so hohem Maß ausgelastet, dass kaufmännische Funktionen oftmals zu kurz kommen. Ein typisches Praxisbeispiel verdeutlicht das:

- › Ein erfolgreicher Jungunternehmer hatte dank einer tollen Produktentwicklung stets neue Aufträge. Er selbst war viel unterwegs bei Kunden und kümmerte sich stark um Vertrieb und Akquisition. Seine Kunden waren mit der gebotenen Qualität zufrieden und es gab auch etliche Weiterempfehlungen. Und trotzdem gab es finanzielle Probleme. Immer wieder kam es zu Liquiditätsengpässen und zu kritischen Gesprächen mit der Bank. Was war passiert? Aufgrund der intensiven Verkaufs- und Reisetätigkeit fand der Unternehmer kaum Zeit für Fakturierungen. Es mangelte auch an Maßnahmen, um offene Forderungen einzutreiben. In letzter Zeit kam es auch zu Verzögerungen bei Angebotserstellungen.

Zu Beginn der Selbständigkeit ist alles noch relativ einfach und überschaubar – wenige Kunden bedeuten in der Regel auch wenige Rechnungen. Doch mit dem Erfolg wächst auch der Stapel an Rechnungen und die Komplexität der selbst erstellten Tabellen. Häufig fehlt der finanzielle Überblick, weshalb Rechnungen zu spät ausgestellt und Zahlungsfristen versäumt werden. Schlussendlich leidet der finanzwirtschaftliche Erfolg. Hier liegt es nun an den Sparkassen, die Unternehmen durch entsprechende zugeschnittene Produktangebote zu unterstützen.

Digitale Angebote für Gewerbekunden

Die Banken sind heute gefordert, eine neue Erlebniswelt mit einem spürbaren Mehrwert zu schaffen. Denn gerade im mittelständischen Firmenkundengeschäft können sich Institute durch innovative Digitalangebote von Wettbewerbern abgrenzen. Aus diesem Grund versucht die Erste Bank, den aktuellen Herausforderungen der Unternehmer mit innovativen Ideen und Anwendungen zu begegnen.

Unter dem Slogan „Das modernste Business Konto Österreichs“ werden Unternehmer seit zwei Jahren mit Innovationen überrascht, die einen konkreten Mehrwert bieten. Vor allem Geschäfts- und Gewerbekunden sowie der Unternehmensgründer suchen nach einfachen, verständlichen und kostengünstigen Lösungen für ihre finanzwirtschaftlichen und buchhalterischen Aufgaben.



(BBL)

Daher bündelt die Erste Bank im „modernsten Business Konto“ neben den reinen Zahlungsverkehrsdienstleistungen erstmals betriebswirtschaftliche Anwendungen. Kunden mit einem Geschäftskonto bei der Erste Bank und Sparkassen erhalten einen Zugang zu ProSaldo.net, der ersten Online-Plattform für Fakturierung und Buchhaltung in Österreich. Mussten bislang Netbanking-Transaktionen noch händisch in die Buchhaltung übernommen werden, so können nunmehr über eine Bankdatenschnittstelle Kontobewegungen automatisch in die Buchhaltung einfließen (s. Abb. 1). Die Beschreibung des Leistungsumfangs und der einzelnen Module haben die Autoren bereits in den BBL 05/13 beschrieben.

ABBILDUNG 2

Scan&Pay: Zahlscheinerfassung per Handy

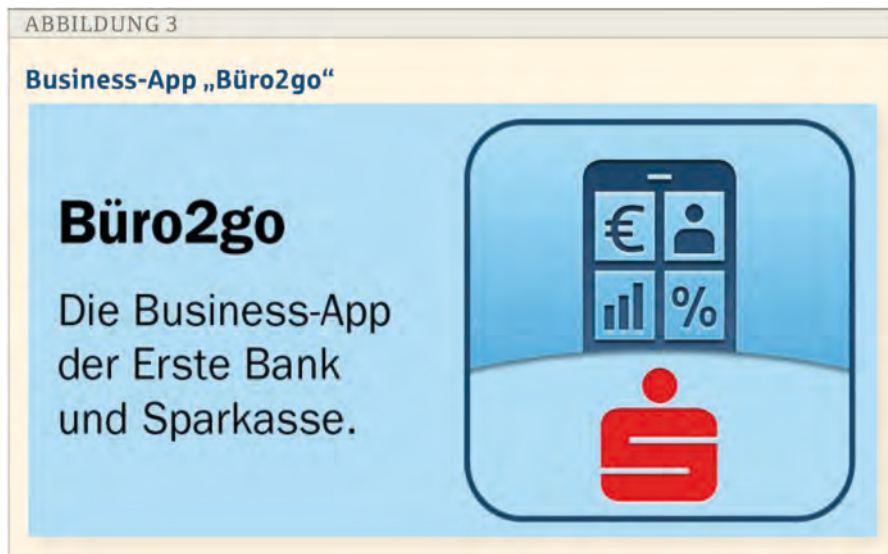


(BBL)

Damit die Unternehmer zu jeder Zeit und an jedem Ort einen optimalen Service genießen können, wurden in den letzten Jahren für das Mobile Banking eine Reihe neuer Apps mit erweiterten Funktionen und neuem Design entwickelt. Dazu ein Beispiel, das gerade für Gewerbekunden eine ganze Reihe wesentlicher Erleichterungen bringt:

- › **Scan&Pay:** Mit einem topaktuellen Feature in der Netbanking-App ist es nun möglich, Geld mittels Smartphone mobil zu überweisen. Mit der Funktion „Scan&Pay“ werden Zahlscheine mit dem Handy erfasst. Der Nutzer hat die Möglichkeit, die Daten einer Zahlungsanweisung oder von Zahlungsverkehrs-QR-Codes mit der eingebauten Kamera des Smartphones zu scannen. Empfänger, IBAN, BIC, Zahlungsbetrag und andere wichtige Daten werden vom Programm erkannt und ins Netbanking übernommen. Zur Sicherheit kann jedes Eingabefeld überprüft, ergänzt oder korrigiert werden. Danach erfolgt die Freigabe der Überweisung mittels TAN oder TAC-SMS. Auf diese Weise können Kunden auf einfache Weise überall und zu jeder Zeit Geld online überweisen (s. Abb. 2).

Die neue Business-App: „Büro2go“



(BBL)

Kleinere Unternehmen und Unternehmensgründer können in vielen Fällen nicht auf ein großes Backoffice zurückgreifen und verbringen am Ende eines Arbeitstags viel Zeit mit kaufmännischen Aufgaben. Aufgaben, die für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens essentiell sind, aber leider trotzdem sehr häufig viel zu kurz kommen. Gerade junge Unternehmen stecken viel Zeit in den Aufbau und die Pflege des Kundenstocks sowie laufende Produktoptimierungen.

Leider wird in vielen Fällen anschließend vergessen, dass es auch notwendig ist, die Geldversorgung des Unternehmens sicherzustellen. Rechnungen werden viel zu spät erstellt und Mahnverfahren unprofessionell geregelt. Die Konsequenzen sind in vielen Fällen dramatisch und das, obwohl die Verkaufszahlen durchaus erfreulich sind.

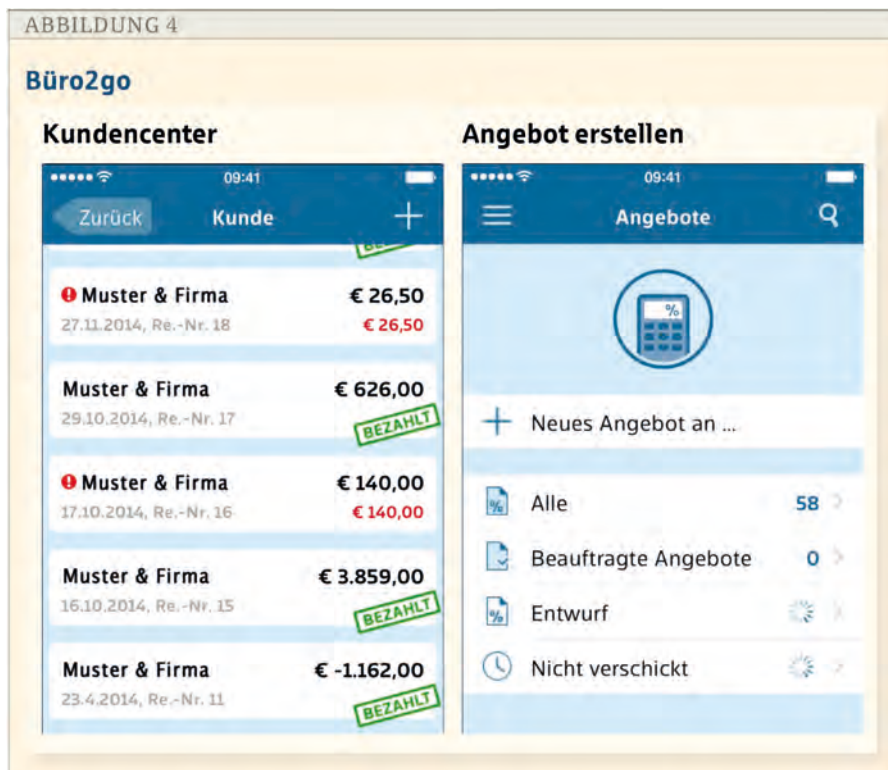
Um hier gegenzusteuern, hat die Erste Bank die Applikation Büro2go (s. Abb. 3) entwickelt. Mit ihrer Hilfe lassen sich wesentliche kaufmännische Aufgaben einfach und schnell von unterwegs erledigen. Mit Büro2go hat der Unternehmer sein Büro immer mit dabei und die Finanzen im Griff. Die neue Business-App basiert auf der Fakturierungs- und Buchhaltungsplattform ProSaldo.net und bietet Anwendern folgende Leistungen:

- > Kundencenter
- > Angebotserstellung
- > Rechnungserstellung
- > Liquiditätsvorschau
- > Statistiken.

Die ersten Schritte sollen für den Nutzer dabei möglichst einfach sein:

- > *Büro2go downloaden:* Die App steht im App-Store von Apple und auf Google Play gratis zum Download zur Verfügung. Sobald die App installiert ist, informiert eine kurze Tour über die wesentlichen Funktionen der App.
- > *Account aktivieren:* Bevor die Funktionen der App zur Verfügung stehen, sind noch Benutzername und Passwort zu definieren. Danach können alle für eine korrekte und vollständige Rechnung nötigen Firmendaten erfasst werden. Möchte ein Anwender die Business-App zuerst einmal kennenlernen, kann diese Eingabe auch erst später erfolgen. Nach erstmaliger Anmeldung ist alternativ auch ein Einstieg mittels PIN möglich.
- > *Kunden anlegen:* Durch die Anlage der Kunden kann bequem von unterwegs auf alle Kundendaten zugegriffen werden.
- > *Produkte und Dienstleistungen anlegen:* In der Applikation können sowohl Produkte als auch Dienstleistungen angelegt und verwaltet werden.

Vielfältige Anwendungen verfügbar



(BBL)

Mit Büro2go hat der Nutzer alle wichtigen Kundeninformationen immer zur Hand. Im **Kundencenter** (s. Abb. 4 links) können etwa die Stammdaten aller angelegten Kunden angesehen und bearbeitet werden. Bei der Neuanlage von Kunden können die Unternehmensdaten bei vorhandener UID-Nummer automatisch mittels der UID-Prüfung MIAS übernommen werden. Außerdem kann der Auftrags- und Zahlungsstatus kontrolliert werden.

Kunden lassen sich nach Name, Firma, UID oder Ort/PLZ suchen. Diverse Filtereinstellungen erhöhen den Überblick und liefern etwa Informationen über alle Kunden mit Außenständen. Durch Klicken auf die Telefonnummer wird direkt eine Verbindung zum Kunden aufgebaut und auch eine neue E-Mail kann direkt aus der Anwendung geöffnet werden.

Mit wenigen Klicks werden zudem **professionelle Angebote** erstellt (s. Abb. 4 rechts). Artikel und/oder Leistungseinheit auswählen, die Zahlungskonditionen festlegen und das Angebot als PDF versenden – der Unternehmer gewinnt Zeit, Flexibilität und beeindruckt seine Kunden. Unterschiedliche Layout-Vorschläge vereinfachen eine professionelle Angebotserstellung. Die Texte können individuell formuliert und auch das Firmenlogo kann natürlich ergänzt werden. Ein erstelltes Angebot wird im Format PDF gespeichert und kann sofort per E-Mail-Attachment verschickt werden. Wird ein Angebot vom Kunden angenommen, so wird daraus mit einem Klick eine Rechnung, die allen gesetzlichen Bestimmungen entspricht. Schnell verschickte Rechnungen zeugen von Professionalität und sichern die Liquidität des Unternehmens. Rechnungen können auch erstellt werden, ohne dass der Kunde zuvor im Kundencenter angelegt wurde. Die Kundendaten können in diesem Fall direkt im Rechnungsformular eingegeben werden. In der Funktion „Rechnung erstellen“ kann direkt auf die Produkte/Dienstleistungen zugegriffen werden. Wird eine Rechnung abgeschlossen, so wird der ermittelte Betrag automatisch in der Offene-Posten-Verwaltung berücksichtigt.

Für den unternehmerischen Erfolg ist ferner ein permanenter Überblick über die Liquidität des Unternehmens unerlässlich. Aus den zu erwartenden Einnahmen und

Ausgaben sowie Kontosaldo und Kreditrahmen berechnet die App eine **Liquiditätsvorschau** für die nächsten sechs Wochen. Dadurch können im Bedarfsfall rechtzeitig Gegenmaßnahmen ergriffen werden. Bei einer Anmeldung des Hauptbenutzers (Accountinhaber) wird auf der Übersichtsmaske die Liquiditätsübersicht angezeigt. Diese Anzeige erfolgt jedoch nur im Hauptaccount (= Accountinhaber). Für weitere Nutzer des Accounts (z. B. Mitarbeiter) ist die Liquiditätsanzeige nicht einsehbar. In dieser Liquiditätsvorschau sieht der Anwender für einen Zeitraum von sechs Wochen jeweils pro Woche die beste sowie die schlechteste Liquidität der Woche.

Wer ist der Kunde mit der besten Zahlungsmoral und wie hoch ist die Summe der verschickten Rechnungen? Zahlreiche Statistiken runden den Funktionsumfang der App ab und liefern dem Unternehmer nützliche Informationen.

Fazit/Ausblick

ABBILDUNG 5

Preisübersicht Büro2go

Was kostet das Paket?	Für KundInnen der Erste Bank und Sparkassen	Für NichtkundInnen der Erste Bank und Sparkassen
Geschäftskonto + netbanking	je nach Kontomodell	
ProSaldo.net	1 Jahr gratis testen – danach*: € 15,- inkl. MwSt für Ein- und Ausgabenrechnung € 30,- inkl. MwSt. für doppelte Buchhaltung * keine automatische Verlängerung	3 Monate gratis testen – danach: € 20,- inkl. MwSt. für Ein- und Ausgabenrechnung € 35,- inkl. MwSt. für doppelte Buchhaltung. Die praktische Bankdatenschnittstelle zwischen Geschäftskonto und Prosaldo.net steht nicht zur Verfügung.
Büro2go-App	1 Jahr gratis – danach: nur weiterhin nutzbar in Kombination mit dem modernsten Business Konto (Geschäftskonto + ProSaldo.net)	1 Jahr gratis testen – danach: Hat der App-User innerhalb des Gratisjahres das modernste Business Konto der Erste Bank oder Sparkasse eröffnet, kann er die Büro2go-App weiterhin nutzen.

(BBL)

Büro2go kann unabhängig von einer Kontoverbindung zur Erste Bank oder einer Sparkasse ein Jahr gratis benutzt werden. Nach Ablauf des Gratisjahres steht die App nur in Verbindung mit dem modernsten Business Konto der Erste Bank und Sparkassen oder einem kostenpflichtigen ProSaldo.net-Paket zur Verfügung (s. Abb. 5). Die Nutzbarkeit endet automatisch ohne weitere Verpflichtungen. Eine Kündigung des Dienstes ist nicht erforderlich. Alle in die App eingegebenen Informationen können natürlich wieder exportiert werden. Die Kunden haben dabei zahlreiche Vorteile:

- > **Schnell:** Angebote und Rechnungen sind blitzschnell erstellt und versandt.
- > **Praktisch:** Wichtige Kundeninformationen sind immer zur Hand.
- > **Detailliert:** Büro2go liefert eine Liquiditätsvorschau für sechs Wochen.
- > **Bequem:** Mit einem modernen Business Konto entsteht über eine Bankdatenschnittstelle eine Verbindung zum digitalen Banking der Erste Bank und Sparkassen.
- > **Professionell:** Durch ein ProSaldo.net-Paket kann die Fakturierungslösung um umfangreiche Buchhaltungsfunktionen erweitert werden.

Die Markeinführung ist im März gestartet. Begleitend dazu gab es eine Werbekampagne in österreichischen Online- und Printmedien.

Autoren

Mag. Emanuel Bröderbauer ist Leiter „Gründer & Kooperationen Kommerz“ der Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG und Geschäftsführer von i2b in Wien.

Prof. Dr. Anton Schmolli ist Berater der Erste Bank, Dozent an der FH für Bank- und Finanzwirtschaft sowie Banktrainer und Fachbuchautor in Wien.