

Kundenbindung

# Erfolgsfaktor E-Invoicing

Empirische Studien zeigen: Bis zu 70 Prozent der Kunden wechseln ihren Bankanbieter, weil sie unzufrieden mit der Servicequalität sind. E-Invoicing – also die elektronische Rechnungsverarbeitung – kann dabei ein Mehrwertangebot sein, dass zur Kundenbindung führt.

**Michael Möllmann und Christian Rüh**

**K**undenbindung und Entwicklung von Kundenloyalität müssen im Vordergrund aller vertrieblichen Überlegungen einer Bank stehen – gerade angesichts immer geringerer Margen und einer zunehmenden Vergleichbarkeit von Produkten und Dienstleistungen. Und noch etwas spricht für die Kundenbindung: Sie ist effizient und kostengünstig. Kundenrückgewinnung und Neukundengewinnung sind bis zu sechs Mal teurer, als der Bank treue Kunden zu erhalten. Vor diesem Hintergrund können Mehrwertleistungen wie E-Invoicing ein wesentliches Instrument zur Ertragsicherung sein.

Für Genossenschaftsbanken gehört die tiefe Verankerung bei kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) zum Markenkern. Dies gilt gerade für das Kerngeschäft der Banken: das Girokonto der KMU und das daraus resultierende Provisionsgeschäft.

Der Handlungsbedarf ist groß: Jeder vierte Geschäfts- und Fir-

menkunde überlegt sich, seine Bank zu wechseln. Das ist besonders deshalb relevant, weil bei Volksbanken und Raiffeisenbanken das Firmenkundengeschäft rund 50 Prozent des Deckungsbeitrags aus dem Kundengeschäft – bei einigen Instituten sogar weit mehr – ausmacht. Empirische Erhebungen zeigen, dass zufriedene Kunden im Durchschnitt fünf Personen aus ihrem Umkreis von ihren Erfahrungen berichten – dies belegt das hohe Potenzial, dass gute Kundenbetreuung mit sich bringt.

Die Herausforderung: Es gilt, das Geschäftsmodell der Genossenschaftsbank in die digitale Zukunft zu führen und insbesondere KMU von den Vorteilen einer Betreuung durch ihre Volksbank oder Raiffeisenbank vor Ort zu überzeugen.

Lösungen, die den Kunden auf der Produkt- oder Dienstleistungsseite angeboten werden, müssen dabei einfach, sicher und schnell sein. Dies machen der Wettbewerb und insbesondere

die jungen Fintechs den traditionellen Universalkreditinstituten vor. Mit wenigen Klicks ist ein Konto über PC oder Smartphone eröffnet, die Legitimation durchgeführt, der Sparvertrag abgeschlossen oder eine Tradingstrategie ins Leben gerufen.

## **Mehrwert entscheidet**

Dabei ist das Girokonto der Dreh- und Angelpunkt aller Geschäfte. Da dieses jedoch immer vergleichbarer wird, müssen sich Banken insbesondere durch Mehrwertleistungen unterscheiden, die auf dieses Konto aufsetzen. Den KMU Hilfestellung bei der Erstellung und Verwaltung von Rechnungen zu geben, kann hier ein interessanter Ansatz sein.

Diese Bedeutung von Mehrwerten und daraus resultierenden Provisionserträgen wurde von Banken in der Vergangenheit teilweise unterschätzt. „Wir haben über Jahre hinweg primär auf unsere Zinsmargen geachtet und danach gesteuert“, so formuliert es selbstkritisch Ludger Stachowski,

Bereichsleiter Firmenkundenbank bei der Volksbank Bocholt. „Bei unseren Beratern stand in vielen Fällen zwar der ganzheitliche Verkauf im Vordergrund, der war aber eher volumengetrieben“, ergänzt der Banker. Die Einsicht, dass dies nicht mehr zeitgemäß ist, ist immer noch ein Prozess und auch eine Kulturfrage.

Banken müssen heutzutage eine Vielzahl an Vorgaben erfüllen – Basel III, die MaRisk sowie Legitimations- und Meldevorschriften aus FATCA, AEOI oder der MiFID-II-Reform. Dies bindet intern Kapazitäten. Bis zu 30 Prozent aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einer Volksbank oder Raiffeisenbanken widmen sich heute nur noch aufsichtsrechtlichen Aufgaben – Tendenz steigend. Da bleiben Innovationen manchmal auf der Strecke.

Dabei eignen sich der Zahlungsverkehr und damit die Kernkom-

petenz für Lösungen rund um das Girokonto ideal, um Mehrwerte für KMU herauszustellen und sich als Bank innovativ zu präsentieren. Dies kann zur Kundenbindung, zu einer Steigerung der Kontoführungserträge und auch zur Sicherung der wirtschaftlichen Stabilität der Unternehmenskunden beitragen. Diese wiederum erfahren Vorteile und eine Entlastung und können sich so auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

Die Gewerbekundenberater der Volksbank Bocholt bemerkten, dass viele Gespräche mit kleinen Gewerbetreibenden immer wieder darum kreisten, dass sie ihre Arbeit nicht zeitnah bezahlt bekommen und daher die Konto-/Limitanspruchnahme ansteige. Allzu oft ist hier die schnelle Rechnungserstellung das Problem – ebenso wie ein nicht vorhandenes Mahnwesen. Das Institut

wollte seinen Kunden im Zahlungsverkehr daher eine sinnvolle Prozesserleichterung für ihr finanzielles Rückgrat bieten.

### **Rechtliche Vorgaben**

Doch nicht nur die finanziellen, auch die gesetzlichen Notwendigkeiten des Rechnungswesens spielen eine immer größere Rolle. Die „Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“ (GoBD) sind zum Januar 2015 in Kraft getreten. Sie lösen die „Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen“ (GDPdU) und die „Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme“ (GoBS) ab.

Seit dem Jahr 2016 sind die Vorgaben durch eine grundle-



gende Reform und Verschärfung der GoBD noch strenger: Der Gesetzgeber verlangt nun bestimmte Formate und Aufbewahrungsformen für Rechnungen. Aus seiner Sicht sind die von der Mehrzahl aller KMU verwendeten Office-Anwendungen problematisch, weil sie die Unveränderbarkeit und Protokollierung nicht gewährleisten.

So wird die Finanzverwaltung in Zukunft beispielsweise nur noch dann Office-Dateien im Rechnungswesen akzeptieren, wenn eine so genannte Verfahrensdokumentation mitgeliefert wird. Diese kann bei einer einfachen Rechnungsvorlage schon einmal mehrere Seiten lang sein.

Auch die Europäische Union und die Bundesrepublik Deutschland haben neue Vorgaben für die Digitalisierung des Rechnungswesens von Kleinunternehmern veröffentlicht. Nach Vorstellung der Bundesregierung sollen dann bis Ende 2017 70 Prozent der Unternehmen in Deutschland ihr Rechnungswesen weitestgehend medialisiert haben, um wirtschaftliche Ressourcen zu schonen. Wenig Zeit für die Unternehmen zu handeln.

Gerade solche Vorgaben stellen KMU vor große Herausforderungen. Es fehlt ihnen vor allen Dingen an Zeit und technischen Möglichkeiten. Volksbanken und Raiffeisenbanken können hier ihre Kernkompetenz zeigen und ihren Kunden Mehrwerte durch technische Hilfsmittel zur Rechnungslegung offerieren.

Durch solche Angebote wird der Kunde an die Bank gebunden. Er weiß die zusätzliche Beratungsleistung seines Kundenbetreuers zu schätzen, erfährt, dass sein Institut innovative Leistungen anbietet, und vermeidet schwerwiegende finanzielle Nachteile. Rechtssicherheit wird hergestellt und der Kunde kann sich auf seine Kernkompetenzen in der Firma konzentrieren.

Auch Steuerberater sehen das so. Kunden, Mandanten und die Berater verfolgen die gleiche Zielrichtung: eine optimale Betreuung für den Kunden. Das Bundesministerium für Finanzen hat alle Steuerberater aufgefordert, ihren Mandanten zu erläutern, dass Rechnungen etc., die über die gängigen Office-Anwendungen generiert werden, künftig nicht mehr oder nur noch mit einer aufwändigen Verfahrensdokumentation anerkannt werden. Daher kommt vonseiten der Steuerberater starker Rückenwind und ein großes Interesse, ihren Mandanten gemeinsam mit den genossenschaftlichen Banken eine einfache und professionelle Unterstützung zu bieten.

### **Serviceleistung**

Im Rahmen von Zukunftsworkshops hat man sich in der Volksbank Bocholt intensiv mit den Angeboten rund ums Girokonto beschäftigt, um es für Firmenkunden wieder attraktiver und interessanter zu machen. Reine Ein- und Auszahlungsdienstleistungen reichten nicht mehr aus, um sich vom Wettbewerb abzugrenzen. Dabei stieß man auf das Thema E-Invoicing.

Gemeinsam mit Fachleuten wurden Kernanforderungen an das Produkt definiert: keine Installation einer Software, einfache Möglichkeiten, rechtssichere Rechnungen ohne Office-Programme, Integration eines automatischen Mahnwesens, Versand der Rechnungen per E-Mail, Integration einer Kunden- und Produktdatenbank, Übermittlung der Buchhaltungsdaten an den Steuerberater, Angebot von rechtssicheren Vorlagen und automatische Zahlungseingangskontrolle.

Dabei hat die Bank auch eine ausgewählte Zahl von Kunden nach ihren Wünschen befragt. Das Ergebnis war ernüchternd und deutlich zugleich: Die meisten Kunden wussten von diesen

Michael Möllmann ist Leiter Vertriebsmanagement bei der Volksbank Bocholt eG.  
E-Mail: michael.moellmann@vb-bocholt.de



Christian Rüth ist Geschäftsführer der voba solutions GmbH.  
E-Mail: christian.rueth@vobasolutions.de



Vorgaben nichts. Als Anforderung an die Volksbank Bocholt wurde ganz klar formuliert, dass Lösungen einfach sein und zur Steigerung der Produktivität im Unternehmen beitragen müssen, um akzeptiert zu werden.

Eine Marktrecherche zeigt, dass zahlreiche Hersteller solche Lösungen und Schnittstellen anbieten. Allerdings übersteigen diese vielfach in Komplexität und Umfang die Bedürfnisse des typischen KMU-Kunden einer Volksbank oder Raiffeisenbank. Sie sind eher für Großkunden ausgelegt. Intuitive Bedienbarkeit, schlanke Funktionen und eine einfache Implementierung sind die Forderungen, die Klein- und Mittelstandskunden an eine Bank im Hinblick auf die angebotenen Produkte und Dienstleistungen im Zahlungsverkehr haben.

Die Volksbank Bocholt hat in der Software der voba solutions eine Lösung gefunden, die diesen Anforderungen gerecht wird. Kunden und Berater des Instituts empfinden das als Mehrwert. So kann man sich vom Wettbewerb abgrenzen und Kompetenz zeigen. Damit hat sich die Volksbank Bocholt als Innovationsanbieter positioniert. 