

## Digitalisierung der Kommunikation für SAP-Banken – Die digitale Postbox

AUGUST 2018 — VON CLEMENS BOTT

**Trotz zunehmender Digitalisierung nutzen viele Finanzinstitute bei der Korrespondenz mit dem Kunden weiterhin das altbewährte Medium Papier. Dabei setzt in Deutschland bereits jedes zweite Unternehmen auf den digitalen Schriftwechsel. Im Jahre 2018 verfügen ca. 90 % aller Haushalte über mindestens einen Computer und deutschlandweit sind derzeit etwa 57 Millionen Smartphones im Einsatz. Die Voraussetzungen für den digitalen Schriftverkehr mit dem Kunden waren nie besser als heute.**

„App“ war bereits im Jahre 2010 das Wort des Jahres in den USA. Deutschlandweit sind die Website-Zugriffe per Smartphone in den letzten 3 Jahren um 185 % gestiegen und selbst in der gesetzlichen Krankenversicherung soll jeder deutsche Bundesbürger bis 2021 seine vertrauliche Patientenakte elektronisch einsehen können. Auch das Thema Online-Banking gewinnt immer mehr an Bedeutung. 2017 nutzte fast jeder zweite Deutsche diese Möglichkeit. Was liegt also näher, die fortschreitende Digitalisierungsbereitschaft der Menschen zu nutzen, um die Kommunikation mit dem Kunden zu vereinfachen und gleichzeitig die Kosten hierfür zu senken?

### Kosten

Lagen die Preise für einen Standardbrief im Jahre 2012 noch bei 0,55 €, so gibt es derzeit Hinweise für einen weiteren Anstieg auf 0,80 € im Jahre 2019. Dies bedeutet einen 45,45-prozentigen Preisanstieg innerhalb von 7 Jahren. Nach einer Erhebung benötigt ein Antrag bei Förderbanken im gesamten Kundenlebenszyklus etwa 20 Briefen seitens der Bank. Ausgehend von Druck-, Frankierungs- und Papierkosten von ca. 1 € je Schreiben ergeben sich bei 100.000 Kunden bereits Kosten eines einstelligen Millionenbetrags. Zusätzlich zu betrachten sind

hierbei allgemeine Schreiben wie Änderung der AGB oder Jahreskontoauszüge, die mit ca. 0,65 € je Schreiben bei 100.000 aktiven Kunden Kosten von 65.000 € je Schreiben verursachen. Rückläufer nicht eingerechnet.

### Lösung

Die Postbox-Lösung der SKS Solutions bietet SAP-Banken eine einfache und sichere Möglichkeit, die Korrespondenz mit dem Kunden zu digitalisieren. Dabei wird die „App“ in der der SAP-Cloud-Plattform, welche die komplette Infrastruktur und Dienste für die Sicherheit bereitstellt, gehostet. Die Dokumente und die vertraulichen Daten werden in den lokalen Systemen verwaltet.

Über einen gesicherten TLS-Tunnel können die einzelnen (von der SAP-Cloud-Plattform) authentifizierten und autorisierten Nutzer auf die Dokumente zugreifen. Alternativ kann die Verwaltung der Daten und Dokumente auch von der SAP-Cloud-Plattform übernommen werden. Ein Zugriff auf die lokalen Systeme ist dann nicht mehr notwendig.

Die SKS Postbox bietet somit die Möglichkeit eines schnellen und unkomplizierten Einstiegs in das Thema Digitalisierung. Durch die Nutzung der SAP-Cloud-Plattform ist eine Integration der Postbox in ein SAP-gesteuertes Kundenportal jederzeit möglich.

### Kontakt

Ansprechpartner für die Postbox der SKS Solutions ist Herr Clemens Bott  
Senior Consultant  
+49 151 6155 7284  
clemens.bott@sk-solutions.eu