

Internetbanking als Bestandteil einer Multi-Kanal-Strategie am Beispiel der Stadtsparkasse Köln

Praktikerreihe Medienmanagement
Universität zu Köln

8. Mai 2001

Bernd Brummermann, Assistent des Vorsitzenden des Vorstandes
Dirk Schaufelberger, Leiter Personalentwicklung



Gliederung

- 1 Einführung
- 2 Überblick über die Stadtsparkasse Köln
 - 2.1 Geschichte
 - 2.2 Unternehmensleitlinien und -ziele
 - 2.3 Wirtschaftsförderung der Stadtsparkasse Köln
 - 2.4 Vertriebsstruktur
- 3 Der Multi-Kanal-Ansatz der Stadtsparkasse Köln
 - 3.1 Die neuen Herausforderungen und deren Auswirkungen
 - 3.2 Der Vertriebswege-Mix
 - 3.3 Online-Banking
- 4 Schlussbemerkungen

Gliederung

- 1 Einführung
- 2 Überblick über die Stadtsparkasse Köln
 - 2.1 Geschichte
 - 2.2 Unternehmensleitlinien und -ziele
 - 2.3 Wirtschaftsförderung der Stadtsparkasse Köln
 - 2.4 Vertriebsstruktur
- 3 Der Multi-Kanal-Ansatz der Stadtsparkasse Köln
 - 3.1 Die neuen Herausforderungen und deren Auswirkungen
 - 3.2 Der Vertriebswege-Mix
 - 3.3 Online-Banking
- 4 Schlussbemerkungen

Ein bisschen SK-Geschichte . . .

- 1. Januar 1826** Gründung der Kölner Sparkasse
- 1866** geschäftliche Doppelgleisigkeit (für kleine Sparer: vorbeugende Armenpflege; für kleine "Kapitalisten": Kleindepositenbank)
- 1891** Trennung aus der Armenverwaltung, selbständige Anstalt mit der Stadt Köln als Gewährträger
- 1899** erste Additionsmaschine
- 1902** erstmals weibliche Hilfskräfte
- 1911** allmähliche Übernahme von Bankgeschäften
- 1913** Köln drittgrößte Sparkasse nach Berlin und Hamburg
- 1951** 125 Jahre Sparkasse

Ein bisschen SK-Geschichte . . .

- 1952** erster Spatenstich für die "alte Hauptstelle"
- 1957** erster Autoschalter
- 1960** 1 Mrd. Bilanzsumme
- 1976** 150 Jahre SK
- 1992** Umzug in die "neue Hauptstelle"
- 1998** "Hubertushof"
- 2001** 175 Jahre Sparkasse



Aktuelle Lage der Stadtparkasse Köln

- größte kommunale deutsche Sparkasse
- 39,5 Mrd. DM Bilanzsumme
- 40,5 Mrd. DM Geschäftsvolumen
- 4.015 Mitarbeiter (MAK: 3.162)
- 28,7 Mrd. DM Kreditvolumen
- 30,8 Mrd. DM Kundeneinlagen
- 2,071 Mio. Kundenkonten



Unternehmensleitlinien

- Wir arbeiten im Markt für Bank- und Finanzdienstleistungen.
Unsere Kunden stehen daher im Mittelpunkt unseres Handelns.
- Der Schwerpunkt unserer Tätigkeit liegt in der Region Köln. Dies gibt uns als dem größten Kreditinstitut in dieser Region eine besondere **Köln-Kompetenz.**
- Wir erreichen unsere Unternehmensziele durch **engagierte und leistungsorientierte Mitarbeiter.**
- Unser Verhalten und unsere Kommunikation gegenüber der Öffentlichkeit, zum Kunden und im Betrieb ist **offen und fair.**

Unternehmensziele

- Wir streben **Marktführerschaft** in den Kundensegmenten an, die uns langfristig Wachstum und Ertrag sichern. Das erforderliche Eigenkapital wollen wir selbst erwirtschaften. Dies erfordert Ertragsorientierung und Kostenmanagement.
- Wir wollen dies erreichen,
 - **durch hohen Leistungsstandard,**
 - **durch Servicebereitschaft und Freundlichkeit,**
 - **durch Qualität in allem, was wir tun.**

Dadurch schaffen wir Voraussetzungen für eine auf Dauer angelegte Kundenverbindung.

- Wir wollen unsere Köln-Kompetenz außer durch wirtschaftliche Aktivitäten auch durch **gesellschaftliche Akzente** unterstreichen.
- Wir wollen die **Stärke des Sparkassenverbundes** nutzen.
- Von uns allen wird Leistung erwartet, die gefördert und anerkannt wird. Dies sichert die erforderliche **Leistungs- und Erfolgsgemeinschaft.**

■ **Unsere Zusammenarbeit untereinander muss auf gegenseitiger Achtung, ehrlicher Kommunikation und Vertrauen basieren!**

Wirtschaftsförderung der Sparkasse Köln

STANDORT KÖLN-IMMOBILIEN GMBH & CO. KG
Ein Unternehmen der Finanzgruppe Sparkasse Köln



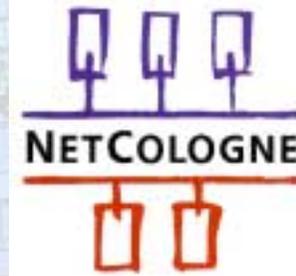
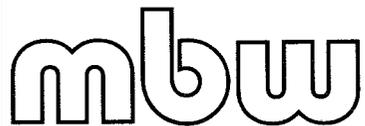
Technologiezentrum
Köln



Sparkassen-Service-Gesellschaft mbH
Ein Unternehmen der Sparkasse Köln und Kreissparkasse Köln



GIZ Gründer- und Innovations-Zentrum
Köln



MUK
KAPITALFÖRDERUNGSGESELLSCHAFT MBH



Unternehmerstart Köln e.V.



modernes köln
Gesellschaft für Stadtentwicklung mbH

Das wirtschaftsfördernde Engagement der Stadtsparkasse Köln

Überblick

Die Stadtsparkasse Köln ist ein ambitionierter Partner mit vielfältigem Engagement zur Unterstützung und Förderung der Stadt Köln, ihrer Wirtschaft und ihrer Bewohner.

1. Die SK als Arbeitgeber und Ausbilder
2. Die SK als Förderer von Existenzgründungen
3. Die SK als Förderer neuer Technologien
4. Die SK als Begleiter an die Börse
5. Die SK als Partner der Medienwirtschaft

Die SK als Arbeitgeber und Ausbilder

-  stellt moderne, attraktive Arbeitsplätze zur Verfügung.
-  beschäftigt 4.015 Mitarbeiter (2000).
-  bildet 276 Auszubildende aus (2000).
-  ist einer der größten Ausbilder in Köln.
-  ermöglicht über unterschiedliche Studentenförderprogramme die Weiterentwicklung der eigenen Azubis.
-  bietet Traineeprogramm für den Einstieg von Hochschulabsolventen an.

Die SK als Förderer von Existenzgründungen

 stellt Sonderkreditprogramme für Existenzgründer zur Verfügung.

 bezieht öffentliche Fördermittel mit ein.

 berät und betreut bei Existenzgründungen durch:

- USK Unternehmerstart e.V.
- mbw Mittelstands Beratung für die Wirtschaft GmbH



Die SK als Förderer neuer Technologien

-  leistet Aufklärungs- und Unterstützungsarbeit im Umgang mit der Computertechnologie.

ITZ Informationstechnik-Zentrum Köln



-  ermöglicht Nutzung von Electronic-Banking-Produkten.

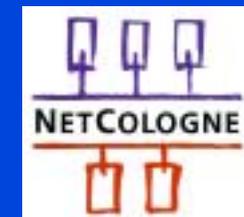
-  beschäftigt eigene Technologieberater.

-  unterstützt die Ansiedlung innovativer Technologieunternehmen z.B. durch

GIZ Gründer- und Innovations-Zentrum Köln.



-  ist beteiligt am Ausbau privater Telekommunikationsstruktur durch **NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation mbH.**



Die SK als Begleiter an die Börse

Januar 1999



IPO Neuer Markt
Selling Agent

September 1999



IPO Neuer Markt
Selling Agent

September 1999



IPO Neuer Markt
Selling Agent

Oktober 1999



IPO Neuer Markt
Co-Manager

November 1999



IPO Neuer Markt
Co-Manager

November 1999



IPO SMAX
Lead-Manager

Februar 2000



IPO Neuer Markt
Co-Manager

Mai 2000



IPO Neuer Markt
Co-Manager

Juli 2000



IPO Neuer Markt
Co-Manager

Juli 2000

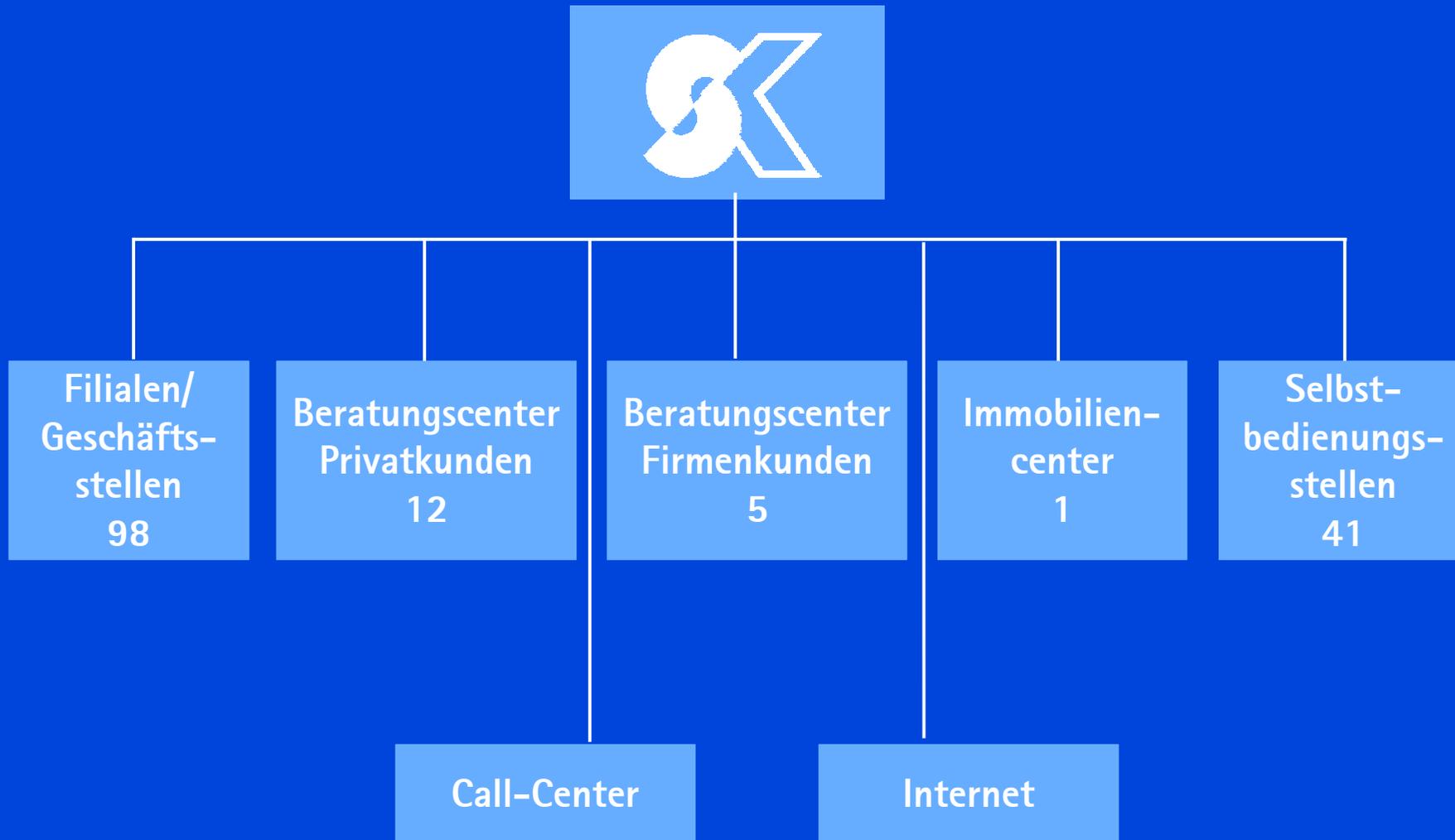


IPO Neuer Markt
Co-Manager

Die SK als Partner der Medienwirtschaft

-  bietet Sonderkreditprogramme für Medienunternehmen.
-  unterstützt Ansiedlung neuer Unternehmen aus der Medienbranche (z. B. RTL, VIVA).
-  unterstützt die Entwicklung hin zum Medienstandort Nr. 1 in Deutschland.
-  verfügt über "Medienberater".
-  beteiligt sich an diesen Unternehmen z.B. durch **TMK TechnoMedia Kapitalbeteiligungsgesellschaft Köln mbH.**
-  ist der größte Medienfinanzierer Deutschlands.

Vertriebsstruktur



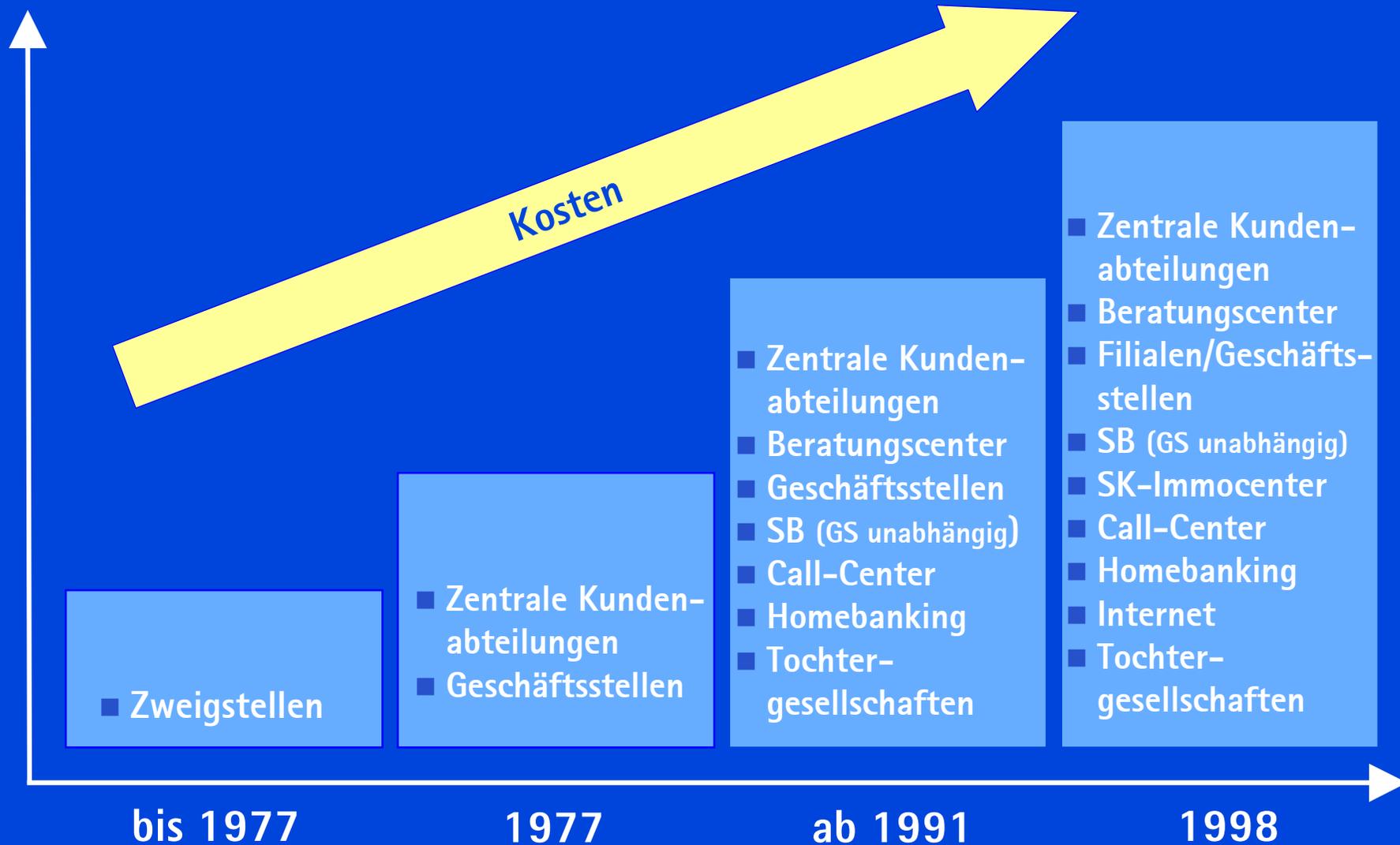
Gliederung

- 1 Einführung
- 2 Überblick über die Stadtsparkasse Köln
 - 2.1 Geschichte
 - 2.2 Unternehmensleitlinien und -ziele
 - 2.3 Wirtschaftsförderung der Stadtsparkasse Köln
 - 2.4 Vertriebsstruktur
- 3 Der Multi-Kanal-Ansatz der Stadtsparkasse Köln
 - 3.1 Die neuen Herausforderungen und deren Auswirkungen
 - 3.2 Der Vertriebswege-Mix
 - 3.3 Online-Banking
- 4 Schlussbemerkungen

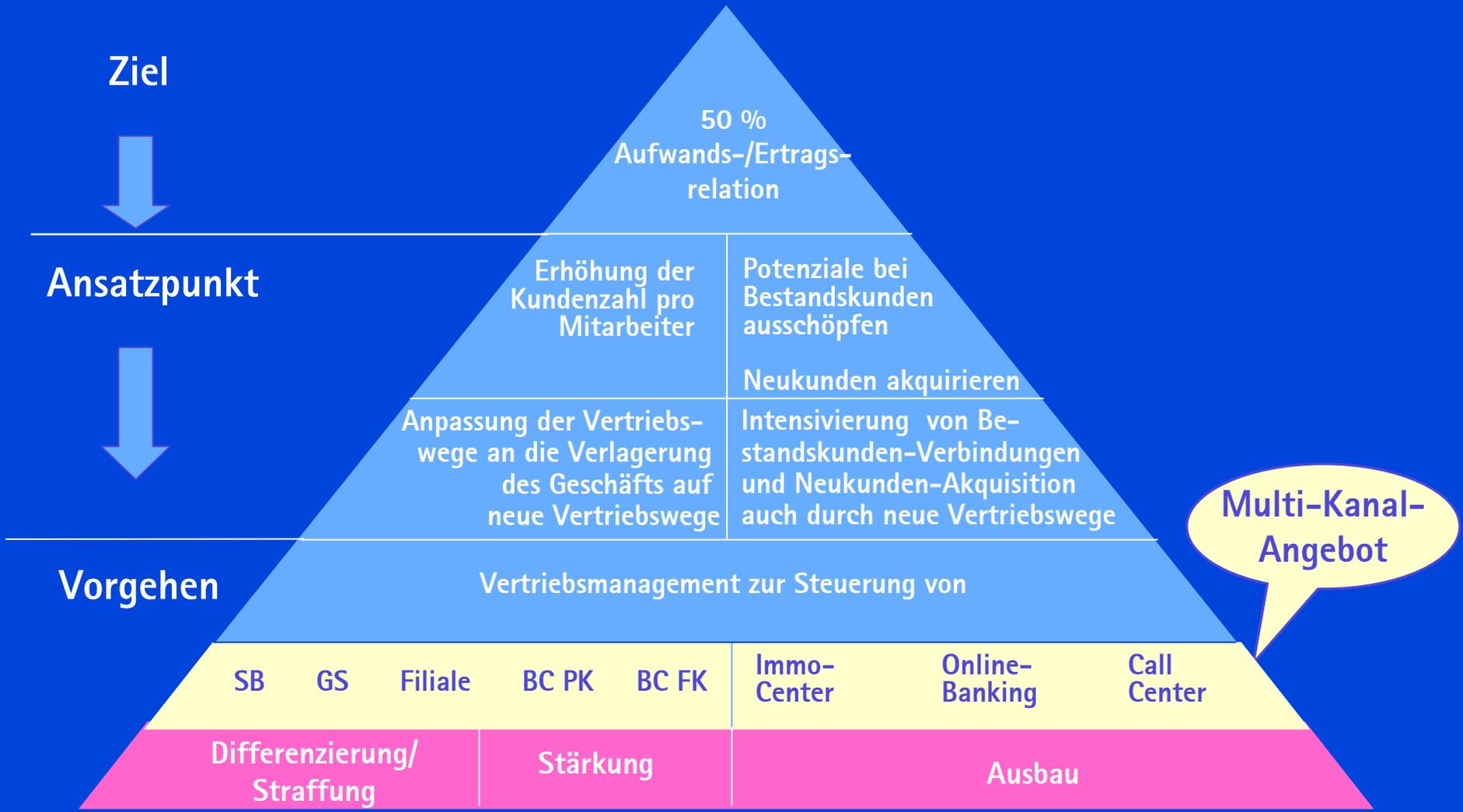
Die zunehmende Wettbewerbsdynamik und ein verändertes Kundenverhalten stellen neue Herausforderungen



Entwicklung der Vertriebswege seit 1977



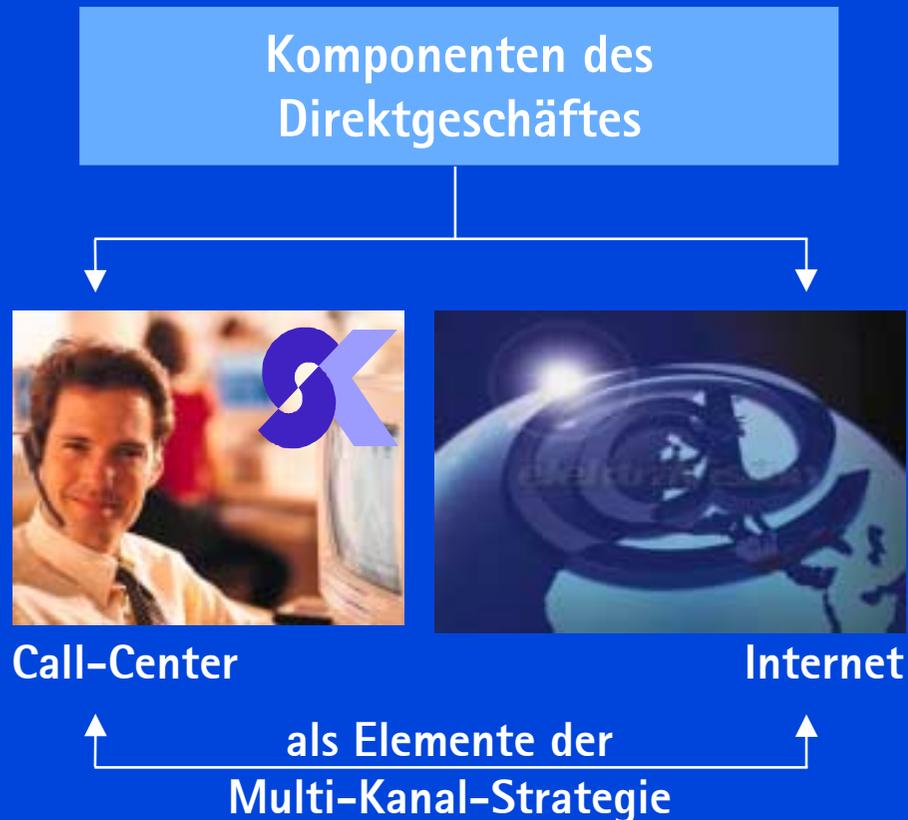
Multi-Kanal-Ansatz



Zusammenspiel der Vertriebswege



Die Entwicklung der Wettbewerbsbedingungen erfordert gleichberechtigte Positionierung des Direktgeschäftes

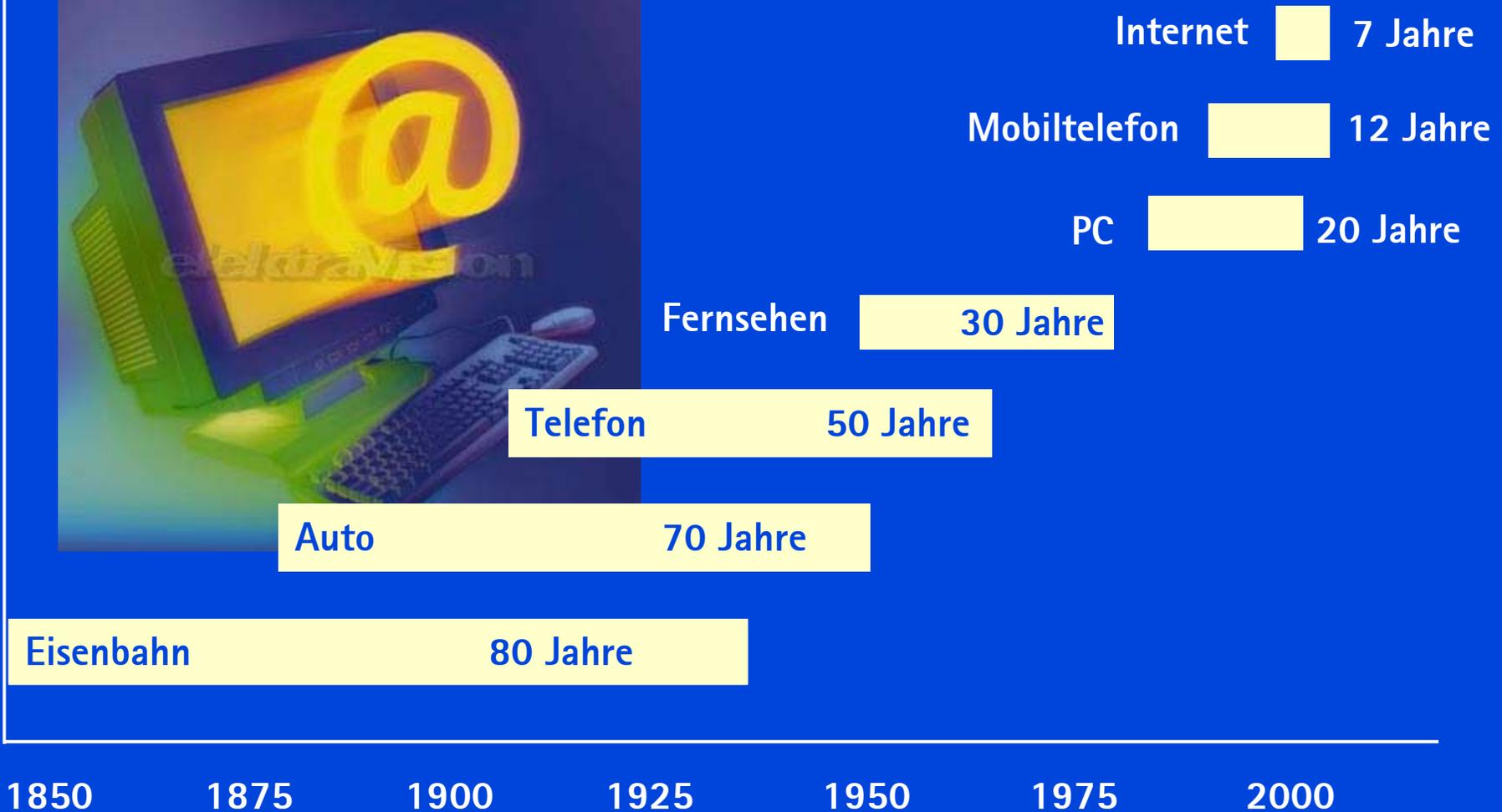


Weiterentwicklung vom "Flankenschutz" zum gleichberechtigten Vertriebsweg

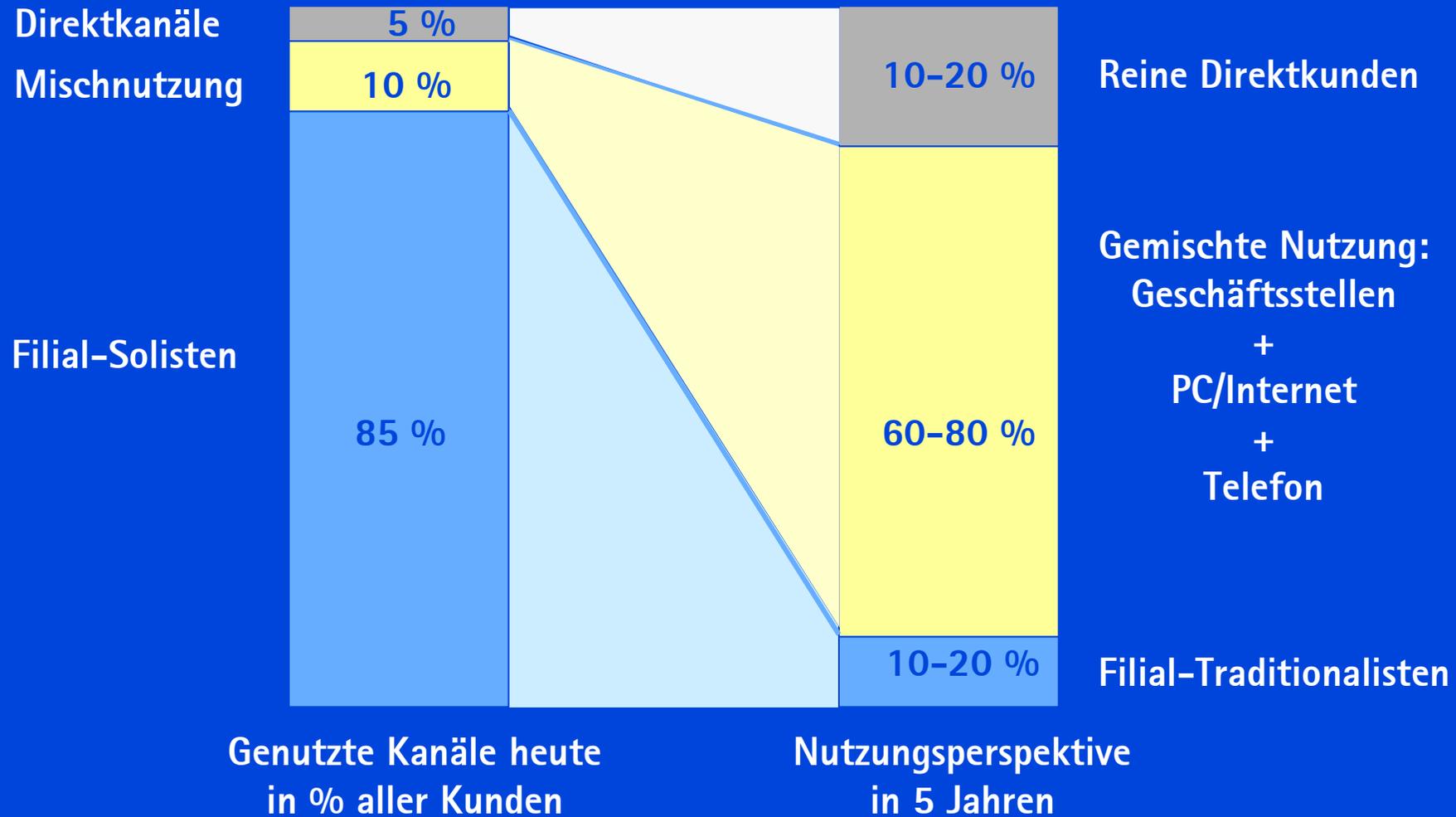
- Mit eigener Kundenverantwortung (zukünftig)
- Abdeckung aller finanzieller Grundbedürfnisse über diesen Vertriebsweg, ergänzt durch spezifische Produkte

Das Internet und die Geschwindigkeit

Wie lange dauert es, bis 50 % der Bevölkerung eine Basistechnologie täglich benutzen?



Nutzung der Vertriebskanäle bei Bankdienstleistungen



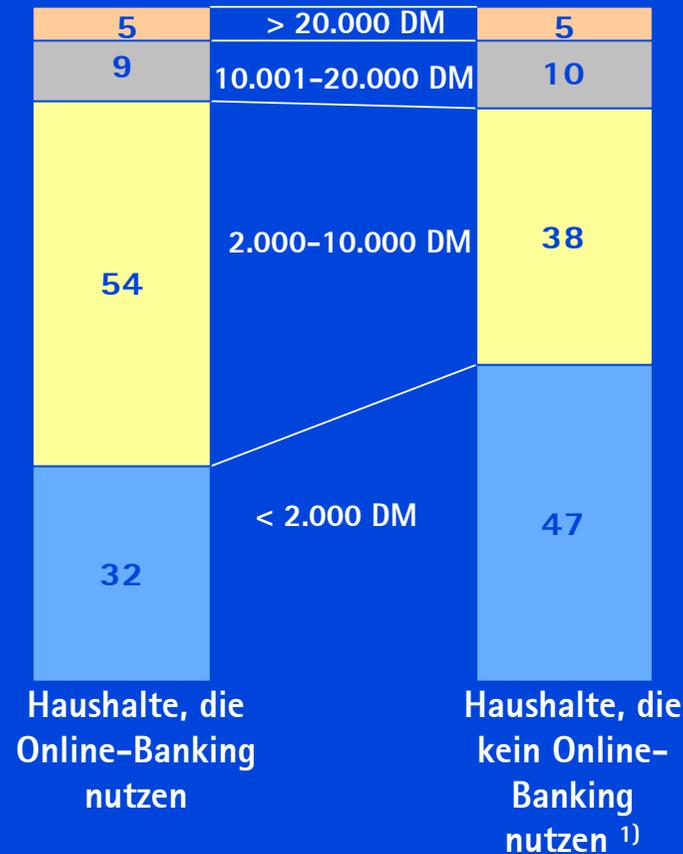
Quelle: Booz-Allen & Hamilton

Online Kunden sind attraktiv

attraktive Bevölkerungsschichten

| | Haushalte mit Online-Bankverbindung | Haushalte ohne Online-Banking aber mit Internet-Zugang | Haushalte ohne Internet-Zugang |
|------------------------|-------------------------------------|--|--------------------------------|
| Durchschnittliches HNE | 90.000 DM | 70.000 DM | 50.000 DM |
| Durchschnittsalter | 43 | 46 | 52 |

attraktive Kontoumsätze



¹⁾ Beinhaltet Haushalte ohne Internet-Zugang.
Quelle: McKinsey proprietary consumer financial research, 1999

E-Index im internationalen Vergleich

| | USA  | Schweden  | Deutschland  | Frankreich  | Spanien  |
|---|---|---|--|---|--|
| Mobiltelefon-Durchdringung (in Prozent der Gesamtbevölkerung) | 40,0 | 74,5 | 60,7 | 50,2 | 63,1 |
| PC-Durchdringung (in Prozent der Gesamtbevölkerung) | 57,8 | 51,5 | 33,1 | 25,3 | 14,2 |
| Internet-Durchdringung (in Prozent der Gesamtbevölkerung) | 58,6 | 56,4 | 29,2 | 18,4 | 17,3 |
| Internetnutzer, die online einkaufen (in Prozent) | 39,1 | 39,1 | 28,4 | 23,4 | 9,4 |
| E-Banking-Teilnehmer (in Prozent der Gesamtbevölkerung) | 18,3 | 28,9 | 6,8 | 2,4 | 3,7 |

Quelle: Net Figures, Nielsen/NetRatings, Netvalue, EMC World Cellular Database; Stand: 31.01.2001

STADTSPARKASSE KÖLN Home Sitemap Kontakt Suche:

[PRIVATKUNDEN](#)
[FIRMENKUNDEN](#)
[INTERNATIONAL](#)
[SK PUBLIK](#)

[SK-Direkt](#)
[Konto & Service](#)
[Wertpapiere](#)
[Sparen & Vorsorgen](#)
[Finanzierungen](#)
[Immobilien](#)
[Reise & Ausland](#)
[Rechner & Tools](#)
[Newsletter](#)
[Geschäftsstellen](#)
[Hilfe/ Aktuelles](#)

Privatkunden:
Das Konto mit dem Heinkelmannchen-Effekt!
 Die neuen individuellen Service-Pakete, die das Leben schöner machen.

- Was ist Köln@ins?
- Welcher Köln@ins-Typ sind Sie?
- So werden Sie Köln@ins-Kunde!

NEU: Online-Baufinanzierung
 Günstige Konditionen und kompetente Begleitung: Unsere Online-Baufinanzierung. Z.B. 5,38% nominal, 5 Jahre Laufzeit. [Mehr](#)
NEU! Online-Baufinanzierung

Schnelleinstieg
[InternetBanking](#)
[Börseninfosystem](#)
[Kunde werden](#)
[Jobs & Karriere](#)
[Demo-Konto](#)

Neues Börseninformationssystem
 Über 400.000 Kurse, mehr als 6.000 Fonds und neue Funktionen!

- [Börseninfosystem starten](#)
- [Guided Tour starten](#)
- [Zu Ihrem Musterdepot](#)

Privatkunden
 BERATUNGS-ASSISTENT

- [Nur mehr Miete zahlen](#)
Auf dem Weg zu Ihren eigenen vier Wänden
- [Viele Wege führen zu uns](#)
Wählen Sie, über welchen Weg Sie Ihre Bankgeschäfte abwickeln möchten.

HIGHLIGHTS ZUM THEMA...

 Bitte wählen Sie Börseninfosystem
 Optionsscheintool Aktienstudien Jobs & Karriere

Internet-Banking
 Hier gelangen Sie direkt zu Ihrem Konto.

URKUNDE

Wir gratulieren der
Stadtsparkasse Köln
 zum **1. Platz**
 in der Kategorie Bankfachliches,
 den sie für das Beurteilungsmodell
 "Universalbanken" unter 1011
 getesteten Banken beim
 ibi website Rating 2000
 erreicht hat.

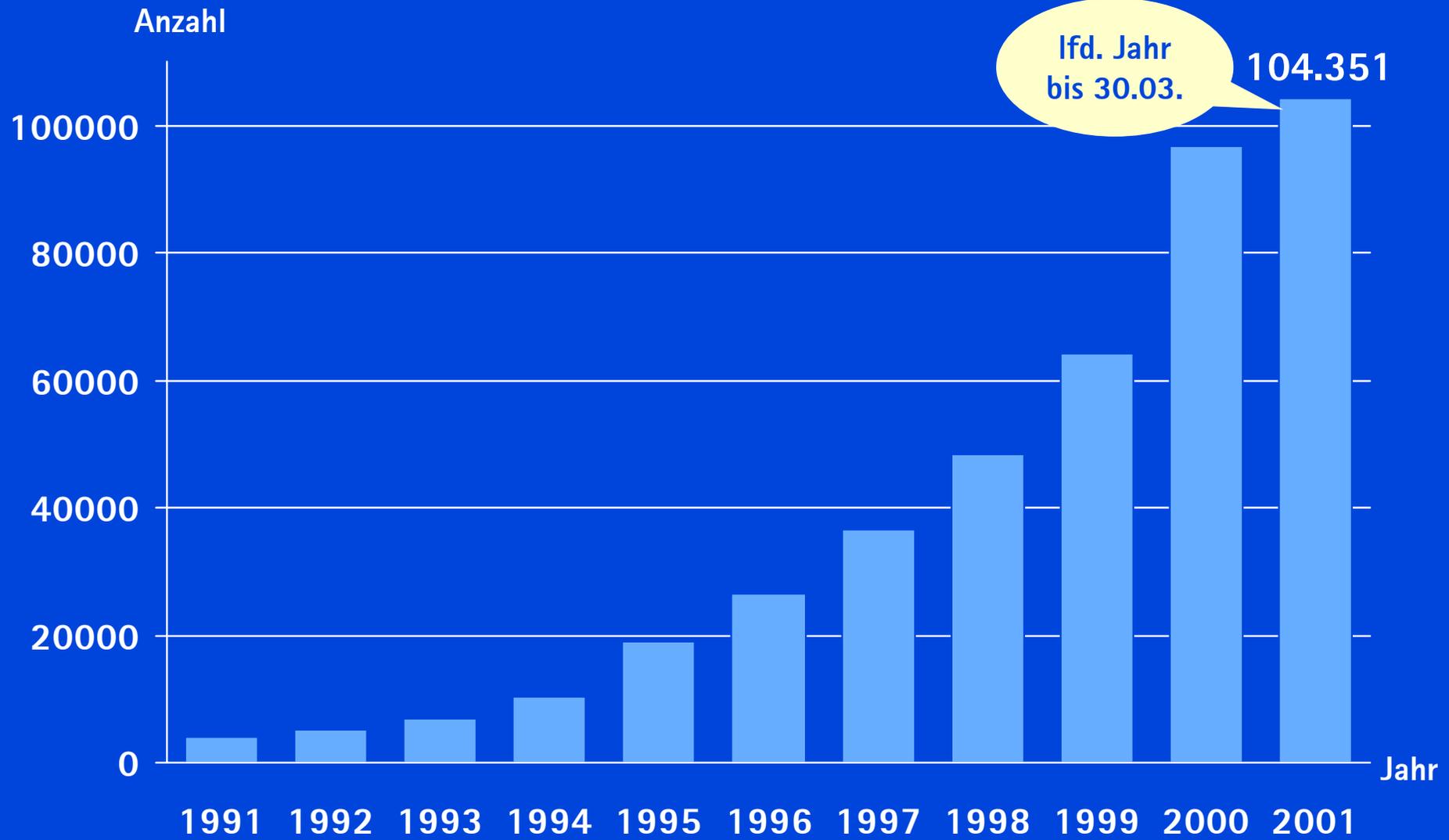
Institut für Bankbewertung
 und Produktanalyse an der
 Universität Bayreuth
 www.ibi-online.de

Bayreuth, den 07.02.2006

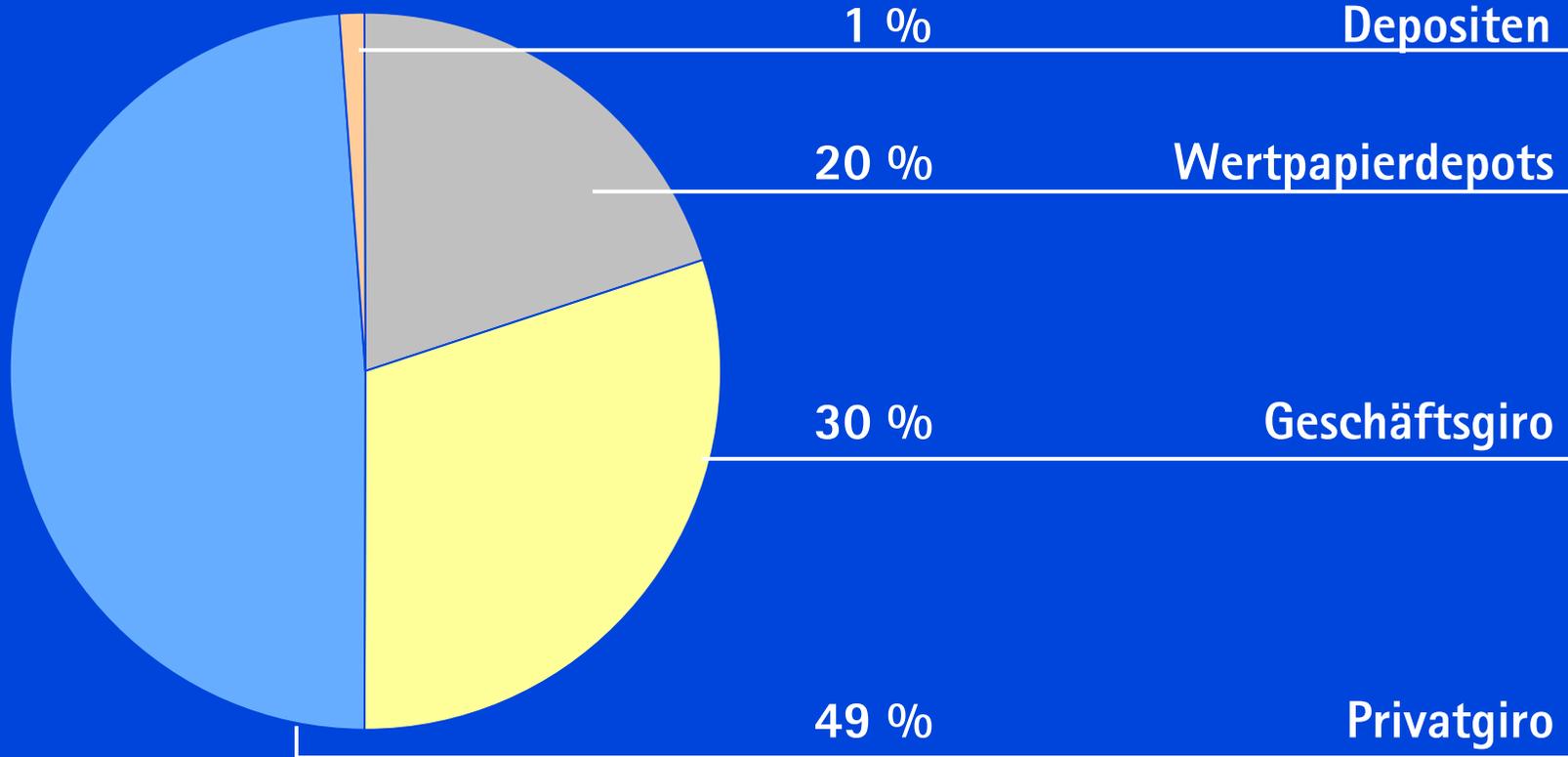
Dr. Peter Tausch, Leiter
 Institut für Bankbewertung
 und Produktanalyse

Dr. Jutta Grottel,
 Leiterin des Instituts für
 Bankbewertung und Produktanalyse

Entwicklung Online-Konten



Verteilung der Online-Kontenarten



Stand: 31.03.2001

SK-Online-Banking

Stadtsparkasse Köln SKIB2000 - Microsoft Internet Explorer

Adresse <https://tab.online.de/Sparkassen/sk-koeln>

STADTSPARKASSE KÖLN

Konteninformation **PETER TESTKUNDE**
Konto 1234567890

Kontostand

Konteninformation

Hier erhalten Sie Informationen rund um Ihr Konto. Bitte wählen Sie die gewünschte Information aus.

[Kontostand](#)
Aktueller Kontostand inklusive der Summe der noch nicht gebuchten Umsätze

[Kontenübersicht](#)
Anzeige der Salden aller für OnlineBanking freigeschalteter Konten

[Aktuelle Umsätze](#)
Hier zeigen wir Ihnen Ihre neuesten Umsätze an

[Gesamtumsätze](#)
Abfrage aller Kontoumsätze bis zu 60 Tagen rückwirkend

Fertig Internet

SK-Online-Banking

Stadtparkasse Köln SKIB2000 - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten Verlauf

Adresse <https://skb-online.de/Sparkassen/sk-koeln> Links

STADTSPARKASSE KÖLN

Wertpapiere

Wertpapierorder

- KREDITGESCHÄFTE
- GELDANLAGEN
- WERTPAPIERE
- VERWALTUNG
- SICHERHEIT
- HILFE
- BÖRSEINFOSYSTEM
- KONTOWECHSEL & ABMELDUNG
- HOME PAGE
- KONTAKT

Wertpapierorder

Kauf Verkauf

WKN:

WP-Bezeichnung: **wird automatisch eingesetzt**

Stück / Nominalwert: Handelswährung/Stück

Limit: Handelswährung/Prozent

Handelshinweis: Variabel Kassa Keiner

Börsenplatz:

Order gültig bis:

Fertig

Das Börseninformationssystem der Stadtparkasse Köln

Stadtparkasse Köln - Börseninfo - System - Netscape

Datei Bearbeiten Ansicht Gehe Communicator Hilfe

STADTSPARKASSE KÖLN Hilfe Kontakt

Wertpapiere

Börseninfo - System

- Aktienstudien
- Neuemissionen
- Fondsmodul
- Fondsportraits
- Optionsscheine
- Devisenkurse
- Devisenrechner
- Vermögensverwaltung
- Kurslisten
- Benutzerdaten
- Musterdepot
- Nachrichten
- Unternehmensportrait
- Börsenkalender
- Börsenlexikon
- Chartanalyse
- Komfortsuche
- Investor Tools

Kursabfrage:

Marktüberblick Deutschland

Deutschland **▶** Europa **▶** Amerika **▶** International **▶**

Übersicht Intraday Intraday ▶ 1 Mon ▶ 3 Mon ▶ 6 Mon ▶ 12 Mon ▶ 48 Mon ▶ i

| DAX 30 | | MDAX | | SDAX | | NEMAX 50 | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 6300 | 4655 | 3020 | 2000 | | | | |
| 6280 | 4645 | 3018 | 1960 | | | | |
| 6260 | 4635 | 3016 | 1920 | | | | |
| 6240 | 4625 | 3014 | | | | | |
| 6220 | | | | | | | |
| 6200 | | | | | | | |
| Datum/Zeit | 02.05./15:07 | Datum/Zeit | 02.05./15:07 | Datum/Zeit | 02.05./15:07 | Datum/Zeit | 02.05./15:07 |
| Kurs | 6.234,70 | Kurs | 4.628,95 | Kurs | 3.018,98 | Kurs | 1.954,78 |
| Tagesdiff. | -29,81 | Tagesdiff. | +13,24 | Tagesdiff. | +2,58 | Tagesdiff. | +85,86 |
| Tagesdiff. % | -0,48% | Tagesdiff. % | +0,29% | Tagesdiff. % | +0,09% | Tagesdiff. % | +4,59% |
| Funktionen | | Funktionen | | Funktionen | | Funktionen | |

| Marktdaten | | | | | Gewinner/Verlierer DAX 30 (XETRA) | | | | |
|----------------------------------|--------------|----------|---------|---------|-------------------------------------|--------------|--------|--------|---------|
| Bezeichnung | Datum/Zeit | Kurs | Diff. | Diff. % | Bezeichnung | Datum/Zeit | Kurs | Diff. | Diff. % |
| DJ Euro Stoxx 50 | 02.05./14:52 | 4.516,21 | -8,80 | -0,19% | BAYERISCHE MOTOR... | 02.05./14:51 | 38,60 | +3,21% | |
| DAX 100 | 02.05./15:07 | 3.000,06 | -11,69 | -0,39% | FRESENIUS MEDICA... | 02.05./14:49 | 85,26 | +1,99% | |
| SMAX ALL SHARE | 02.05./15:07 | 280,29 | +0,48 | +0,17% | EPCOS AG NAMENS... | 02.05./14:52 | 74,09 | +1,97% | |
| CDAX Gesamt | 02.05./15:07 | 491,61 | -0,84 | -0,17% | SIEMENS AG NAMEN... | 02.05./14:52 | 84,80 | +1,90% | |
| Nemax All Share | 02.05./15:07 | 1.979,61 | +44,64 | +2,31% | DAIMLERCHRYSLER ... | 02.05./14:52 | 57,30 | +1,52% | |
| EUR/USD | 02.05./15:07 | 0,8901 | -0,0030 | -0,33% | BASF AG AKTIEN O... | 02.05./14:51 | 47,29 | -2,45% | |
| EUR/JPY | 02.05./15:07 | 108,95 | +0,02 | +0,02% | SAP AG SYSTEME A... | 02.05./14:51 | 174,80 | -2,62% | |
| Gold-Index | 02.05./15:07 | 264,45 | -0,10 | -0,04% | INFINEON TECHNOL... | 02.05./14:51 | 47,66 | -2,73% | |

Dokument: Übermittelt

Internetbankingzugriffe 2000/2001



Gliederung

- 1 Einführung
- 2 Überblick über die Stadtsparkasse Köln
 - 2.1 Geschichte
 - 2.2 Unternehmensleitlinien und -ziele
 - 2.3 Wirtschaftsförderung der Stadtsparkasse Köln
 - 2.4 Vertriebsstruktur
- 3 Der Multi-Kanal-Ansatz der Stadtsparkasse Köln
 - 3.1 Die neuen Herausforderungen und deren Auswirkungen
 - 3.2 Der Vertriebswege-Mix
 - 3.3 Online-Banking
- 4 Schlussbemerkungen

Die Auswirkungen des E-Banking im Überblick



- Das Internet verändert die Kreditwirtschaft grundlegend.
- Der Erfolg des Internet-Angebotes basiert auf der Strategie "Gesamtunternehmen im Netz".
- Das Internet-Angebot sowie das stationäre Vertriebsnetz sind Schlüsselfaktoren einer Multi-Kanal-Strategie, die Angebotsattraktivität aus Kundensicht, günstige Leistungserstellung und Vertriebseffizienz sicherstellt.
- Durch die Strategie der Einbindung der Direktvertriebswege in das Multi-Kanal-Angebot ergeben sich Konsequenzen für das Geschäftsstellennetz.

The screenshot shows the website header with the logo 'STADTSPARKASSE KÖLN' and navigation links: Home, Sitemap, Kontakt, and a search bar. Below the header is a main navigation bar with categories: SK PUBLIK, PRIVATKUNDEN, FIRMENKUNDEN, and INTERNATIONAL. The 'SK PUBLIK' category is expanded to show a 'JOB BÖRSE' section with a tree menu: Vertrieb, Orga/EDV, Wertpapiere, Zentralbereiche, Ausbildung, weitere, and Online Bewerbung. Below this menu are links for 'Presse aktuell', 'Unternehmen', 'Umweltschutz', 'Geschäftsstellen', and 'Impressum'. The main content area features three job categories: 'Jobbörse' with a sub-header 'Karriere bei der Stadtsparkasse Köln' and text: 'Sind Sie interessiert an einem Arbeitsplatz bei der Stadtsparkasse Köln? Dann schauen Sie sich unsere Stellenangebote doch einfach mal an. Außerdem erhalten Sie alle Informationen über eine Ausbildung bei der Stadtsparkasse Köln.'; 'Vertrieb' with text: 'Für unsere Vertriebsstellen suchen wir kontaktfreudige und teamfähige Mitarbeiter. In den Stellenausschreibungen erhalten Sie weitere Informationen. ► Mehr'; and 'Orga/EDV' with text: 'Hier finden Sie Stellenangebote aus den Bereichen Organisation und EDV. ► Mehr'. On the right side, there is a banner for 'SK Publik' with an image of a building and a section titled 'ONLINE-BEWERBUNG' with text: 'Bewerben Sie sich online um einen Arbeitsplatz bei der Stadtsparkasse Köln.'