

**Kundeninterview mit  
Raiffeisen Schweiz Genossenschaft**  
Bonitäts-Check und SHAB-Monitoring

Kundeninterview



**RAIFFEISEN**

  
**Creditreform**  
GEMEINSAM GEGEN VERLUSTE.



## Risiken erkennen

### Kundeninterview «Effizienzsteigerung im Sinne unserer Kunden»

Banken stellen höchste Anforderungen an Qualität und Zuverlässigkeit ihrer Lieferanten. Diese Attribute haben über Jahre zu einer engen Zusammenarbeit von Raiffeisen und Creditreform geführt. Welche Hürden waren zu nehmen und wie waren die Erfahrungen? Wir sprachen mit Andreas Salcher, Leiter Segmentsmanagement Firmenkunden der Raiffeisen Schweiz Genossenschaft.

---

#### Herr Salcher, vor welchen Herausforderungen stehen die Banken heute?

Allgemein gesprochen sind die Banken sicherlich immer noch gefordert, das verlorene Vertrauen der Kunden zurückzugewinnen. Dafür wird auch kräftig investiert. Raiffeisen konnte aber selbst in dieser schwierigen Zeit von einem hohen Vertrauen der Kunden in unsere Gruppe profitieren, was der stabile Zuwachs an Kundenbeziehungen deutlich macht. Das hängt sicher auch mit unseren Werten als Genossenschaftsbank zusammen. Diese Werte, die uns unverwechselbar machen, in die «moderne» Zeit zu übertragen, ist eine der Herausforderungen. Aktuell, aber auch in den nächsten Jahren. Eine weitere Herausforderung: Raiffeisen will sich treu bleiben und gesund wachsen. Wir erschliessen dazu systematisch weitere Geschäftsfelder, beispielsweise das Firmenkundengeschäft.

---

#### Was unternimmt Raiffeisen konkret in diesen Punkten?

Die ersten Genossenschaften wurden vor über hundert Jahren gegründet, um das lokale Gewerbe und die Handwerker zu fördern. Heute ist mehr als jedes dritte KMU bereits Kunde bei einer Raiffeisenbank. Diesen Weg müssen wir konsequent fortsetzen. Konkret sind das Massnahmen im Produktmanagement (z.B. Ausbau der E-Banking-Schnittstellen, flexible und einfach abzuwickelnde Kreditprodukte), in der Ausbildung (z.B. Lehrgang für Firmenkundenberatung) und in den Prozessen (z.B. Automatisierung der Kreditabwicklung, Vereinfachung von Entscheidungsprozessen). Dazu kommt der Aufbau von acht Regionalzentren mit erfahrenen Experten im Firmenkundengeschäft, um die Raiffeisenbanken direkt zu unterstützen.

---

### Wo sehen Sie Ansatzpunkte zur Effizienzsteigerung?

Auch hier gibt es viele Möglichkeiten. Eine davon ist die Zusammenarbeit mit Creditreform.

---

### Wie kam es zur Zusammenarbeit mit Creditreform?

Da müssen wir schon beinahe die Geschichtsbücher hervornehmen. Gemäss meinen Recherchen ist Raiffeisen bereits 1954 dem Schweizerischen Gläubigerverband Creditreform beigetreten. Was allerdings vor Ende 2005 geschah, entzieht sich weitgehend meiner Kenntnis.

---

### Was geschah 2005?

Ein Teilprojekt, das von Basel II herrührte, bestand darin, nicht nur das Risiko einzelner, bestehender Firmenkunden zu beurteilen, sondern auch das ihrer Gegenparteien.

---

### Also die wirtschaftlichen Verflechtungen?

Genau. Um die Gesamtheit der Kreditrisiken abschliessend beurteilen zu können, mussten wir flächendeckend wissen, wer mit wem wie in Verbindung steht. Dass Creditreform diese Daten seit Jahrzehnten strukturiert verarbeitet, war uns eine grosse Hilfe. Die regelmässige Lieferung dieser Verflechtungen durch Creditreform erlaubte es uns, die verbundenen Gegenparteien zu identifizieren und die gewünschten Risikobeurteilungen effizient umzusetzen.

---

### Was geschah dann?

Creditreform bestätigte sich als professioneller und pragmatischer Partner. Die Inhalte der Datenlieferungen wurden mehrfach angepasst und ausgebaut. So konnten die Daten später sozusagen als Nebenprodukt auch in der Akquisition eingesetzt werden. Aus der engen Zusammenarbeit entstand dann über die Jahre die Idee, auch Bonitätsdaten einzusetzen.

---

### Für welchen Bereich?

Je städtischer die Marktgebiete werden, desto geringer ist das Wissen über potenzielle Neukunden, was naturgemäss mit der steigenden Anzahl an Unternehmen zu tun hat. Um besser abschätzen zu können, ob der nicht unwesentliche Aufwand einer genauen Kreditprüfung für den Kunden und Raiffeisen sinnvoll ist, werden wir künftig die Möglichkeit haben, unsere Neukunden einem «Quick Check» bei Creditreform zu unterziehen. Dabei waren die Einhaltung des Datenschutzes und natürlich des Bankgeheimnisses wesentliche Herausforderungen. Etwa zur gleichen Zeit erkannten wir das interne Bedürfnis, SHAB-Publikationen effizienter verarbeiten zu können. Beide Projekte wurden Anfang 2011 ausgeschrieben.

---

### Wer hat die Projekte gewonnen?

Drei von fünf Anbietern wurden eingeladen. Ihre Aufgabe: zufällig ausgesuchte Firmen mit komplexen Bonitätsdaten ab Datenbank anzureichern. Wie zu erwarten, konnte sich keiner der Anbieter erheblich von den anderen abheben. Creditreform konnte sich letztlich mit Topresultaten und überzeugender Qualität durchsetzen. Die guten Erfahrungen in der bisherigen Zusammenarbeit und die für uns wichtige, langfristige Stabilität unserer Lieferanten, welche durch die Verbandsstruktur der Creditreform garantiert ist, bestärkten uns in unserer Entscheidung.

---

### Wo stehen Sie heute?

Wir stehen kurz davor, unsere Neukunden mit Quick Check schnell und unbürokratisch beraten zu können. Das automatisierte SHAB-Monitoring meldet bald relevante Veränderungen direkt an den Kundenverantwortlichen vor Ort. Das steigert die Effizienz enorm.

---

### Nur wenige Monate nach Projektausschreibung?

Ja, die Professionalität und das Know-how der IT und des Projektmanagements der Creditreform und der Raiffeisen kommen uns sehr entgegen. An dieser Stelle einen herzlichen Dank an alle Mitarbeiter der beiden Organisationen, die an der erfolgreichen Realisierung dieses Projekts mitwirken. Es ist wieder eine tolle Teamleistung. Wir werden unseren ambitionierten Zeitplan voraussichtlich unterbieten können.

---

### Was wird die Zukunft bringen?

Ich bin kein Prophet, aber wir sehen es als unsere Aufgabe, Abläufe ständig zu hinterfragen und im Sinne unserer Kunden auf Verbesserungsmöglichkeiten zu prüfen.



Mag. (FH) Andreas Salcher  
Raiffeisen Schweiz Genossenschaft  
Raiffeisenplatz 4  
9000 St.Gallen  
T +41 (0)71 225 88 88  
andreas.salcher@raiffeisen.ch

### Mag. (FH) Andreas Salcher

Andreas Salcher ist seit 2006 massgeblich am strukturierten Auf- und Ausbau des Segments Firmenkunden bei der Raiffeisenbankengruppe in der Schweiz beteiligt. Als Leiter «Segmentsmanagement Firmenkunden» verfolgt er die Mission, optimale Voraussetzungen in den Themen Strategie, Marketing, Kommunikation, Produkte, Vertrieb, Ausbildung und Organisation für die Raiffeisenbanken zu schaffen, um dieses wichtige Kundensegment nachhaltig im Unternehmen zu verankern. Dazu dienen ihm seine langjährige Erfahrungen als Projektmanager, Business Consultant, Personal- und Organisationsentwickler.

Andreas Salcher ist Experte im Bereich Customer Relationship Management (CRM) und absolvierte seine Ausbildung im General Management am Management Center Innsbruck (MCI).