



Axel Irriger

Die Suche nach Immobilien

Kalkulation nutzerfreundlich integriert

Durch die Verknüpfung von smarten Assistenten, einer Immobiliendatenbank und Kalkulationsfunktionalität einen hohen Nutzen erzielen.

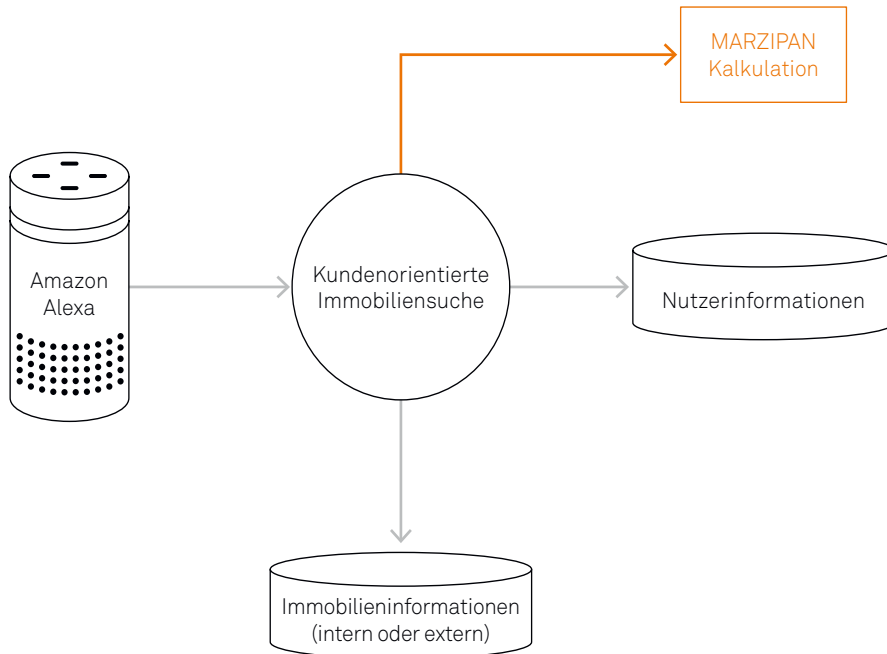


Abbildung 1: Komponenten der Lösung

Die erste Welle persönlicher Assistenten hat in Form von Mobiltelefonen und Smartphones die Welt im Sturm erobert. Sie sind mittlerweile allgegenwärtig und aus dem täglichen Leben buchstäblich nicht mehr wegzudenken. Damit einhergehend entstand auch die Anforderung, den Nutzern individualisierte Angebote zu bieten. Um dies zu ermöglichen, werden nicht nur allgemeine Datenbanken verwendet, sondern auch nutzerspezifische Informationen einbezogen, um passgenaue Vorschläge und Empfehlungen zu erstellen.

Die wenigsten Dienste schaffen einen Nutzen „aus sich selbst“ heraus. Vielfach kommt es darauf an, bestehende Informationsquellen zu verknüpfen und für die Nutzer sinnvoll und komfortabel bereitzustellen. Ein solches Beispiel ist die Suche nach und die Prüfung der Finanzierbarkeit von Immobilien. Ein guter Grund also für jede Bank, hierfür eine Lösung zu entwerfen und zu zeigen, wie mit einem integrierten Bankangebot neuer Nutzen gestiftet werden kann.

Die im Folgenden dargestellte Lösungsskizze zeigt, wie die nutzerorientierte Suche nach „passenden“ Immobilienangeboten unter Einsatz von smarten Assistenten und durch die Verknüpfung von verschiedenen Diensten vereinfacht werden kann.

Dabei werden das Angebot, die persönliche Finanzsituation, aber auch die möglichen Finanzierungsbedingungen berücksichtigt. Diese Lösungsskizze kann dabei grundsätzlich auch auf andere Angebote und Dienstleistungen erweitert werden.

» Im ersten Schritt werden die möglichen Immobilien gesichtet und im zweiten Schritt wird die mögliche Finanzierung geprüft.

Die Suche nach einer Immobilie erfolgt in mehreren Schritten und ist in der Regel ein individueller Prozess, der durch verschiedene Beweggründe ausgelöst und in unterschiedlicher Reihenfolge durchlaufen wird. Am Ende geht es aber zumeist um folgende harte Kriterien:

- Stadt beziehungsweise Region
- Größe der Immobilie
- Kaufpreis inklusive aller Nebenkosten
- Persönliche finanzielle Tragfähigkeit

Dieser Ablauf ist in Abbildung 1 dargestellt. Bisher ist der Prozess zumeist zweigeteilt: In einem ersten Schritt werden die möglichen Immobilien gesichtet und in einem zweiten Schritt wird die mögliche Finanzierung geprüft.

Dieser Prozess funktioniert bisher teilweise manuell: Der Nutzer sucht entweder manuell Immobilien oder lässt sich von einem entsprechenden Anbieter benachrichtigen und fragt anschließend eine Finanzierung an. Dieser Ablauf lässt sich nutzerfreundlicher gestalten.

Die Lösungsskizze demonstriert am Beispiel der Amazon-Plattform Alexa, wie die Komponenten integriert eingesetzt werden können:

- Nachrichten (sogenannte „Alexa Flash Briefings“)
- Individuelle Erweiterungen (sogenannte „Alexa Skills“)
- Eine Nutzerdatenbank
- Eine Immobiliendatenbank
- Eine Kalkulationsanbindung über eine Kalkulationssoftware

Die Lösungsskizze verwendet Alexa für die Interaktion mit dem Nutzer und die Kalkulationssoftware MARZIPAN (siehe auch Abbildung 2).

Hierbei wird die Lösungsskizze nutzerzentriert entworfen. Im beschriebenen Fall bedeutet dies konkret:

- Die Nutzer können über Städtenamen suchen, nicht Postleitzahlen.
- Die Nutzer suchen nach Anzahl von Zimmern, anstelle von Wohnfläche.

Auf Basis dieser nutzerfreundlichen Informationen wird eine Suche automatisch erfasst und für die Nutzer gespeichert. Solange der Nutzer die Suchparameter nicht verändert, bleiben sie erhalten. Auf „Zuruf“ oder bei Veränderungen am Immobilienbestand werden die gespeicherten Suchen der Nutzerbasis neu ausgewertet und potenziell neue Ergebnisse generiert. Diese Ergebnisse werden den Nutzern aber nicht präsentiert, sondern durchlaufen als Nächstes eine Finanzierungsprüfung. Aufgrund der Tatsache, dass eine Bank einen großen Teil relevanter Finanzinformationen über ihre Kunden hat, können hierdurch von vornherein Angebote ausgeschlossen werden, die die individuelle Tragfähigkeit der Kunden überschreiten. Auf diesem Weg erhalten die Nutzer nur die Angebote, die ihrem Suchraster entsprechen und durch sie finanzierbar sind. »»



Nachfolgend sind die einzelnen Schritte grafisch dargestellt:

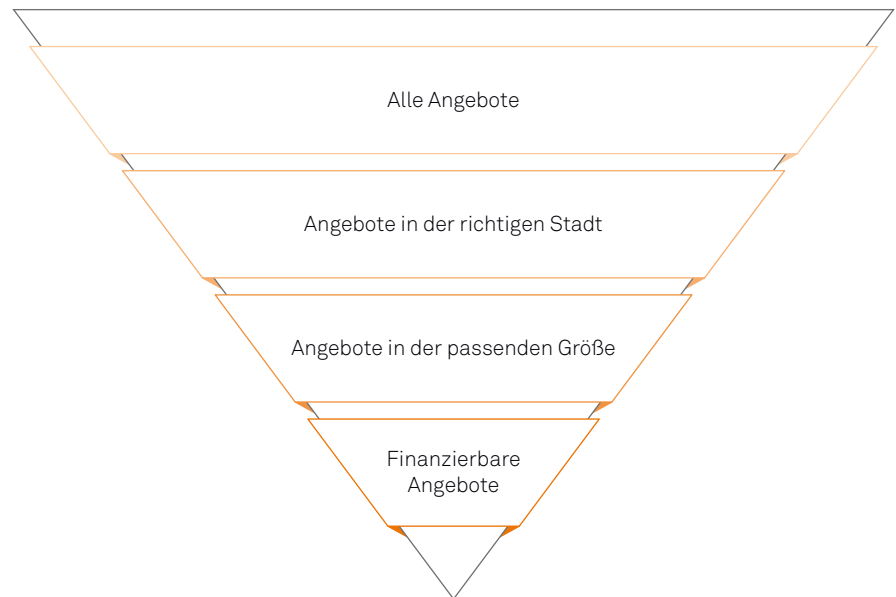


Abbildung 2: Filterstufen in der Suche nach passenden Immobilienangeboten

IDENTIFIKATION UND INTERAKTION MIT DEN NUTZERN

Die Interaktion mit den Nutzern erfolgt durch einen individuellen Skill für Alexa. Hierbei wird die Funktionalität genutzt, ein Anbieterkonto mit dem Amazon-Konto zu verknüpfen. So ist es möglich, einen spezifischen Nutzer zu identifizieren. Diese Identifikation ist erforderlich, damit die Bank, ausgehend vom Amazon-Konto, auf das Nutzerkonto rückschließen und somit Finanzinformationen dieses spezifischen Kunden nutzen kann. Eine Weiterleitung von Nutzer-/Kontoinformationen der Bank an Amazon erfolgt in diesem Zusammenhang nicht. Dieser Skill stellt zwei Funktionalitäten bereit:

1. Die Möglichkeit, individuell aufgerufen zu werden. Diese Funktion ermöglicht die direkte Interaktion mit der Lösung über ein Alexa-fähiges Endgerät.
2. Die Möglichkeit, Neuigkeiten abzufragen. Diese Funktion wird oft und gerne von Nachrichtenkanälen angeboten, sodass die Nutzer morgens die wichtigsten Informationen bekommen. In dieses Angebotsformat integriert sich der Skill mit spezifischen Immobilieninformationen.

Der Dreh- und Angelpunkt ist hierbei die Datenbank, in der Suchen von Nutzern

gespeichert werden, und die Anbindung an die Kernsysteme der Bank.

SUCHE NACH IMMOBILIEN

Die Suche nach Immobilien erfolgt durch den Aufruf des Skills, entweder über den Alexa-Assistenten oder einen Lautsprecher, indem nach einer Immobilie gesucht wird. Die Parameter sind hierfür die Stadt beziehungsweise der Ort und die Anzahl der Zimmer. Diese Information wird anschließend, zusammen mit der Geräteidentifikation, an den Anbieter geleitet und dort in der Datenbank gespeichert. Anfragen nach weiteren Immobilien führen dazu, dass die gespeicherte Suche überschrieben wird, sodass auch veränderte Suchen automatisch berücksichtigt werden.

Die Lösung sucht dabei in einer angebotenen Datenbank nach Immobilien in der angegebenen Region beziehungsweise Stadt sowie nach der entsprechenden Immobilienengröße. Hierbei wird automatisch von Zimmerzahl auf Wohnungsfläche umgeschlüsselt. Falls eine neue Immobilie in die Datenbank aufgenommen wird, besteht die Möglichkeit, gespeicherte Suchen ebenfalls daraufhin zu prüfen, sodass die Nutzer sehr zeitnah aktuelle Informationen bekommen können. Auf Basis der gefundenen Angebote erfolgt im zweiten Schritt eine Finanzierungsprüfung.

PRÜFUNG EINER MÖGLICHEN FINANZIERUNG

Die gefundenen Immobilienangebote stellen allerdings noch keine echte Innovation für die Nutzer dar, denn sie müssen immer prüfen, ob sie die gefundenen Immobilien auch finanzieren können. Hierfür gibt es bereits jetzt Angebote, eine unverbindliche Kalkulation durchzuführen. Diese Daten sind aber mitunter ungenau oder auf

Eingaben der Nutzer angewiesen. Durch die Verknüpfung des Amazon-Kontos mit dem Bankkonto ist es für die Bank möglich, auf die persönliche Finanzsituation ihrer Kunden einzugehen, wie dies auch bei einer Filialberatung unter Nutzung von MARZIPAN Web der Fall ist.

Auf Basis der Informationen, über die die Bank verfügt (Sichteinlagen, Versicherungen, Wertpapiere, Rating etc.), kann sie nun

automatisiert viel belastbarere Angebote kalkulieren und den Kunden unterbreiten. Für diesen Schritt werden die möglichen Sicherheiten entsprechend einer Hierarchie angesetzt und über MARZIPAN Web wird eine monatliche Rate bestimmt. Wenn diese Rate im Budget des jeweiligen Kunden liegt, qualifiziert das Angebot dafür, an ihn weitergeleitet zu werden. Diese Angebote werden für den Kunden gespeichert. »

USE-CASE – EIN TYPISCHER ABLAUF BEI DER BANK

Aus dem Immobilienangebot ergibt sich der voraussichtliche Finanzierungsbedarf und der näherungsweise bestimmte Beleihungswert der Immobilie, wie zum Beispiel:

Kaufpreis der Immobilie	500.000 EUR
zuzüglich pauschale Kaufnebenkosten:	
1,5 % Notar- und Grundbucheintrag	7.500 EUR
5,0 % Grunderwerbsteuer	25.000 EUR
3,57 % Maklerkosten (oder konkret aus Immobilienangebot)	17.850 EUR
Finanzierungsbedarf	550.350 EUR

Für die unverbindliche Finanzierungsanfrage kann näherungsweise ein Beleihungswert in Höhe von 80 Prozent des Kaufpreises (hier gleich Verkehrswert) angesetzt werden, im Beispiel wären dies 400.000 EUR. Damit stehen bereits wichtige Parameter für die Finanzierung fest, ohne dass die Anwender diese eingeben müssen. Über eine Abfrage werden sie lediglich gebeten, ihr vorhandenes Eigenkapital einzugeben, da in der Regel auch ihrer Hausbank nicht die gesamten Vermögensverhältnisse bekannt sind. Aus diesen Informationen ergibt sich der Kreditbetrag als Differenz aus Finanzierungsbedarf und vorhandenem Eigenkapital. Gleichzeitig steht mit dem näherungsweise bestimmten Beleihungswert die Kreditobergrenze fest. Jetzt muss nur noch die gewünschte Kreditlaufzeit festgelegt werden.

Bereits mit diesen beiden von den Nutzern vorzugebenden Informationen (Eigenkapital und Kreditlaufzeit) liegen alle Eckdaten für die Kalkulation der Baufinanzierung vor, da die weiteren Finanzierungsparameter von der Bank über eine sogenannte Produktkonfiguration in MARZIPAN festgelegt sind.

Die Produktkonfiguration enthält die von der Bank gewählten Kontoführungsparameter für Immobilienfinanzierungen sowie weitere Vorgaben. Bei Annuitätendarlehen sind das üblicherweise die von der Laufzeit abhängige anfängliche Tilgung in Prozent, zum Beispiel 3 Prozent, sowie Berechnungsparameter, wie der Zahlungs- und Verrechnungsrhythmus, oder eine Rundungsvorschrift für den Nominalzins etc. Sobald die Berechnung ausgelöst wird, berechnet die Anwendung – ausgehend von der Produktkonfiguration und der durch die Bank hinterlegten Netto- oder Sollmarge – den Nominalzins des Kredits.

Als Ergebnisse erhalten die Anwender die relevanten Eckdaten der Finanzierung, wie die Höhe der monatlichen Rate sowie das Beginn- und Enddatum der Ratenzahlungen.

Außerdem werden die Restschuld zum Zinsbindungsende und der Effektivzins gemäß PAngV ausgewiesen. Stimmen die Anwender darüber hinaus zu, dass weitere Daten von ihnen, zum Beispiel die Girokontonummer, an die Bank übermittelt werden dürfen, können die Finanzierungsdaten wesentlich detaillierter berechnet und aufbereitet werden. Die Bank kann dann prüfen, ob für die Anwender bereits ein Scoring vorliegt, und dieses bei der Bewertung des Ausfallrisikos berücksichtigen. Zusätzlich kann die Bank das monatlich verfügbare und für die Finanzierung zu verwendende Nettoeinkommen der Anwender bestimmen. Dies geschieht über eine einfache Differenzbildung der laufenden monatlichen Einnahmen sowie der regelmäßigen monatlichen Ausgaben (gegebenenfalls abzüglich aktuell laufender Mietzahlungen).

Durch den nun möglichen Abgleich des monatlich verfügbaren Nettoeinkommens mit der errechneten monatlichen Rate der Finanzierung kann die Bank sofort eine erste Einschätzung geben, ob das Objekt für die Interessenten finanzierbar ist.

In diesem Fall können diese sogar festlegen, dass die Bank das unverbindliche Finanzierungsangebot für ein späteres persönliches Beratungsgespräch in der Filiale direkt in MARZIPAN speichern soll.

Der hier beschriebene Ablauf zwischen den Nutzern und der Bank kann sowohl über eine Internetseite, eine App auf einem Mobile Device oder in Verbindung mit Alexa via Sprachsteuerung erfolgen.

» Die Nutzer in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns zu stellen, ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Banken.



ABFRAGE VON IMMOBILIEN-ANGEBOTEN

Die Nutzer erhalten Angebote auf mehreren Wegen (siehe auch Abbildung 3):

1. Aktive Anfrage an den Skill
2. Passive Anfrage über Neuigkeiten beziehungsweise „Flash Briefings“
3. Benachrichtigung via E-Mail, sofern möglich

Die Nutzer können den Skill aktiv anfragen. Hierbei werden dann Liveinformationen aus den Datenbanken abgefragt. Dieser Weg ist jedoch nicht sehr komfortabel, da keine Assistenzfunktion gegeben ist. Ein weiterer Weg ist die Einbettung neuer Ergebnisse in die Neuigkeiten.

Hierbei können die Nutzer den Skill für Neuigkeiten aktivieren und werden anschließend automatisch eingebunden. Sofern keine neuen Angebote vorliegen, wird der Skill nicht aktiv. Dadurch ist es möglich, die Nutzer nur dann zielgerichtet zu informieren, wenn es neue Angebote gibt. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit – das Einverständnis vorausgesetzt –, die Nutzer auch per E-Mail zu kontaktieren, sofern der Bank diese Information bekannt ist.

FAZIT

Die Nutzer in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns zu stellen, ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Banken. Gerade durch die heutigen technischen

Möglichkeiten gewinnt die Verknüpfung von Diensten enorm an Bedeutung. Durch die Einbettung von Kernkompetenzen einer Bank in nutzerorientierte Angebote, die Informationen aus mehreren Quellen nutzen, kann die Bank wieder an Attraktivität und Sichtbarkeit gegenüber ihren Kunden gewinnen.

Die hier aufgeführte Lösungsskizze ist nur eine Möglichkeit, die Bank sichtbar und mehrwertig zu positionieren. Da die Lösung sowohl erweitert als auch konfiguriert werden kann, kann sie jederzeit an individuelle Gegebenheiten und Datenbanken angebunden werden. ■

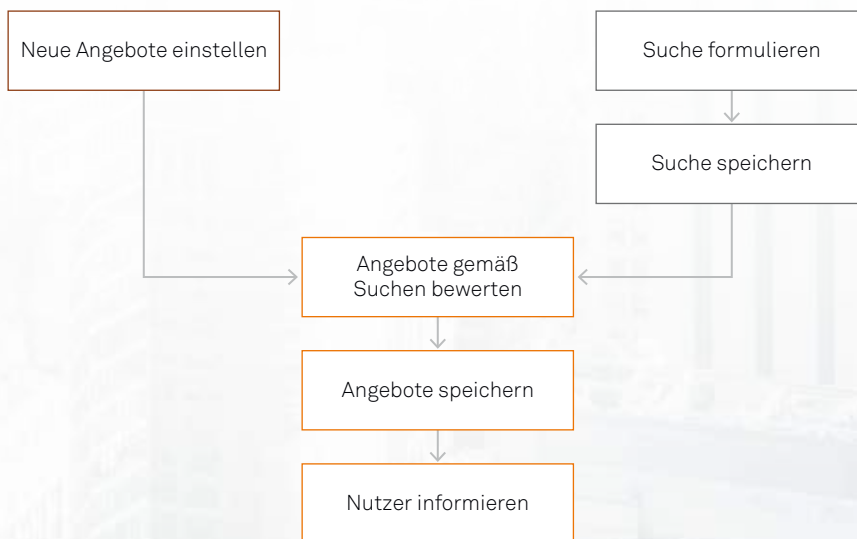


Abbildung 3: Ablauf der Ergebniserstellung



Ansprechpartner:

Axel Irriger

Abteilungsleiter Sparkassen-Finanzgruppe

axel.irriger@msg-gillardon.de