

agree & Co. effizient nutzen

Firmenkundenakademie · Benedikt Zoller Coaching · April 2026

4.1 agree im Überblick: Die fünf Kernbereiche für Firmenkundenberater

agree (Atruvia AG) ist das zentrale Banksystem der VR-Banken. Für Firmenkundenberater sind fünf Funktionsbereiche täglich relevant:

Bereich	Zweck	Typische Aufgaben
CRM / Kundenprofil	Kundenstamm, Beziehungsdaten, Gesprächshistorie	Kontakthistorie pflegen, Jahresgesprächshistorie, Notizen
Kreditbearbeitung	Kreditakten, Engagementübersicht, Sicherheiten	Kreditakte einsehen, Auslastung prüfen, Prolongations
UnternehmerDialog	Strukturierte Bedarfsanalyse und Gesprächsprotokolle	Bedarfsanalyse, Beratungsprotokoll erstellen, Folgea
Controlling / Reporting	NMZ, Deckungsbeitrag, Frühwarnung, NMZ-Zielingly	NMZ-Zielingly, DB-Cockpit, Frühwarnliste, Verbundpar
Zahlungsverkehr / Produkte	Konto, ZV-Analyse, Verbundprodukte	ZV-Nutzung analysieren, Auslands-ZV, Verbundpartne

Grundprinzip: agree ist ein integriertes System – Daten, die in der Kreditakte liegen, fließen automatisch in die NMZ-Berechnung ein. Wer Daten nicht pflegt, bekommt falsche Steuerungskennzahlen.

Die häufigsten agree-Fehler im Firmenkundenalltag

Branchenbeobachtungen zufolge verbringen Firmenkundenberater bis zu 35–40 % ihrer Zeit mit administrativen Tätigkeiten, die mit konsequenter Systemnutzung erheblich reduziert werden könnten (vgl. Roland Berger, 2024 [Q-021]).

Fehler	Folge	Lösung
Gesprächsergebnisse in E-Mail statt agree	Keine Nachfolger hat keinen Zugriff; Datenverlust	UnternehmerDialog-Protokoll direkt im System
Kreditfälligkeiten manuell in Outlook tracken	Fehlerversäumnisse, Doppelarbeit	agree Prolongationsübersicht + Aufgabenmanagement
NMZ nicht regelmäßig abrufen	Schwache Kunden werden spät erkannt	Monatliche NMZ-Routine (→ M16)
Verbundpartner-Status nicht aktuell halten	Cross-Selling-Potenziale werden übersehen	Verbundpartner-Cockpit wöchentlich aktualisieren
Eigene Excel-Kundenliste parallel zu agree führen	Doppelpflege, Fehlerquelle, DSGVO-Risiko	agree als Single Source of Truth

4.2 Effizienter Gesprächsworkflow: Vor – Während – Nach

Der größte Effizienzgewinn entsteht nicht aus einzelnen Funktionen, sondern aus einem konsistenten Workflow, der agree konsequent in alle drei Gesprächsphasen einbindet.

Phase 1: Vorbereitung (15–20 Minuten statt 45–60 Minuten)

agree-Checkliste Jahresgespräch:

Schritt	Wo in agree	Zeitbedarf
Kundenprofil öffnen – letzte Notizen/PCRM-MoK-Karte	CRM-MoK-Karte → Aktivitäten	3 Min.
Kreditengagements: Volumen, Fälligkeit	Kreditbearbeitung → Engagementübernahme	3 Min.
NMZ und DB-Komponenten prüfen	Controlling → Kundenprofitabilität	2 Min.
Verbundpartner-Cockpit: Welche Verbundpartner? Was verbucht?	Finanzprodukte → Verbund	3 Min.
ZV-Analyse: Vollständig? Auslands-ZV	Zahlungsverkehr → Umsatzstruktur	2 Min.
UnternehmerDialog öffnen und Cross-Selling-HyperDialog notieren	SettingHyperDialog notieren	5 Min.
Gesamt		~18 Min.

Ergebnis: Sie gehen mit einem konkreten Bild in das Gespräch – statt im Gespräch zu blättern.

Phase 2: Während des Gesprächs

Den UnternehmerDialog am Laptop/Tablet offen haben und live befüllen. Wichtige Punkte:

- Kein separates Notizheft – direkt in agree
- Vereinbarungen sofort als Aktivität/Aufgabe anlegen (mit Datum und Verantwortlichkeit)
- Bedarfe in den dafür vorgesehenen Bedarfsfeldern des UnternehmerDialogs erfassen

Einwand häufig: „Das wirkt unpersönlich.“ Gegenteil ist wahr: Wenn Sie tippen, zeigen Sie, dass Sie die Aussage des Kunden ernst nehmen. Transparent kommunizieren: „Ich halte das direkt fest, damit wir beim nächsten Mal da weitermachen, wo wir aufgehört haben.“

Phase 3: Nachbereitung (10 Minuten statt 30 Minuten)

Schritt	agree-Funktion	Zeitbedarf
Protokoll abschließen und freigeben	UnternehmerDialog → Protokoll finalisieren	3 Min.
Offene Aktivitäten und Termine bestätigen	CRM → Aufgabenverwaltung	2 Min.
Verbundpartner-Übergaben anlegen (falls relevant)	Übergabeauftrag	3 Min.
Frühwarnstatus prüfen (Hinweise aus Gespräch)	Bewertung aktualisieren	2 Min.
Gesamt		~10 Min.

4.3 UnternehmerDialog: Mehr als ein Formular

Der UnternehmerDialog ist der strukturierte Bedarfsanalyse-Assistent in agree. Er ist kein Formular, das ausgefüllt werden muss – er ist ein Gesprächsleitfaden, der sicherstellt, dass alle Bedarfsdimensionen angesprochen werden.

Die sechs Bedarfsdimensionen im UnternehmerDialog

Dimension	Typische Fragefelder	Verbundrelevanz
Investition & Finanzierung	Investitionsplanung, Fördermittel, Liquiditätsplanung	Umfeldfinanzierung, KfW
Absicherung	Betriebsunterbrechung, Schlüsselpersonen	R+V, D&O
Kapitalanlage	Betriebliche Rücklagen, Altersvorsorge	Goodwille, Aktien
Zahlungsverkehr	Inlands-ZV, Auslands-ZV, Kartenzahlung	DZ BANK, VR-NetWorld
Nachfolge & Unternehmertum	Nachfolgeplanung, Testamentsvollstrecker	Schwäbisch Hall, Notare
Privat & Familie	Eigenheim Gesellschafter, private Altersvorsorge	Schwäbisch Hall, R+V

Wichtig: Nicht alle sechs Dimensionen in jedem Gespräch vollständig abarbeiten. Priorität setzen – zwei oder drei Dimensionen pro Gespräch vertiefen.

Dokumentationsstandards

Dokumentation im UnternehmerDialog gilt als bankinternes Beratungsprotokoll im Rahmen der Dokumentationsanforderungen nach MaRisk BTO 1.2 (BaFin, 2023 [Q-030]) und als Nachweis einer sorgfältigen Beratung. Fehlende oder lückenhafte Dokumentation ist ein regulatorisches Risiko. Mindeststandard je Gespräch:

- Datum, Teilnehmer, Gesprächsanlass
- Besprochene Bedarfsdimensionen mit Ergebnis (Bedarf vorhanden / kein Bedarf / offen)
- Vereinbarte Maßnahmen mit Termin
- Folgeaktivitäten angelegt

4.4 Reporting-Cockpits: Was wann wozu?

Report	Frequenz	Wofür	agree-Pfad
NMZ-Bestandsranking	Monatlich	Schwache Kunden identifizieren (CRM)	Ertragskennzahlen
Frühwarnliste	Wöchentlich	Bonitätssignale früh erkennen (Frühwarnung)	→ Übersicht
Verbundpartner-Cockpit	Wöchentlich	Cross-Selling-Lücken erkennen (Verbundpartner)	Cockpit
Prolongationsübersicht	Wöchentlich	Kreditfälligkeiten im Blick behalten	Kreditbearbeitung → Fälligkeiten
Potenzialanalyse	Quartalsweise	Wallet-Share-Schätzung (→ CRM)	→ Potenzialanalyse
Aktivitätenübersicht	Täglich	Offene Aufgaben und Folgeaktivitäten	CRM-Mater. Aufgabenverwaltung

Empfehlung – Die 15-Minuten-Morgenroutine:

- Aktivitätenübersicht: Welche Aufgaben sind heute fällig? (3 Min.)
- Frühwarnliste: Neue Hinweise? (5 Min.)
- Prolongationsübersicht: Fälligkeiten in den nächsten 30 Tagen? (3 Min.)
- E-Mail an Verbundpartner zu offenen Übergaben? (4 Min.)

Diese Routine hält den Bestand im Griff – ohne aufwendige Recherche.

4.5 VR-NetWorld und Verbundpartner-Systeme

agree ist das Kernsystem – aber der digitale Arbeitsplatz des Firmenkundenberaters umfasst weitere Plattformen:

Plattform	Betreiber	Funktion
VR-NetWorld	Atruvia / DZ BANK	Zahlungsverkehrsportal für Firmenkunden; Berater hat
R+V-Portal / MeinR+V	R+V Versicherung	Policenverwaltung, Schadensmeldung, Angebotserste
Union Investment Online	Union Investment	Depot-Einsicht, Beratungsmodule, Unterlagenbereitste
DZ BANK Kapitalmarkt-Portal	DZ BANK	Zinsabsicherungsangebote, Devisentermingeschäfte
Schwäbisch Hall Online	Schwäbisch Hall	Bauspar- und Baufinanzierungsberatung Gesellschafte
MeinBüro / SharePoint	Bankintern	Teamdokumentation, Vorlagen, Wissensdatenbank

Integrationsprinzip: Diese Plattformen sind keine Inseln – alle relevanten Ergebnisse (Verbundabschlüsse, Angebotsstatus) werden rückwirkend in agree dokumentiert, damit das CRM-Kundenbild vollständig bleibt.

4.6 Praxiscase: Ein Jahresgespräch von A bis Z in agree

Ausgangssituation

Berater Jonas Huber hat ein Jahresgespräch mit der Maier Metallbau GmbH in drei Tagen. Er entscheidet sich, die Vorbereitung erstmals vollständig digital in agree zu machen.

Vorbereitung (18 Minuten)

Jonas öffnet das Kundenprofil. Er sieht sofort: letztes Gespräch vor 11 Monaten, zwei offene Aktivitäten (R+V-Termin vereinbaren, Prolongation in 6 Monaten). NMZ liegt bei 0,72 % – unter dem Zielwert. Im Verbundpartner-Cockpit: keine R+V-Police, keine Union Investment-Verbindung.

Er formuliert drei Gesprächshypothesen direkt im UnternehmerDialog:

- Betriebsunterbrechungsversicherung fehlt (R+V) → Implikationsfrage vorbereiten
- Prolongation in 6 Monaten → Konditionen und Volumen besprechen
- Gesellschafter 56 Jahre → Altersvorsorge-Thema ansprechen

Gespräch

Jonas führt das Gespräch mit dem UnternehmerDialog am Tablet. Er notiert Bedarfe live:

- Absicherung: Bedarf bestätigt (Betriebsunterbrechung) → R+V-Termin vereinbart für 14 Tage
- Finanzierung: Prolongation besprochen, Kreditvolumen erhöht sich um 120.000 EUR
- Nachfolge: Gesellschafter noch nicht entschieden → Aktivität „Nachfolge-Gespräch Q3“ angelegt

Nachbereitung (10 Minuten)

Protokoll in agree finalisiert. Übergabe an R+V-Gewerbeberater über Verbund-Übergabefunktion angelegt. Prolongationsaufgabe auf konkretes Datum terminiert. Frühwarnstatus geprüft – keine neuen Signale.

Ergebnis

Vorbereitung: 18 Min. (vorher: 45 Min.). Nachbereitung: 10 Min. (vorher: 25 Min.). Jonas gewinnt pro Jahresgespräch ca. 42 Minuten zurück. Bei 30 Jahresgesprächen im Jahr: über 20 Stunden Zeitersparnis – gewonnen durch konsequente agree-Nutzung.

Reflexionsfragen

- Welche der drei agree-Phasen (Vor/Während/Nach) ist bei Ihnen am schwächsten ausgeprägt?
- Was hält Sie davon ab, den UnternehmerDialog live im Gespräch zu nutzen?
- Welche der fünf Kernbereiche von agree nutzen Sie noch gar nicht oder selten?

4.7 Arbeitsblätter

Arbeitsblatt A: Mein agree-Selbstcheck

Bewerten Sie Ihren aktuellen Umgang mit agree ehrlich (1 = nutze ich kaum / 5 = nutze ich routiniert):

agree-Bereich	Meine Nutzung (1–5)	Wichtigste Verbesserung
CRM / Kundenprofil		
UnternehmerDialog		
Kreditbearbeitung / Prolongation		
Controlling (NMZ, DB-Cockpit)		
Verbundpartner-Cockpit		
Frühwarnliste		
Aktivitäten / Aufgabenverwaltung		

Meine zwei größten Zeitfresser im aktuellen Workflow:

- _____

- _____

agree-Funktion, die ich morgen früh ausprobiere:

Arbeitsblatt B: Workflow-Optimierungsplan

Aktueller Zeitaufwand Jahresgespräch gesamt: _____ Minuten

Phase	Aktuell	Ziel nach Optimierung	Maßnahme
Vorbereitung			
Nachbereitung			
Reporting-Routine			

5. PRAXISTRANSFER