

Investition:
Analyse und Strategie:
5 Beraterstage

Projektumsetzung:
Individuelles Angebot nach
Strategieentwicklung

Projektdauer:
Ca. 9 Monate

Banking-Partner unterstützt Sie bei der umfassenden Etablierung einer potenzialorientierten Multikanalsteuerung und der operativen Umsetzung des Kundenkontaktmanagements.

Wir begleiten Sie von der Analyse der fachlichen und technischen Ausgangssituation, der Konzeption und Umsetzung bis zum Training der Mitarbeiter.

Stellen Sie Ihre Vertriebssteuerung potenzialorientiert auf und nutzen Sie die Möglichkeiten von OSPlus.

Unsere Referenzen (Auswahl):

- Frankfurter Sparkasse
- Sparkasse Gifhorn-Wolfsburg
- Stadtparkasse Burgdorf

Lösungsangebot

Potenzialorientierte Multikanalsteuerung

Handlungsimpuls

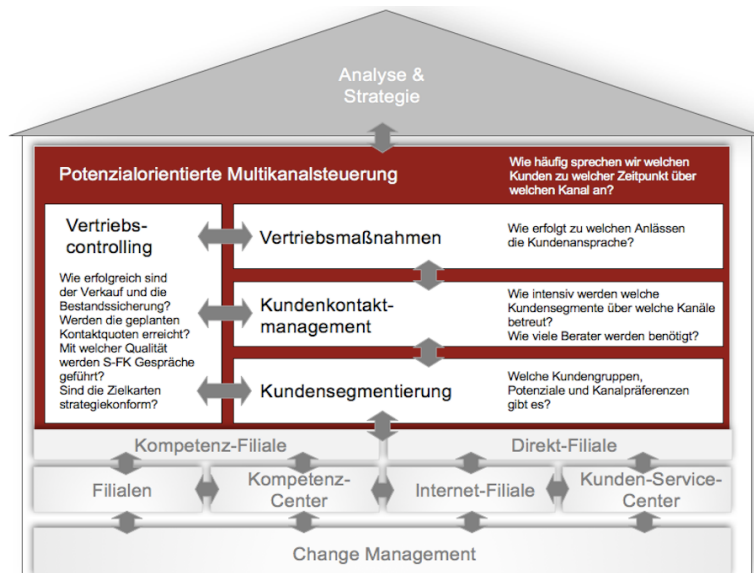
Mit der bisherigen Kundensegmentierung und den Vertriebssteuerungsinstrumenten erfolgt regelmäßig noch keine potenzialorientierte Kundenansprache über alle Vertriebskanäle.

Die Anzahl der Vertriebsimpulse sowie die Beraterkapazitäten sind nicht auf die gewünschte Kontaktzahl abgestimmt. Dadurch werden die geplanten Kontakte nicht erreicht und der Berater erhält i.d.R. zu viele Vertriebsereignisse.

Bei der Bereitstellung von Vertriebsimpulsen (Ereignisse und Kampagnen) wird zudem das Vertriebspotenzial und die Kanalaffinität zu wenig betrachtet.

Zielbild

- Durch zielgruppenbezogene Ansprache- und Servicekonzepte erhöhen sich die Abschlusschancen.
- Je Zielgruppe (Kundentyp) werden Potenziale ermittelt, die mittelfristig geschlossen werden.
- Kundentypbezogen erfolgt die Ansprache über die präferierten Kundenkanäle. Dies schafft eine erhöhte Akzeptanz beim Kunden.
- Kampagnen werden grundsätzlich multikanal angelegt. Hierdurch entstehen deutliche Effizienzvorteile (auch für die Berater).
- Ausrichtung der vorhandenen Beraterkapazitäten auf die potenzialstarken Kundentypen und Anspracheanlässe.



Vorgehen

- Analyse der Ausgangssituation
 - Vertriebskonzepte
 - Status der Ereignissteuerung
 - Status des Kampagnenmanagements
 - Status OSPlus Administration
- Ermittlung von Kanalaffinitäten über die Banking-Partner Lösung „macsi: Kanalaffinitäten“.
- Ermittlung der Vertriebsaktiven Zeit über die Banking-Partner Lösung „macsi: Vertriebsaktive Zeit“.
- Erweiterung der Grobsegmente (Service-, Beratungs-, Betreuungskunden, ...) um Potenzialorientierte Feinsegmente (z.B. Abschlusspotenziale oder Lebensphasen).
- Optionale Ermittlung der Kundenpotenziale über PPA/PVP oder mit der Banking-Partner Lösung „macsi: Potenzialermittlung“.
- Zusammenfassung der vorherigen Ergebnisse zur Erarbeitung einer multikanalen Vertriebsstrategie.
- Definition der Kontaktintensitäten über die jeweiligen Kanäle inkl. Abgleich/Bemessung der strategische Personalkapazitäten.
- Potenzialorientierte Überarbeitung der Vertriebsereignisse inkl. Definition von Muss-/Soll-/Kann-Anlässen, Kampagnenbeschreibungen, Musterformularen.
- Bereitstellung von Berichten von „nicht angesprochene Kunden“.
- Erarbeitung eines Führungsleitbildes zur Umsetzung der Vertriebsstrategie.
- Überarbeitung des Zielsystems und des Berichtswesen zur Abbildung von dynamischen Kundendurchdringungsquoten sowie Kampagnen- & Ereignisauswertungen.
- Administration der OSPlus-Module Ereignissystem, Kampagnenmanagement, Vertriebserfolgserfassung, S-DWH und flexibles Controlling.
- Training des Vertriebsmanagements, der Führungskräfte und der Berater.

Ergebnisse

- Die zentrale Vertriebssteuerung initiiert und koordiniert die produkt- und lebensphasenorientierten Vertriebsmaßnahmen.
- Abhängig vom Kundentyp erfolgt eine differenzierte, potenzialorientierte Kundenansprache über alle Vertriebskanäle.
- Die Gesamtanzahl der Ereignisse wird reduziert.
- Die Anspracheintensitäten sind mit den Betreuungskapazitäten abgeglichen.
- Das Ziel- und Berichtssystem ist unter qualitativen Aspekten an die strategische Leitlinie angepasst.
- Das Führungsleitbild wird durch das angepasste Ziel- und Berichtssystem unterstützt.

Kontakt

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Firmensitz Bad Sachsa:
Merseburger Str.1, 37441 Bad Sachsa

Büro Hannover:
Bahnhofstr. 8, 30159 Hannover



Gunnar Wolter, Geschäftsführer
Tel.: +49 (0) 511/999 713-35
Mail: g.wolter@banking-partner.de